

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2025

Vous êtes **1 299 allocataires** de la Caf de Paris 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 **87 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet

87 %



Application mobile

91 %



Accueil physique

78 %



Téléphone

81 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF



Téléphone

81 %

88 %

50 %

Satisfaction concernant

La clarté de la réponse

85 %

L'amabilité des agents

91 %

Le temps d'attente

83 %



Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS

70 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

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

92 % estiment nos courriers clairs

78 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

83 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

87 % jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

79 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

78 % 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

91 %

d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

71 %

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