

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2023

Vous êtes **5 698 allocataires** sur toute la France à nous avoir répondu, par internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2023. 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

90 %



Application mobile

94 %



Accueil physique

86 %



Téléphone

82 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF

Satisfaction concernant



Téléphone

80 %

91 %

39 %

La clarté de la réponse

L'amabilité des agents

Le temps d'attente

87 %

91 %

81 %



Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET MAILS



61 %

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

62 %

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



90 %

estiment nos courriers clairs

73 %

trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

72 %

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

86 %

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

70 %

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

73 %

considèrent que les délais entre la demande et le paiement de la prestation sont satisfaisants



ESPACEMONCOMPTE

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

93 %

d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

68 %

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