



## Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2022

Ce sont **1 450 allocataires** de la **Caf des Hauts-de-Seine** qui ont répondu par Internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2022 à une enquête de satisfaction sur les services de la Caf. Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



### VOUS ÊTES **85 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF

(84 % au national)



Site Internet

**88 %**

(90 % au national)



Application mobile

**93 %**

(93 % au national)



Accueil physique

**30 %**

(80 % au national)



Téléphone

**75 %**

(76 % au national)



### VOS CONTACTS AVEC LA CAF

#### Satisfaction concernant

	<b>68 %</b> (76 % au national)	La clarté de la réponse	(84 % au national)	<b>71 %</b>	
	<b>90 %</b> (89 % au national)	L'amabilité des agents	(92 % au national)	<b>95 %</b>	
	<b>23 %</b> (37 % au national)	Le temps d'attente	(77 % au national)	<b>74 %</b>	

### VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



**51 %**

(60 % au national)

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

**69 %**

(62 % au national)

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



**90 %**

(91 % au national)

estiment nos courriers clairs

**78 %**

(74 % au national)

trouvent que les réponses aux mails sont claires



### VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

**70 %**

(71 % au national)

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

**84 %**

(86 % au national)

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

**63 %**

(68 % au national)

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

**60 %**

(73 % au national)

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

**88 %**

(94 % au national)

d'entre vous



### AU TÉLÉPHONE

**68 %**

(68 % au national)

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