

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

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



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



51 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers
(60 % au national)

69 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails
(62 % au national)



90 % estiment nos courriers clairs
(91 % au national)

78 % trouvent que les réponses aux mails sont claires
(74 % au national)



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

70 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr
(71 % au national)

84 % jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr
(86 % au national)

63 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande
(68 % au national)

60 % considèrent que les délais entre la demande et le paiement de la prestation sont satisfaisants
(73 % au national)



ESPACE MON COMPTE

L'espace personnel **MON COMPTE** sur caf.fr est apprécié par

88 % d'entre vous
(94 % au national)



AU TÉLÉPHONE

68 % d'entre vous apprécient les informations fournies par le serveur vocal
(68 % au national)