

Arras, le 3 juillet 2026

89% des allocataires satisfaits des services de la Caf du Pas-de-Calais

La Caf du Pas-de-Calais publie les résultats de son Baromètre de satisfaction allocataires 2025. Au niveau national, l'enquête a recueilli l'avis de plus de 141 000 allocataires. Dans le Pas-de-Calais, 1 374 allocataires représentatifs de la population ont répondu, permettant de mesurer précisément la perception des services rendus par la Caf.

Avec 89 % d'allocataires satisfaits des services de la Caf, le Pas-de-Calais se situe au-dessus de la moyenne nationale, établie à 87 %. **Près de 9 allocataires sur 10 déclarent ainsi être globalement satisfaits** de leur relation avec la Caf, confirmant la solidité du service rendu sur le territoire.

Des services numériques plébiscités par les allocataires

Les canaux numériques constituent l'un des points forts de la Caf du Pas-de-Calais.

L'application mobile Caf – Mon Compte atteint un taux de satisfaction de 97 %, contre 95 % au niveau national, et demeure le canal le mieux apprécié par les usagers. Le **site internet caf.fr** enregistre également un très bon score, avec **93 %** d'allocataires satisfaits, un résultat supérieur à la moyenne nationale (91 %).

Les démarches en ligne sont largement reconnues pour leur simplicité et leur efficacité :

- **93 %** des allocataires jugent les **demandes de prestations** faciles à réaliser,
- **90 %** sont satisfaits des **outils de simulation** permettant d'estimer leurs droits,
- **89 %** apprécient la **clarté des informations disponibles** sur les aides.

Une relation humaine fortement valorisée

L'enquête met également en évidence la qualité de l'accueil proposé par la Caf du Pas-de-Calais.

L'accueil physique satisfait **91 %** des allocataires, soit 4 points de plus que la moyenne nationale. Les horaires d'ouverture, le temps d'attente sur place et le confort des locaux sont largement salués.

L'accueil téléphonique enregistre un taux de satisfaction de **87 %**, contre 82 % au niveau national. Les allocataires soulignent particulièrement la courtoisie et le respect des agents (98 % de satisfaction), l'amabilité des conseillers (93 %) et la clarté des réponses apportées.



Ces résultats traduisent la reconnaissance du professionnalisme et de l'engagement des agents au service des allocataires.

Des démarches administratives jugées claires et fiables

Concernant le traitement des dossiers et l'information sur les prestations, la Caf du Pas-de-Calais affiche aussi des résultats supérieurs à la moyenne nationale :

- **90 %** des allocataires sont satisfaits des informations sur **le montant à percevoir**,
- **88 %** jugent claires les **conditions d'accès aux prestations**,
- **86 %** sont satisfaits des **délais entre la demande et le paiement**, ainsi que du suivi de l'avancement de leur dossier.

Des axes de progrès identifiés

Comme l'ensemble des Caf, l'organisme identifie néanmoins certains points perfectibles.

Les **délais de traitement des courriers papiers**, le **temps d'attente** avant d'être mis en relation par téléphone et le **délai d'obtention d'un rendez-vous** font l'objet de niveaux de satisfaction plus modérés.

La Caf du Pas-de-Calais poursuit ses actions pour améliorer ces délais et adapter en permanence son organisation aux besoins des allocataires.

Un service public de proximité reconnu

Ces résultats confirment la qualité globale du service rendu par la Caf du Pas-de-Calais et soulignent l'importance d'un service public de proximité, combinant services numériques performants et un accueil de qualité. Ils constituent un encouragement à poursuivre les démarches d'amélioration continue au bénéfice des allocataires du territoire.

Découvrez en plus sur nos [indicateurs de service](#) sur Caf.fr.

CONTACTS PRESSE

COMMUNICATION@CAF62.CAF.FR

YOHANN DERENSY, 03.21.24.53.50 / 06.24.66.56.75

MARJORIE DEPREZ, 03.21.24.54.70 / 06.24.66.56.67

