

## Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2025

Vous êtes **1368 allocataires** de la Caf de l'Essonne à nous avoir répondu, par Internet, en juin et juillet 2025. Merci à tous pour votre participation. Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



### VOUS ÊTES **85 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet

**91 %**



Application mobile

**95 %**



Accueil physique

**84 %**



Téléphone

**82 %**



### VOS CONTACTS AVEC LA CAF



Téléphone

**83 %**

**91 %**

**65 %**

#### Satisfaction concernant

La clarté de la réponse

L'amabilité des agents

Le temps d'attente

**84 %**

**95 %**

**84 %**



Accueil



### VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS

**70 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

**68 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails

**93 %** estiment nos courriers clairs

**77 %** trouvent que les réponses aux mails sont claires



### VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

**85 %** sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

**90 %** jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

**79 %** sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

**82 %** considèrent que les délais entre la demande et le paiement de la prestation sont satisfaisants



### ESPACE MON COMPTE

L'espace personnel Mon Compte sur caf.fr est apprécié par

**94 %**

d'entre vous



### AU TÉLÉPHONE

**83 %**

d'entre vous apprécient les informations fournies par le serveur vocal