

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

Vous êtes **1 267 allocataires** de la Caf du Nord 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 **84 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet

**89 %**



Application mobile

**95 %**



Accueil physique

**87 %**



Téléphone

**83 %**



## VOS CONTACTS AVEC LA CAF



Téléphone

**81 %**  
**93 %**  
**60 %**

### Satisfaction concernant

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

**87 %**  
**93 %**  
**89 %**



Accueil



## VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS

**66 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

**67 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails

**93 %** estiment nos courriers clairs

**77 %** trouvent que les réponses aux mails sont claires



## VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

**86 %** sont satisfaits des informations sur les aides sur le [caf.fr](http://caf.fr)

**91 %** jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le [caf.fr](http://caf.fr)

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

**79 %** 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](http://caf.fr)  
est apprécié par

**94 %**  
d'entre vous



## AU TÉLÉPHONE

**77 %**

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