ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf du Val-de-Marne

caf·fr

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2025

Vous êtes **1 369 allocataires** de la Caf du Val-de-Marne 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 84 % À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF

Site Internet **91 %**

Application mobile **94 %**

Accueil physique **84 %**

Téléphone **79 %**

VOS CONTACTS AVEC LA CAF

Satisfaction concernant

Téléphone		Accueil
82 %	La clarté de la réponse	88 %
87 %	L'amabilité des agents	91 %
50 %	Le temps d'attente	85 %

VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS

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

68 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails

93 % estiment nos courriers clairs

80 % trouvent que les réponses aux mails sont claires

VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

85 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

88 % 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

82 % 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

94 %

d'entre vous

AU TÉLÉPHONE

79 %

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