



Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2020

Vous êtes **6 645 allocataires** sur toute la France à nous avoir répondu, par Internet ou par téléphone, entre septembre et octobre 2020. Merci à tous pour votre participation. Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



VOUS ÊTES 87 % À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet
92 %



Application mobile
95 %



Accueil physique
82 %



Téléphone
71 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF

Satisfaction concernant


Téléphone

79 %
91 %
44 %

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

86 %
91 %
78 %


Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



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

75 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails



92 % estiment nos courriers clairs

84 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

79 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

88 % jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

77 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

81 % 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

96 %
d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

70 %
d'entre vous apprécient les informations fournies par le serveur vocal