

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2025

Vous êtes **1 382 allocataires** de la Caf de Maine-et-Loire à nous avoir répondu, par Internet, en juin et juillet 2025. Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.

87 % au niveau national



VOUS ÊTES 90 % À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet

90 %

91 %



Application mobile

96 %

95 %



Accueil physique

91 %

87 %



Téléphone

88 %

82 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF



Téléphone

81 %

83 %

91 %

59 %

64 %

Satisfaction concernant

La clarté de la réponse

90 %

88 %

L'amabilité des agents

95 %

94 %

Le temps d'attente

90 %

86 %



Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS

71 %

77 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

71 %

76 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails

93 %

94 % estiment nos courriers clairs

80 %

80 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

85 %

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

90 %

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

82 %

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

83 %

88 % 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 % **94 %**

d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

84 % **78 %**

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

LÉGENDE :

Résultat local

Résultat national