

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2025

Vous êtes **1 360 allocataires** de la Caf de la Loire 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

90 %



Application mobile

94 %



Accueil physique

84 %



Téléphone

82 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF



Téléphone

86 %

92 %

56 %

Satisfaction concernant

La clarté de la réponse

81 %

L'amabilité des agents

89 %

Le temps d'attente

73 %



Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS

69 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

69 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails

94 % estiment nos courriers clairs

82 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

83 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

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

80 % 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

78 %

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