



Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2021

Vous êtes **5 719 allocataires** sur toute la France à nous avoir répondu, par Internet ou par téléphone, entre septembre et octobre 2021. Merci à tous pour votre participation. Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



VOUS ÊTES **84 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet
89 %



Application mobile
93 %



Accueil physique
82 %



Téléphone
63 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF

Satisfaction concernant

 Téléphone

73 %
87 %
37 %

La clarté de la réponse
L'amabilité des agents
Le temps d'attente

84 %
92 %
82 %



Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



63 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

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



91 % estiment nos courriers clairs

78 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

71 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

76 % jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

67 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

67 % 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

92 % d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

62 %

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