

## Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2019

Vous êtes **925 allocataires** de la Caf de Saône-et-Loire à nous avoir répondu, par Internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2019. **Merci à tous pour votre participation.** Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



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



Site  
Internet  
**92 %**



Application  
mobile  
**93 %**



Accueil  
physique  
**73 %**



Téléphone  
**77 %**



### VOS CONTACTS AVEC LA CAF

#### Satisfaction concernant

  
Téléphone

**85 %**  
**95 %**  
**53 %**

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

**78 %**  
**86 %**  
**62 %**

  
Accueil



### VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



**71 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

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



**89 %** estiment nos courriers clairs

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



### VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

**79 %** sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

**89 %** jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

**69 %** sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

**80 %** 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

**96 %**  
d'entre vous



### AU TÉLÉPHONE

**79 %**  
d'entre vous apprécient les informations fournies par le serveur vocal