

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

Vous êtes **1 432 allocataires** de la Caf de la Charente 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 **89 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet

**91 %**



Application mobile

**96 %**



Accueil physique

**93 %**



Téléphone

**87 %**



### VOS CONTACTS AVEC LA CAF



Téléphone

**87 %**

**94 %**

**66 %**

#### Satisfaction concernant

La clarté de la réponse

**86 %**

L'amabilité des agents

**92 %**

Le temps d'attente

**95 %**



Accueil



### VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS

**79 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

**84 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails

**95 %** estiment nos courriers clairs

**82 %** trouvent que les réponses aux mails sont claires



### VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

**86 %** sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

**93 %** jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

**89 %** sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

**91 %** 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

**95 %**

d'entre vous



### AU TÉLÉPHONE

**80 %**

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