

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2025

Vous êtes **1 454 allocataires** de la Caf de Saône-et-Loire 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

93 %



Application mobile

96 %



Accueil physique

92 %



Téléphone

87 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF



Téléphone

83 %

95 %

79 %

Satisfaction concernant

La clarté de la réponse

L'amabilité des agents

Le temps d'attente

91 %

96 %

93 %



Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS

81 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

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

96 % estiment nos courriers clairs

88 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

87 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

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

88 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

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

96 %

d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

88 %

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