

Enquête de satisfaction sur les services de la CCSS de la Lozère branche famille en 2025

Vous êtes **1441** allocataires de la CCSS de la Lozère 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

95 %



Accueil physique

92 %



Téléphone
86 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS

78 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

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

92 % estiment nos courriers clairs

83 % trouvent que les réponses aux mails sont claires

Satisfaction concernant

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

91 %
97 %
92 %



Accueil



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

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

92 % jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

86 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

89 % considèrent que les délais entre la demande et le paiement de la prestation sont satisfaisants

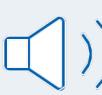


ESPACE MON COMPTE

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