

Résultats du baromètre de satisfaction des allocataires des différents services de la Caf en 2025

Pour information

Synthèse des résultats :

La satisfaction générale des allocataires en 2025 est de 87 %, elle est en hausse de 3 points par rapport à la précédente enquête, menée fin 2023. Elle atteint la cible fixée par la COG pour l'année 2025 à 87 % et retrouve les niveaux de 2019 et 2020, antérieurs à la réforme des allocations logement.

A l'occasion du renouvellement du marché et du choix d'un nouveau prestataire, la méthodologie de la collecte a été revue (voir Annexe) et le questionnaire a été adapté marginalement, pour intégrer les questions préconisées par la DITP. Ainsi, deux nouveaux items ont été mesurés : la courtoisie et le respect des agents (95 % de satisfaction) et le délai d'obtention d'un rendez-vous (82 %)

Le taux de satisfaction est en hausse, par rapport à 2023, pour le site internet, l'application mobile, les échanges de courriels et le délai de traitement des courriers. Il reste stable pour les appels et les déplacements à l'accueil. Les objectifs de satisfaction par canal de communication fixés par la COG sont atteints en 2025 pour les appels téléphoniques et non atteints pour les déplacements à l'accueil et pour les échanges de mail.

La satisfaction concernant les délais de traitement a fortement progressé cette année (+11 points) pour atteindre le niveau de 2020 : 70 %. Les items concernant la constitution du dossier ont également fortement progressé depuis 2023, par exemple, +12 points pour l'information sur l'avancée du traitement de la demande de prestation (82 % de satisfaction). Le niveau de satisfaction des appels téléphoniques se maintient à 82 %.

La campagne de mesure de 2025 est une campagne locale qui permet d'analyser les taux de satisfaction par département. Ceux-ci sont globalement homogène : seule une Caf sur dix enregistre un taux de satisfaction inférieur ou égal à 84 % et parallèlement une Caf sur dix présente un taux supérieur ou égal à 90 %.

Au niveau départemental, la satisfaction des allocataires est logiquement homogène lorsque le service est assuré au niveau national et plus hétérogène lorsqu'il est géré au niveau de la Caf ou d'une plateforme de services. Les déplacements à l'accueil de la Caf ou chez un partenaire présentent la plus grande disparité avec des taux de satisfaction allant de 75 % à 96 %. Au contraire, l'application mobile présente le moins de disparité départementale avec des taux de satisfaction allant de 92 % à 98 %.



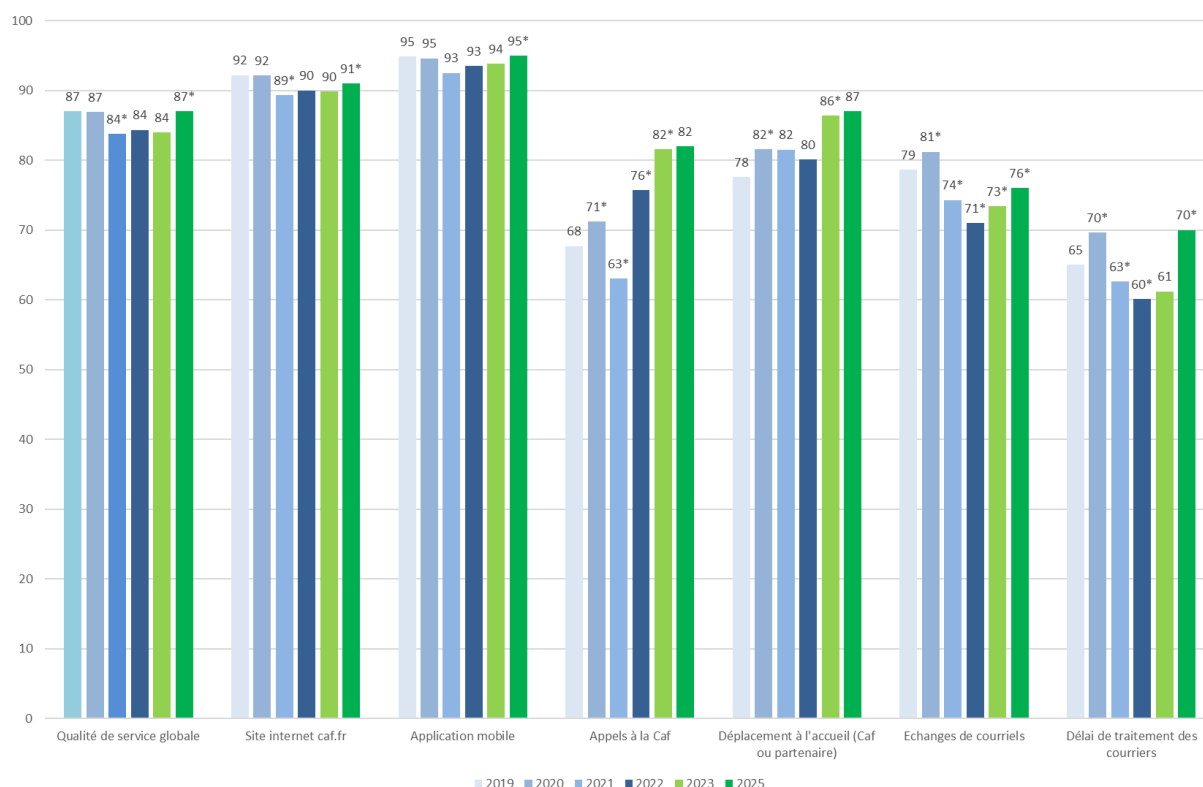
Les allocataires âgés de 50 ans et plus sont plus satisfaits que les autres allocataires sur les canaux qui permettent un échange direct avec les agents en Caf (téléphone et déplacement à l'accueil). Ils sont également plus satisfaits concernant les échanges de mail et le délai de traitement des courriers.

De même, les familles monoparentales sont plus satisfaites que les autres allocataires des échanges téléphones et des déplacements à l'accueil. En revanche, elles sont moins satisfaites des délais de traitement des courriers ainsi que des délais de traitement des demandes de prestation.

Les bénéficiaires du RSA sont globalement plus satisfaits que les autres allocataires. L'ensemble des canaux de communication (téléphone, accueil, courriel), les délais de traitement et la constitution du dossier de demande de prestation sont mieux évalués par ce public.

Cette note détaille l'ensemble des résultats, et les analyse en regard des actions menées par la branche Famille pour améliorer sa qualité de services.

Graphique 1 : Comparaison des taux de satisfaction globaux des services de la Caf depuis 2019 (en %)



* : évolution significative (à 5%) par rapport à l'année précédente

Note de lecture : les années en bleu correspondent à l'ancienne COG (2017-2022), les années en vert correspondent à la COG actuelle (2023-2027)

Source : CNAF, baromètre de satisfaction de 2019 à 2025

Sommaire

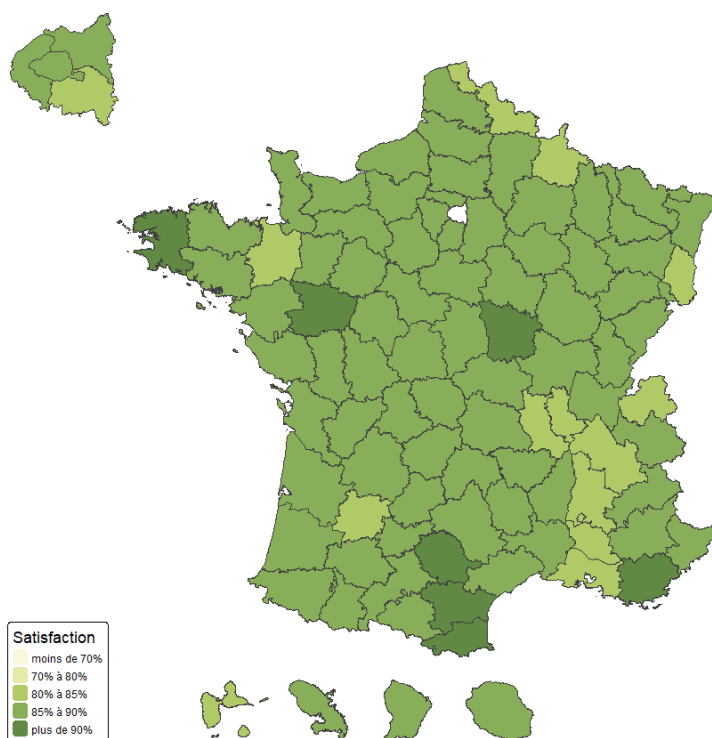
La satisfaction générale des allocataires.....	4
La satisfaction vis-à-vis du site internet caf.fr.....	7
La satisfaction vis-à-vis de l'application mobile.....	11
La satisfaction vis-à-vis des échanges téléphoniques avec la Caf.....	12
La satisfaction vis-à-vis des déplacements à l'accueil de la Caf ou chez un partenaire.....	16
La satisfaction vis-à-vis des échanges écrits avec la Caf.....	20
La satisfaction vis-à-vis de la constitution du dossier pour demander une prestation.....	24
Les indicateurs de ressenti.....	28
Annexe : Présentation du dispositif et aspects méthodologiques.....	29

La satisfaction générale des allocataires

Le niveau de satisfaction générale est en hausse par rapport à 2023 : 87 % des allocataires ayant eu un contact avec la Caf en 2025 sont satisfaits de la qualité de service (graphique 2). Ce haut niveau de satisfaction globale respecte l'objectif COG fixé pour l'année 2025 de 87 %.

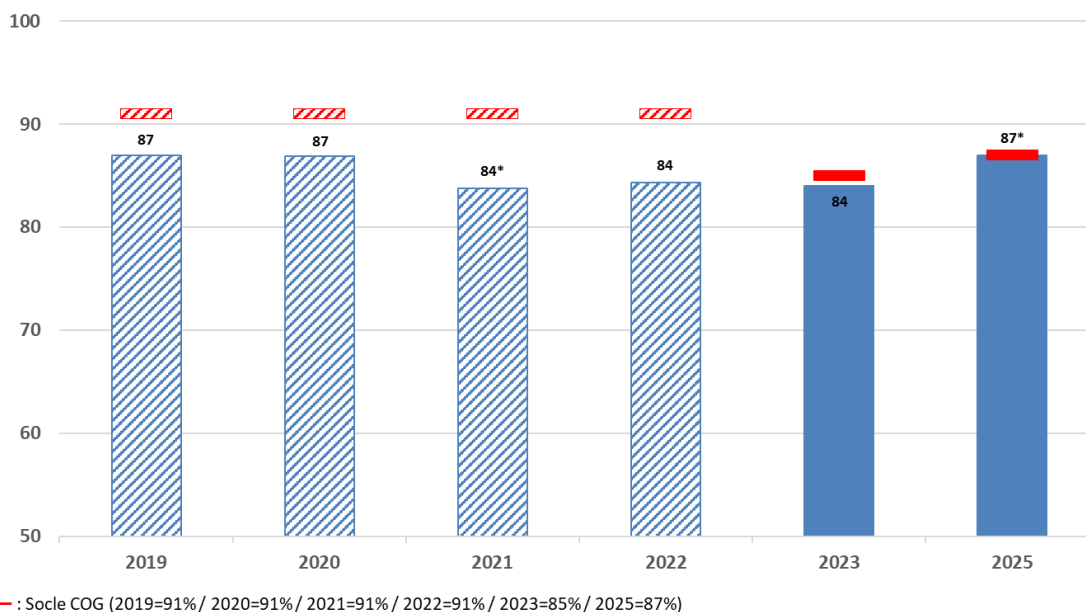
Le niveau de satisfaction générale des services assurés par la Caf en 2025 varie selon les départements, de 82 % à 91 % d'allocataires satisfaits (carte1). Le niveau de satisfaction se disperse peu dans la mesure où 10 % des départements enregistrent un niveau de satisfaction inférieur ou égal à 84 % pendant que 10 % des départements présentent un niveau supérieur ou égal à 90 %. La moyenne et la médiane sont toutes deux de 87 %.

Carte 1 : Satisfaction générale des allocataires sur la qualité de service par département



Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Graphique 2 : Satisfaction générale des allocataires sur la qualité de service des Caf en regard avec les objectifs COG depuis 2019 (en %)



* : évolution significative (à 5%) par rapport à l'année précédente

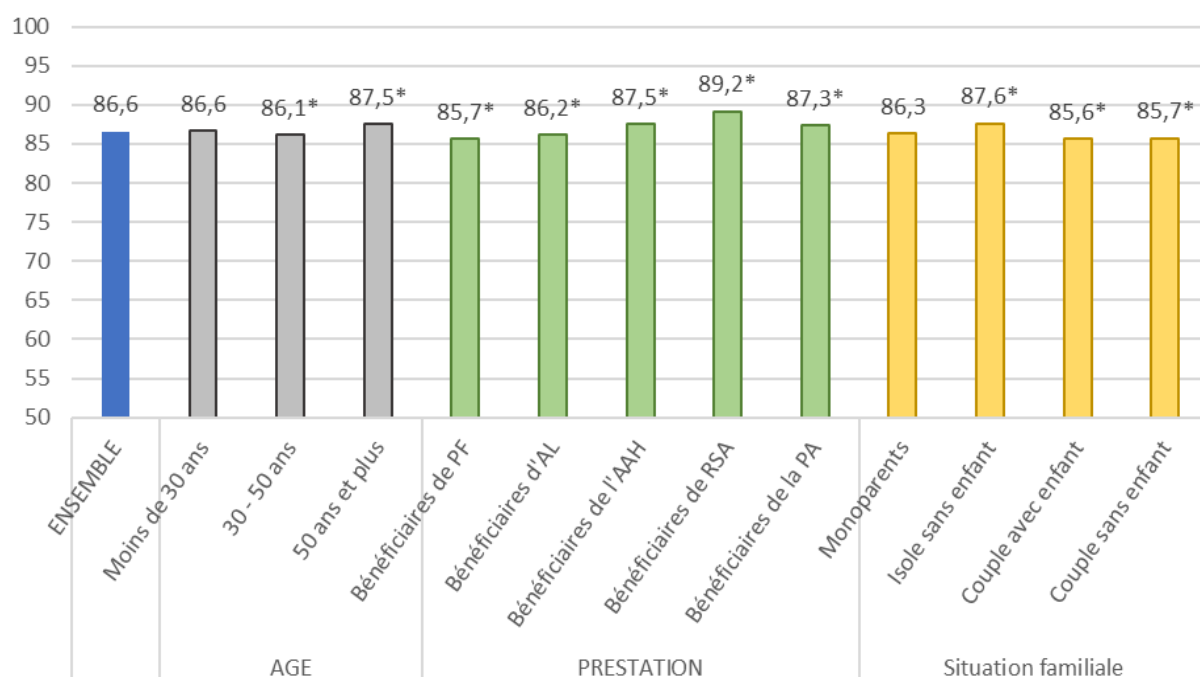
Note de lecture : les années en hachuré correspondent à l'ancienne COG (2017-2022), et l'année en couleur pleine correspond à la nouvelle COG (2023-2027)

Source : CNAF, baromètres de satisfaction de 2019 à 2025

Les allocataires de plus de 50 ans ayant eu un contact avec leur Caf en 2025 sont légèrement plus satisfaits de la qualité des services que l'ensemble des allocataires¹ alors que les allocataires âgés de 30 à 50 ans le sont moins (graphique 3). En termes de composition familiale, les couples, avec ou sans enfant, sont moins satisfaits que l'ensemble des allocataires alors que les isolés le sont plus. Enfin, les allocataires percevant une prestation de solidarité, en particulier les bénéficiaires du RSA (89 %), sont globalement plus satisfaits de la qualité des services de la branche Famille que l'ensemble des allocataires. En revanche, les allocataires bénéficiant de prestations familiales ou d'une allocation logement sont légèrement moins satisfaits (86 %).

¹ Les comparaisons mises en relief dans les commentaires de cette note concernent les différences significatives d'un point de vue statistique. Elles dépendent bien évidemment de l'écart de satisfaction mais également du nombre de répondants présents dans chaque sous-population.

Graphique 3 : Satisfaction générale selon le profil des allocataires (en %)



Notes de lecture : * différence significative avec l'ensemble

Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Les contacts à l'initiative de la Caf

Plus du tiers des allocataires (35 %) déclarent que leur Caf les a contactés dans les 12 derniers mois :

- Un allocataire sur cinq (21 %) déclare avoir été contacté pour lui demander des compléments d'information, des pièces justificatives ou pour un contrôle.
- 14 % des allocataires ont été contactés pour être informés sur leurs droits ou pour que leur Caf leur propose un service.

Pour faciliter les démarches des allocataires et garantir la continuité de leurs droits, des kits marketing sont mis à disposition des Caf. Ces outils encouragent également les bonnes pratiques déclaratives, contribuant à limiter les indus.

Ainsi plusieurs campagnes ont été déployées mensuellement sur la période, notamment auprès des bénéficiaires du RSA, de la prime d'activité et de l'AAH.

Certaines campagnes ont été reprises au niveau national afin d'assurer une diffusion homogène.

Au premier semestre 2025, des campagnes ont accompagné la mise en œuvre de la réforme de la solidarité à la source pour faciliter l'appropriation des nouvelles modalités déclaratives relatives au dispositif de ressources mensuelles (DRM).

Enfin, les parcours attentionnés, déployés par la branche Famille, sont progressivement enrichis d'un kit marketing dédié, conçu pour orienter les allocataires vers les bons services et les aider à accéder à l'ensemble de leurs droits. À titre d'exemple, le kit « arrivée de l'enfant », lancé en janvier 2024, a été amélioré en juillet dernier.

Ces dispositifs illustrent la manière dont le marketing peut contribuer concrètement à améliorer la satisfaction des allocataires, en renforçant la lisibilité de l'offre de services et en facilitant les démarches.

Simplicité des démarches avec la Caf

En 2025, près de quatre allocataires sur cinq (78 %) estiment que les démarches entreprises avec leur Caf sont suffisamment simples (+1 point par rapport à 2023).

Les bénéficiaires de prestations familiales et de l'AAH sont plus mesurés dans leur appréciation de la simplicité des démarches car ils sont respectivement 77 % (+1pt) et 75 % (+3 points) à se déclarer satisfaits. En revanche, les bénéficiaires de la prime d'activité sont 81 % et les bénéficiaires du RSA 82 % à se déclarer satisfaits de la simplicité des démarches.

Enfin, les personnes isolées sont plus satisfaites (79 %) de la simplicité des démarches que l'ensemble des personnes interrogées alors que les allocataires en couple, avec ou sans enfant à charge, sont moins nombreux à estimer que les démarches avec la Caf sont simples (respectivement 76 % et 77 % d'allocataires satisfaits).

L'adossement au dispositif de ressources mensuelles (DRM) des déclarations trimestrielles RSA et Prime d'activité a pu contribuer à la satisfaction des bénéficiaires de ces prestations. D'abord expérimentée entre octobre 2024 et février 2025 puis généralisée, cette évolution facilite ces déclarations pour les usagers, en récupérant directement leurs données à la source, et répond à l'objectif de simplification des démarches en ligne porté par l'État, notamment à travers le principe du « Dites-le nous une fois » (DLNUF).

La réitération des contacts

La part des allocataires ayant dû contacter leur Caf plusieurs fois en 2025 afin que leur demande aboutisse est stable par rapport à 2023, mesurée à 28 %.

Comme en 2023, la part des allocataires ayant dû recontacter 5 fois ou plus est de 12 % parmi l'ensemble des allocataires ayant dû réitérer leur contact pour que leur demande aboutisse.

Même si la part des allocataires ayant dû recontacter leur Caf une ou deux fois reste, en 2025, majoritaire au sein de la population renouvelant ses contacts, elle baisse par rapport à 2023 : 52 % contre 58 % auparavant. A l'inverse, la part des allocataires qui ont dû recontacter la Caf trois à cinq fois afin que leur demande aboutisse passe de 31 % en 2023 à 36 % en 2025.

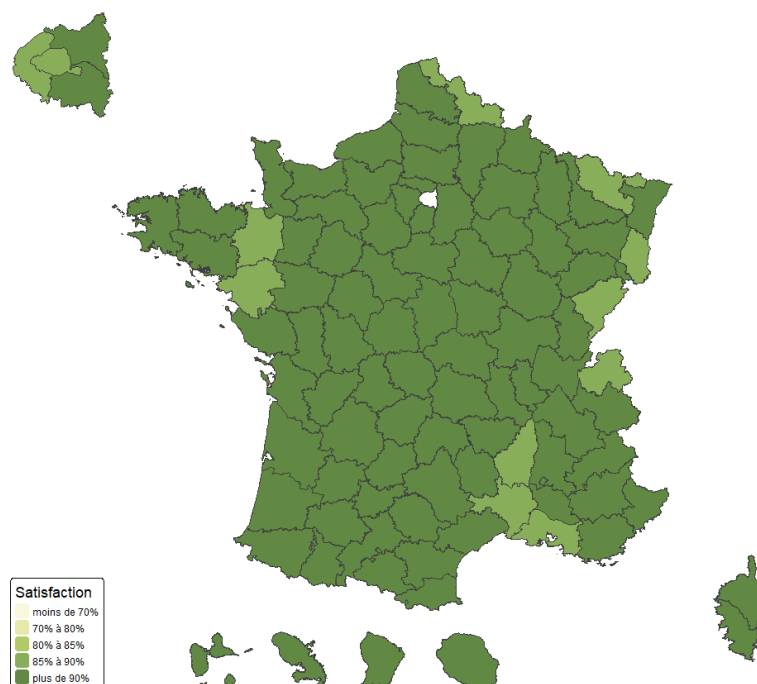
La satisfaction vis-à-vis du site internet caf.fr

Pour rappel, le périmètre du caf.fr contient à la fois l'éditorial et le compte. Près de 350 millions de visites sur le site caf.fr ont été effectuées sur la période, dont 58 % depuis un navigateur de smartphone et 42 % depuis un navigateur d'ordinateur.

Le site caf.fr recueille, de nouveau, une très bonne appréciation de la part des allocataires qui l'ont utilisé en 2025. En effet, 91 % des allocataires qui ont utilisé ce site internet en 2025 en sont satisfaits. Ce résultat est en hausse par rapport à 2023 (90 % des utilisateurs satisfaits).

Ce très bon taux de satisfaction est homogène au niveau national car il varie, à l'échelle du département, de 87 % à 94 % d'allocataires satisfaits (carte 2). Seules 10 % des Caf enregistrent un taux de satisfaction inhérent à l'utilisation du site caf.fr inférieur à 90 %. La moyenne et la médiane sont toutes deux de 91 %.

Carte 2 : Satisfaction des allocataires sur le site caf.fr par département



Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Les 30 à 50 ans ont une satisfaction relative à leur utilisation du caf.fr légèrement plus élevée que l'ensemble de la population (graphique 4)². A l'inverse, les 50 ans et plus sont un peu moins satisfaits de leur expérience que l'ensemble des allocataires qui ont utilisé le site internet en 2025.

Les foyers sans enfant à charge (isolés ou couples) sont également moins satisfaits du caf.fr que la population totale des utilisateurs (90 %). Les monoparents affichent, quant à eux, un niveau de satisfaction supérieur à la population totale.

Enfin, les bénéficiaires d'une allocation logement ou de l'AAH sont moins satisfaits de leur utilisation du site caf.fr que l'ensemble des allocataires alors que les bénéficiaires de la prime d'activité ou du RSA en sont plus satisfaits.

En comparaison avec le précédent baromètre, la satisfaction des bénéficiaires de l'AAH reste malgré tout en progression et devrait être amenée à se renforcer du fait des actions d'amélioration réalisées par la branche en matière d'accessibilité numérique (rendre les démarches en ligne accessibles à tous).

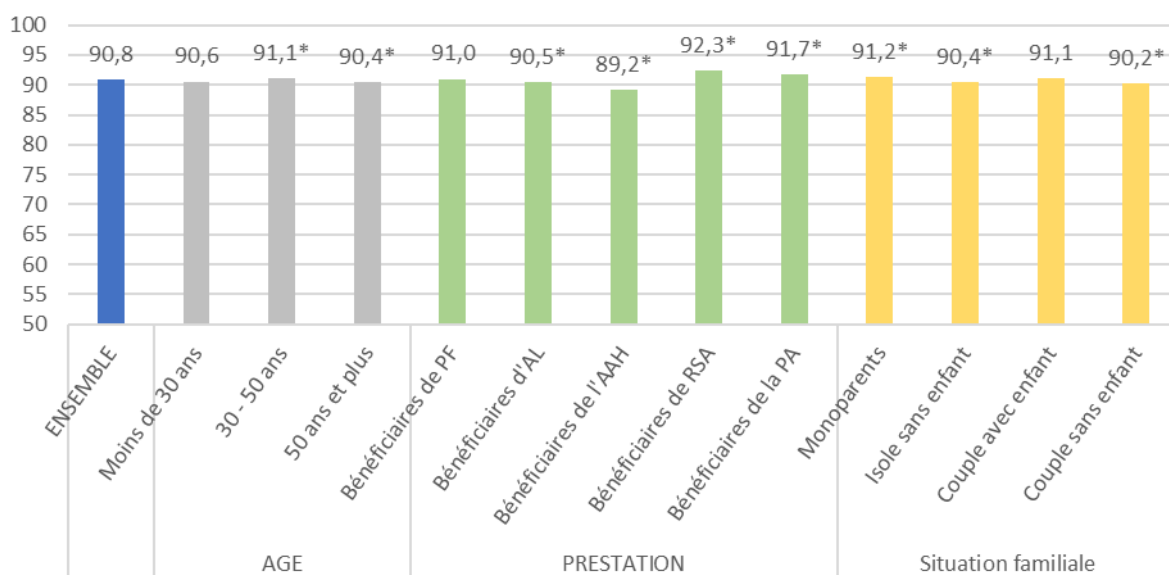
En effet sur les douze démarches Cnaf dites « essentielles » selon l'observatoire du numérique, deux ont désormais atteint un taux de conformité de 100% au référentiel général d'amélioration de

² Bien que les deux taux de satisfaction soient identiques après arrondi, les tests de significativité montrent qu'une différence significative existe entre l'ensemble des allocataires et les 30-50 ans.

l'accessibilité (RGAA) et cinq ont un taux proche ou supérieur à 90% – dont la déclaration trimestrielle AAH.

Concernant les bénéficiaires de la prime d'activité ou du RSA, la réécriture des démarches associées (demandes et déclarations trimestrielles) dont la généralisation a eu lieu en mars 2025, a pu favoriser leur bonne satisfaction quant à l'utilisation du compte allocataire, d'autant plus avec les débuts de l'adossement au DRM (cf partie Satisfaction générale > Simplification des démarches).

Graphique 4 : Satisfaction globale des allocataires sur le site internet caf.fr selon le profil des allocataires (en %)



Notes de lecture : * différence significative avec l'ensemble
Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

La totalité des items liés au site caf.fr ont vu la satisfaction des allocataires augmenter entre 2023 et 2025 (graphique 5).

Les « informations fournies sur le site internet » est l'item dont la satisfaction progresse le plus : +13 points pour atteindre 85 % en 2025.

La mise en place d'une page affichant les délais de traitement par démarche, expérimentée en 2024 et généralisée à l'été 2025, devrait continuer d'améliorer la satisfaction des allocataires grâce à une information plus transparente et précise sur un motif d'appel récurrent.

Bien qu'un peu moins de deux allocataires sur trois en aient une appréciation positive, l'item sur la satisfaction dans le cadre des échanges avec le chatbot évolue fortement entre 2023 et 2025 : +9 points pour atteindre 64 % d'allocataires satisfaits en 2025. 14 % des allocataires se déclarent néanmoins pas du tout satisfaits à la suite de leur utilisation du chatbot.

Les travaux d'amélioration continue menés sur le chatbot, en termes de contenu et de parcours proposé au sein de celui-ci, peuvent expliquer l'augmentation de la satisfaction grâce à une orientation plus fluide de l'utilisateur selon sa situation. Aussi, le fait de l'avoir positionné et contextualisé

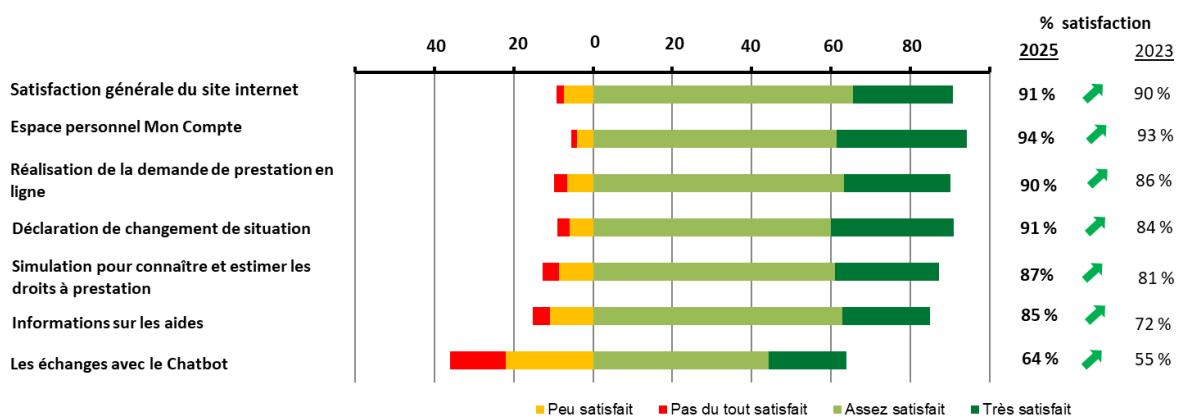
directement au sein des déclaration trimestrielle RSA et prime d'activité a pu renforcer sa pertinence et son utilité dans les démarches les plus fréquentes de nos usagers.

Comme en 2023, c'est l'utilisation de l'espace personnel « Mon compte » qui satisfait le plus les allocataires y ayant eu recours (94 %).

Bien que cela ait pu ajouter une étape dans l'accès au compte à partir de décembre 2024, la mise en place de la double authentification à la connexion (avec validation d'un code reçu par mail ou par SMS en cas de difficulté) a pu renforcer la perception de sécurité et de fiabilité du service. Elle aligne le compte sur des standards de sécurité désormais courants dans les services numériques, contribuant ainsi à une meilleure confiance des usagers dans la protection de leurs données personnelles.

Les autres éléments en lien avec le site internet enregistrent, une hausse du taux satisfaction des allocataires comprise entre 4 points (réalisation d'une demande de prestation) et 7 points (déclaration de changement de situation).

Graphique 5 : Satisfaction vis-à-vis du site Internet caf.fr (en %)



Note de lecture :

↗ évolution significative (à 5%) entre 2023 et 2025

Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

La satisfaction vis-à-vis de l'application mobile

Pour rappel, le périmètre de l'application mobile est circonscrit au compte allocataire. Il s'agit du canal numérique le plus utilisé, avec plus de 500 millions de visites annuelles. A noter que cela conforte la position dominante du mobile pour visiter l'offre numérique de la branche : en cumulant les observations faites sur le site caf.fr et l'application mobile, 83 % des visites se font donc depuis un smartphone.

L'application mobile reste le canal de communication qui satisfait le plus les allocataires qui y ont eu recours. La satisfaction est en hausse d'1 point pour atteindre 95 % d'allocataires satisfaits par son utilisation en 2025.

La lecture par âge fait apparaître que les allocataires âgés de 30 à 50 ans sont plus satisfaits de leur utilisation de l'application mobile que l'ensemble des allocataires alors que les moins de 30 ans et les plus de 50 ans sont moins satisfaits que la population totale des utilisateurs (graphique 6).

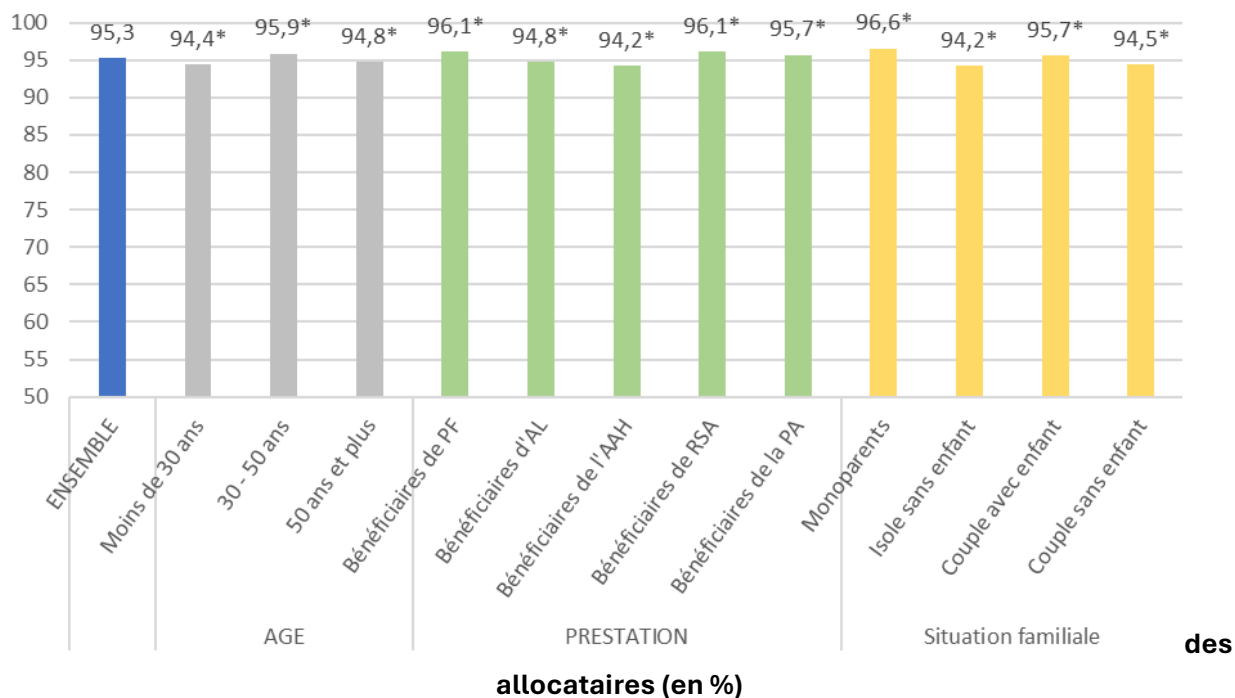
Les familles avec enfant (monoparents et couples) sont plus satisfaites que l'ensemble des utilisateurs alors que les foyers sans enfant à charge (isolés et couples) le sont moins.

Enfin, les allocataires percevant une allocation logement ou l'AAH sont moins satisfaits de l'application mobile que l'ensemble de la population alors que les allocataires bénéficiaires de la prime d'activité, du RSA ou de prestations familiales présentent des taux de satisfaction supérieurs à celui de la population totale (96 % contre 95 % au global).

A l'instar des actions réalisées en matière d'accessibilité numérique sur le caf.fr, le niveau de conformité de l'application mobile a augmenté de 16 points pour atteindre 93 % en mars 2024, améliorant ainsi l'accès au service pour tous et contribuant à consolider la bonne satisfaction de manière générale.

Par ailleurs, l'application mobile continue d'être enrichie avec de nouvelles fonctionnalités. Elle propose depuis décembre 2024 un accès facilité au contact téléphonique dans une logique omnicanale (cf partie échanges téléphoniques > SVI visuel). Et depuis mars 2025, les démarches qui n'étaient alors disponibles que depuis le site caf.fr sont en cours de portage sur l'application mobile.

Graphique 6 : Satisfaction globale des allocataires sur l'application mobile selon le profil



Notes de lecture : * différence significative avec l'ensemble

Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Ce très bon taux de satisfaction est homogène au niveau national. L'ensemble des départements affiche un taux de satisfaction supérieur à 90 %, avec un maximum de 98 % dans la Haute-Marne. La moyenne est de 95 % tandis que la médiane est de 96 %.

La satisfaction vis-à-vis des échanges téléphoniques avec la Caf

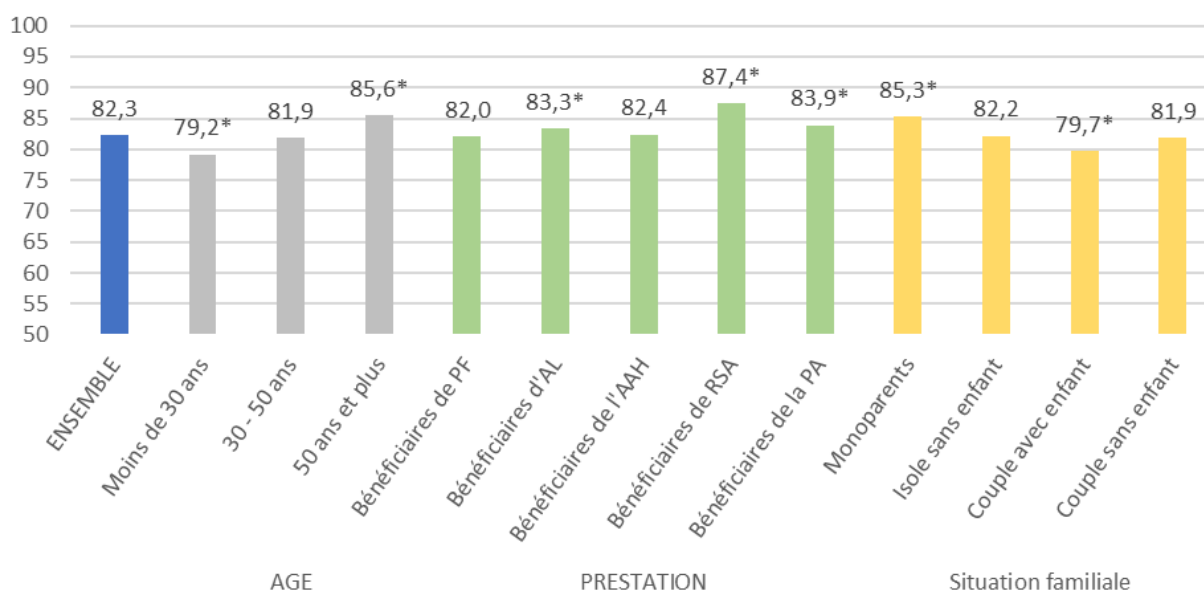
Après avoir progressé de 6 points entre 2022 et 2023, la satisfaction relative aux échanges téléphoniques reste stable en 2025 (82 %).

Sur ce canal de communication, la satisfaction est plus hétérogène en fonction du profil des allocataires. Les couples avec enfant sont moins satisfaits de ce mode de contact que l'ensemble de la population (80 % des couples satisfaits), tandis que les familles monoparentales sont plus satisfaites de leur échange téléphonique : 85 % (graphique 7).

Les allocataires âgés de moins de 30 ans sont moins satisfaits de ces échanges que l'ensemble de la population (79 %) alors que les allocataires âgés de plus de 50 ans le sont plus (86 %).

Enfin, les bénéficiaires du RSA (87 %), de la prime d'activité (84 %) ou d'une allocation logement (83 %) ont une meilleure appréciation de ce canal que l'ensemble de la population.

Graphique 7 : Satisfaction globale des allocataires sur les échanges téléphoniques selon le profil des allocataires (en %)



Notes de lecture : * : différence significative avec l'ensemble

Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Bien que le taux de satisfaction concernant le temps d'attente avant une mise en relation reste relativement faible (59 %), il s'agit de l'indicateur afférent aux contacts téléphoniques dont la satisfaction a le plus augmenté entre 2023 et 2025 : +20 points (graphique 8).

Les efforts engagés pour réduire les fermetures exceptionnelles des plateformes téléphoniques pourraient avoir contribué à une perception d'attente plus courte, en évitant les interruptions dans le parcours de l'appelant alors qu'il est engagé sur le serveur vocal interactif (SVI) menant à la mise en relation avec un conseiller.

Par ailleurs, un nouveau service offrant une expérience utilisateur améliorée a été mis en place en fin d'année 2024 : le SVI visuel. Il permet une mise en relation téléphonique authentifiée depuis l'application mobile Caf - Mon Compte, avec les bénéfices suivants pour les appelants l'ayant utilisé sur la période :

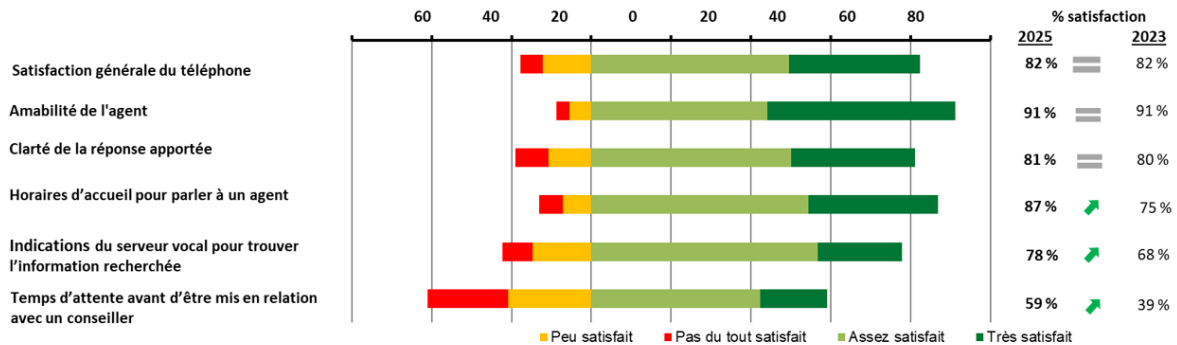
- Un gain de temps sur la mise en relation et l'étape d'authentification en comparaison avec un appel classique ;
- Une possibilité de recourir, selon le choix du motif de contact, à une solution alternative à l'appel téléphonique ;
- Une connaissance des temps d'attente avant déclenchement de l'appel de sorte de pouvoir éventuellement reporter l'appel sur une période plus favorable.

La satisfaction relative aux horaires d'accueil pour échanger avec un agent a également fortement augmenté entre 2023 et 2025 : +12 points pour atteindre 87 % de satisfaits.

La satisfaction relative aux indications fournies par le serveur vocal est en progression de 10 points par rapport à 2023 : 78 % des allocataires qui ont eu un échange téléphonique avec la Caf en 2025 en sont satisfaits.

Les satisfactions propres aux autres items de ce canal de communication, à savoir amabilité des agents et clarté de la réponse apportée, sont stables entre 2023 et 2025.

Graphique 8 : Satisfaction relative aux échanges téléphoniques avec la Caf (en %)



Note de lecture : ↗ évolution significative (à 5%) entre 2023 et 2025
 = pas d'évolution significative entre 2023 et 2025

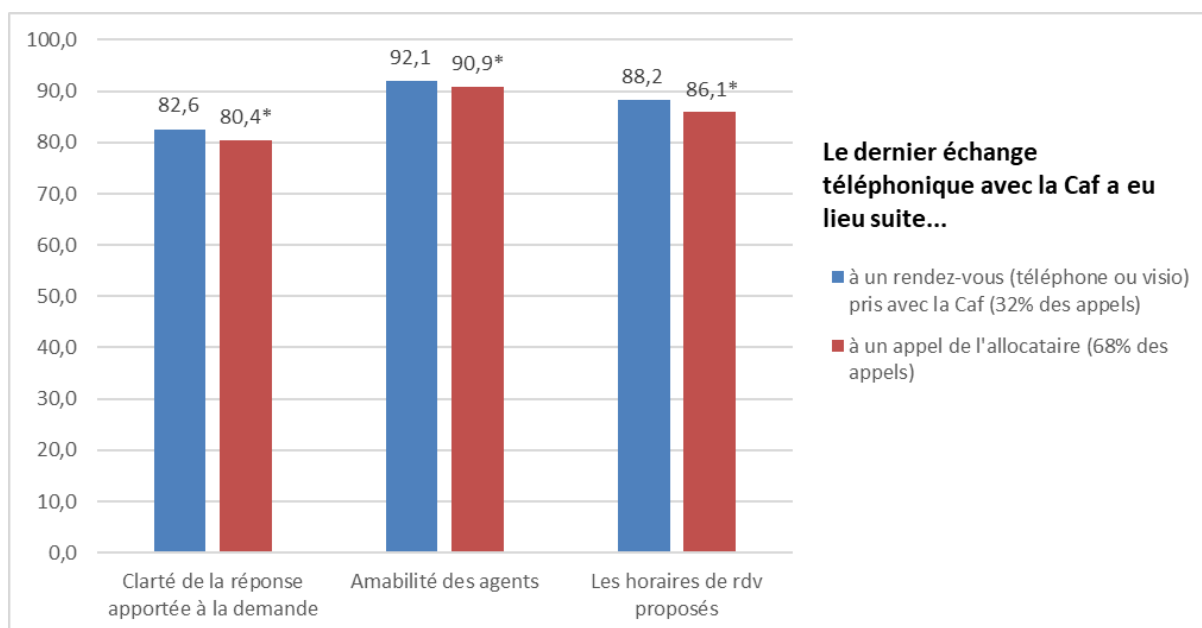
Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

En 2025, un peu plus de deux appels sur trois (68 %) étaient à l'initiative de l'allocataire, seuls 32 % faisaient suite à une prise de rendez-vous avec la Caf (graphique 9).

Quel que soit l'item évalué, les allocataires ayant eu un échange téléphonique après une prise de rendez-vous se montrent toujours plus satisfaits que les allocataires ayant appelé spontanément la Caf :

- Clarté de la réponse apportée à la demande : 83 % d'allocataires satisfaits à la suite d'un appel avec rendez-vous contre 80 % des allocataires ayant appelé spontanément.
- Amabilité des agents : 92 % d'allocataires satisfaits à la suite d'un appel avec rendez-vous contre 91 % des allocataires ayant appelé spontanément.
- Horaires de rendez-vous proposés : 88 % d'allocataires satisfaits à la suite d'un appel avec rendez-vous contre 86 % des allocataires ayant appelé spontanément.

Graphique 9 : Satisfaction relative aux échanges téléphoniques avec la Caf selon la prise de rendez-vous (en %)



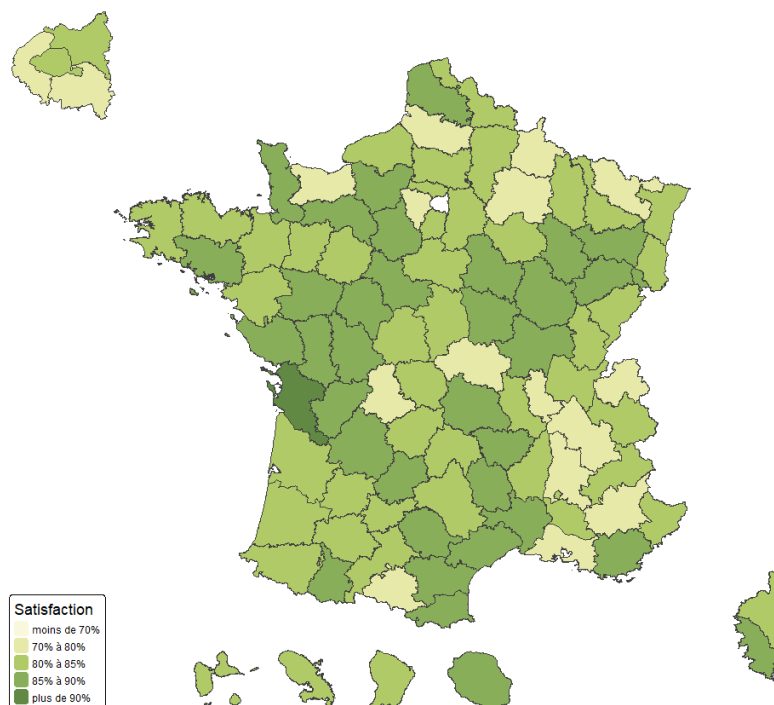
Notes de lecture : * différence significative entre les deux modalités

Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Un seul département (la Charente-Maritime) présente un taux de satisfaction supérieur à 90 % (carte 3). 40 % des départements présentent néanmoins un taux supérieur ou égal à 85 % d'allocataires satisfaits. Enfin, moins d'un département sur cinq enregistre un taux de satisfaction inférieur à 80 %. La médiane et la moyenne sont toutes les deux à 83 %.

Ces constats à l'échelle départementale doivent néanmoins être mis en regard à l'organisation de la réponse téléphonique sous forme de plateforme de services assurant une réponse mutualisée et regroupant plusieurs départements.

Carte 3 : Satisfaction des allocataires sur les échanges téléphoniques par département



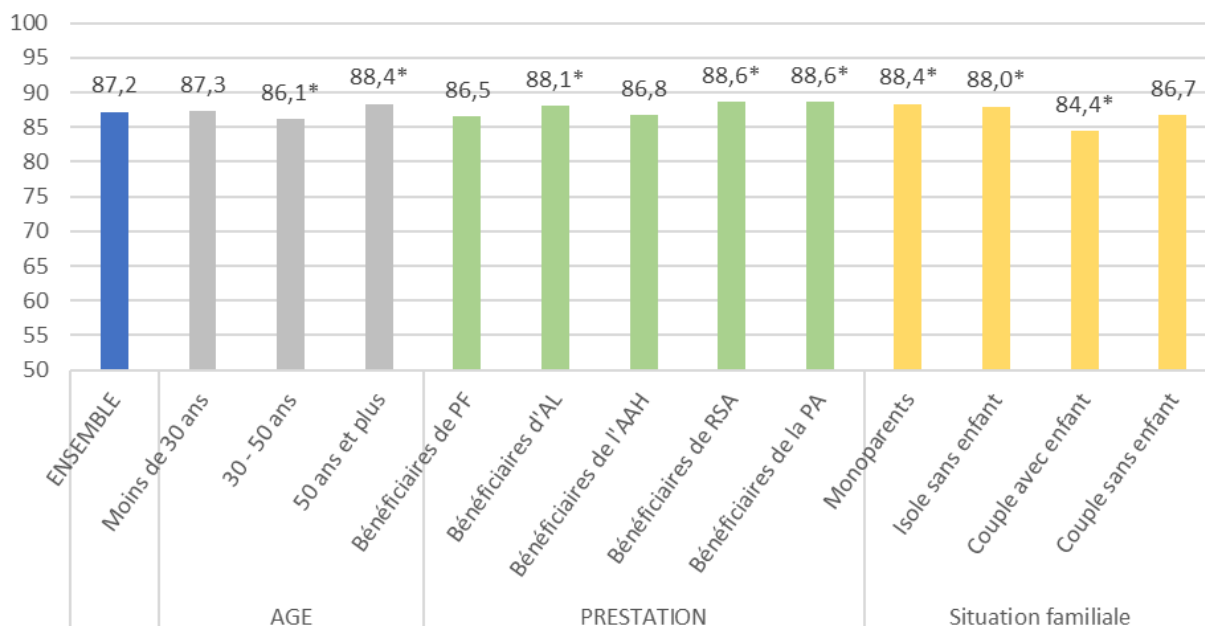
Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

La satisfaction vis-à-vis des déplacements à l'accueil de la Caf ou chez un partenaire

La satisfaction vis-à-vis des déplacements en accueil Caf ou chez un partenaire continue d'augmenter entre 2023 et 2025 passant de 86 % à 87 % (+1 point). Cette augmentation ne permet néanmoins pas d'atteindre l'objectif COG fixé à 90 % cette année.

Les couples avec enfant et les allocataires de 30 à 50 ans sont les moins satisfaits de ce canal (graphique 10). Au contraire, les monoparents, les personnes isolées ainsi que les bénéficiaires de la prime d'activité, du RSA et d'une allocation logement sont plus satisfaits que l'ensemble des allocataires.

Graphique 10 : Satisfaction des allocataires sur les déplacements à l'accueil selon le profil des allocataires (en %)



Notes de lecture : * différence significative avec l'ensemble

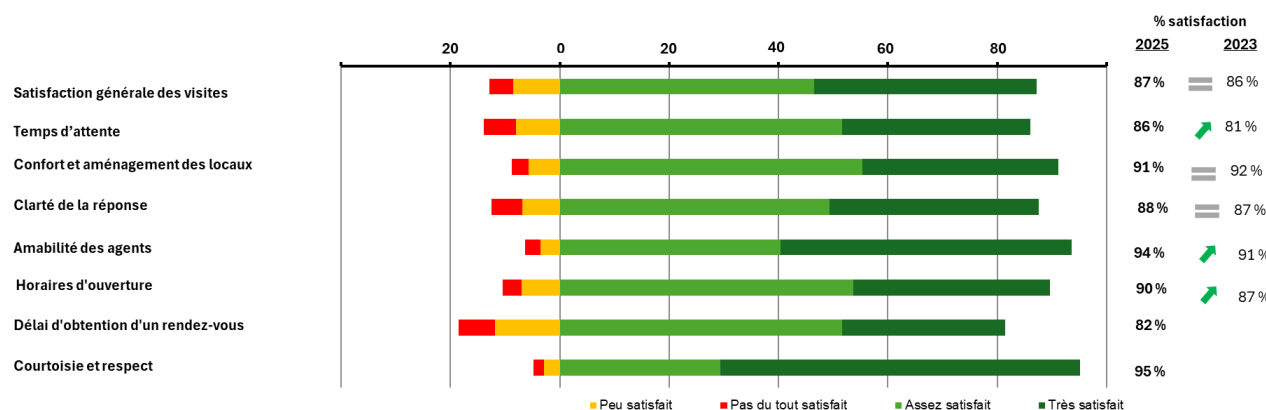
Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

L'ensemble des items afférents aux déplacements dans un lieu d'accueil satisfait plus de 80 % des allocataires (graphique 11). Une augmentation significative de la satisfaction est constatée quant au temps d'attente (+5 points), à l'amabilité de l'agent (+3 points) et les horaires d'ouverture (+3 points).

Par ailleurs, deux nouveaux indicateurs ont été mesurés en 2025 :

- La courtoisie et le respect des agents à leur égard : 95 % de satisfaction ;
- Le délai d'obtention d'un rendez-vous : 82 % de satisfaction.

Graphique 11 : Satisfaction vis-à-vis des déplacements à l'accueil (à la Caf ou chez un partenaire) (en %)

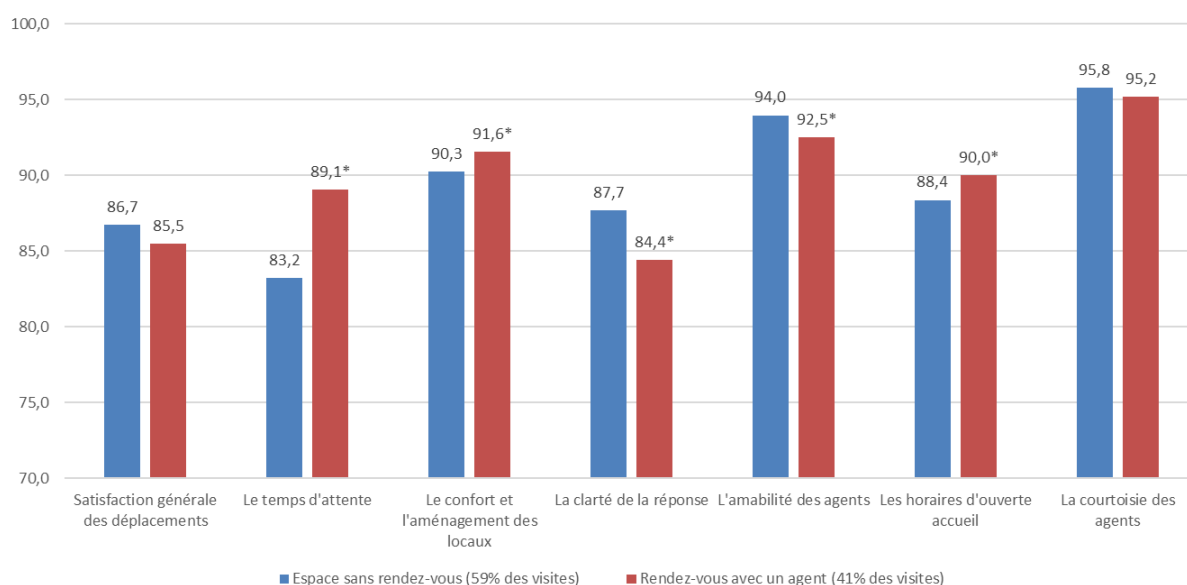


Note de lecture : ↗ évolution significative (à 5%) entre 2023 et 2025

Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Les allocataires peuvent se déplacer à la Caf ou chez un partenaire, avec ou sans rendez-vous. Quatre déplacements sur dix ont pour objet un rendez-vous avec un agent. Il n’y a pas de différence significative sur la satisfaction globale, que le déplacement soit lié à un rendez-vous ou pas (graphique 12). En revanche, la satisfaction varie pour les autres items. Ainsi, la satisfaction quant au temps d’attente est moins bonne pour l’accueil en flux qu’en rendez-vous (83 % contre 89 %). En revanche, concernant la clarté de la réponse apportée, les allocataires sans rendez-vous sont plus satisfaits (88 % contre 84 %).

Graphique 12 : Satisfaction vis-à-vis de l’accueil à la Caf selon la prise de rendez-vous (en %)



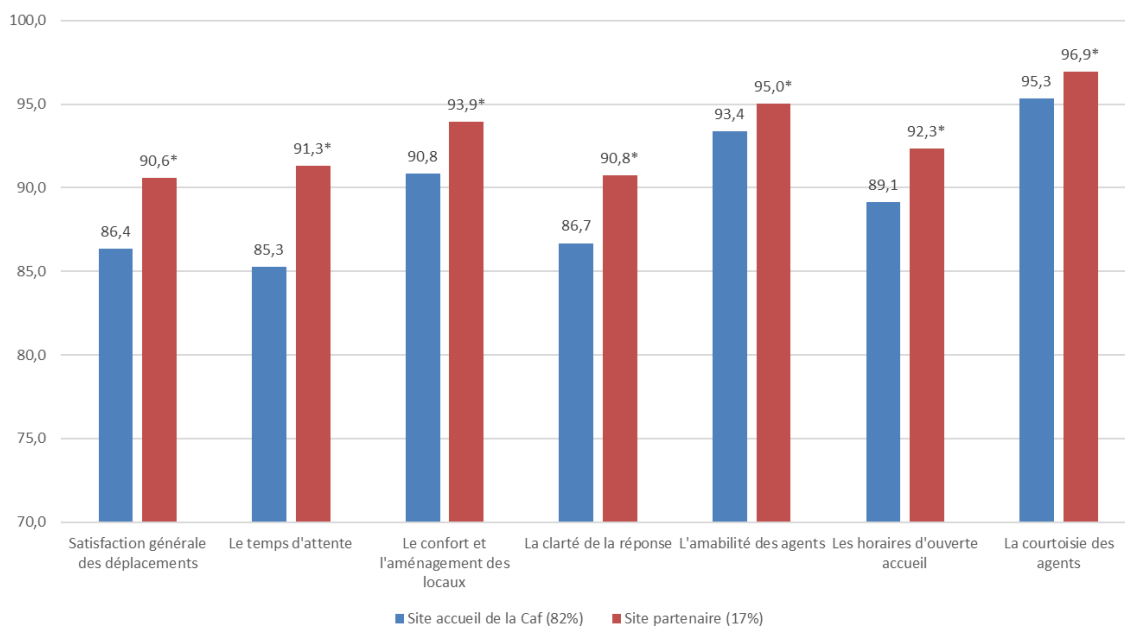
Note de lecture : * différence significative (à 5%) entre les deux modalités

Limite d’interprétation : la question de satisfaction générale concerne l’ensemble des déplacements sur l’année, alors que les satisfactions détaillées ne concernent que le dernier déplacement.

Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Les déplacements dans un site partenaire sont peu fréquents : 17 % de l’ensemble des déplacements. La satisfaction est plus élevée lorsque la visite a lieu dans un site partenaire (graphique 13) de manière générale et pour tous les items. Ainsi, 91 % des allocataires qui se sont déplacés dans un site partenaire en sont satisfaits contre 86 % pour les déplacements en Caf.

Graphique 13 : Satisfaction vis-à-vis des à l'accueil selon le lieu d'accueil (en %)



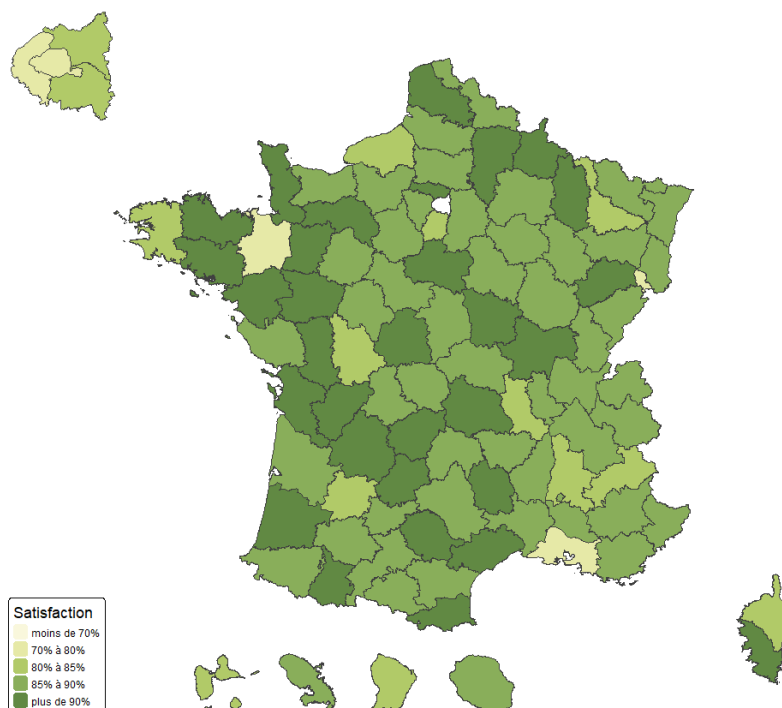
Note de lecture : * différence significative (à 5%) entre les deux modalités

Limites d'interprétation : la question de satisfaction générale concerne l'ensemble des déplacements sur l'année, alors que les satisfactions détaillées ne concernent que le dernier déplacement.

Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Les taux de satisfaction pour ce canal vont de 75 % à 96 % selon les départements (carte 4). Un tiers des départements enregistre un taux de satisfaction relatif aux déplacements dans un lieu d'accueil supérieur à 90 % tandis que seulement cinq départements ont un taux de satisfaction inférieur à 80 %. La médiane est de 89 % tandis que la moyenne est de 88 %.

Carte 4 : Satisfaction des allocataires sur les déplacements à l'accueil par département



Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

La progression de la satisfaction témoigne des efforts réalisés par les Caf dans le but d'atteindre les objectifs inscrits dans la COG et le référentiel socle, avec notamment une réouverture des accueils en flux.

Aussi, les agents ont également pu bénéficier de formations à la façon de recevoir les usagers, par compétence ou segment d'approche populationnelle par exemple.

La mise en place du nouvel outil de gestion des accueils et rendez-vous (généralisé en septembre 2025) pourrait contribuer à impacter des éléments de satisfaction à l'avenir.

La satisfaction vis-à-vis des échanges écrits avec la Caf

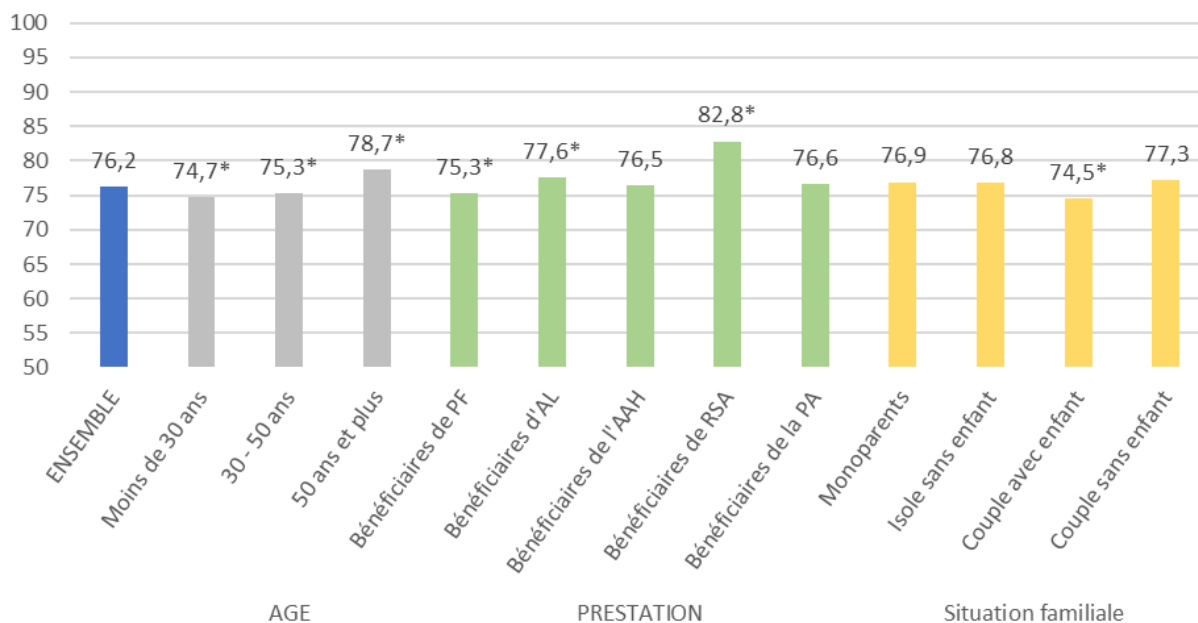
Les allocataires sont plus satisfaits des échanges de mails en 2025 qu'ils ne l'étaient en 2023 : 76 % vs 73 %. Néanmoins, cette hausse ne permet pas d'atteindre le socle COG fixé pour 2025 à 83 %.

Les allocataires de plus de 50 ans sont plus satisfaits de ces échanges de courriels (79 %) que la population prise dans son ensemble (graphique 14). Ce constat est identique pour les bénéficiaires de RSA (83 %) et les couples sans enfant (77 %). En revanche, les couples avec enfant, les bénéficiaires de prestations familiales ainsi que les allocataires de moins de 50 ans sont légèrement moins satisfaits de ces échanges.

Le suivi et l'évolution des modèles de réponse aux courriels a permis de pouvoir améliorer la qualité des échanges avec les allocataires. La mise à jour continue des nouveaux modèles de courriels,

intégrant les évolutions réglementaires tout au long de la période, a contribué à une meilleure clarté des messages et personnalisation des réponses.

Graphique 14 : Satisfaction des allocataires sur les échanges de courriels selon le profil des allocataires (en %)



Note de lecture : * différence significative avec l'ensemble

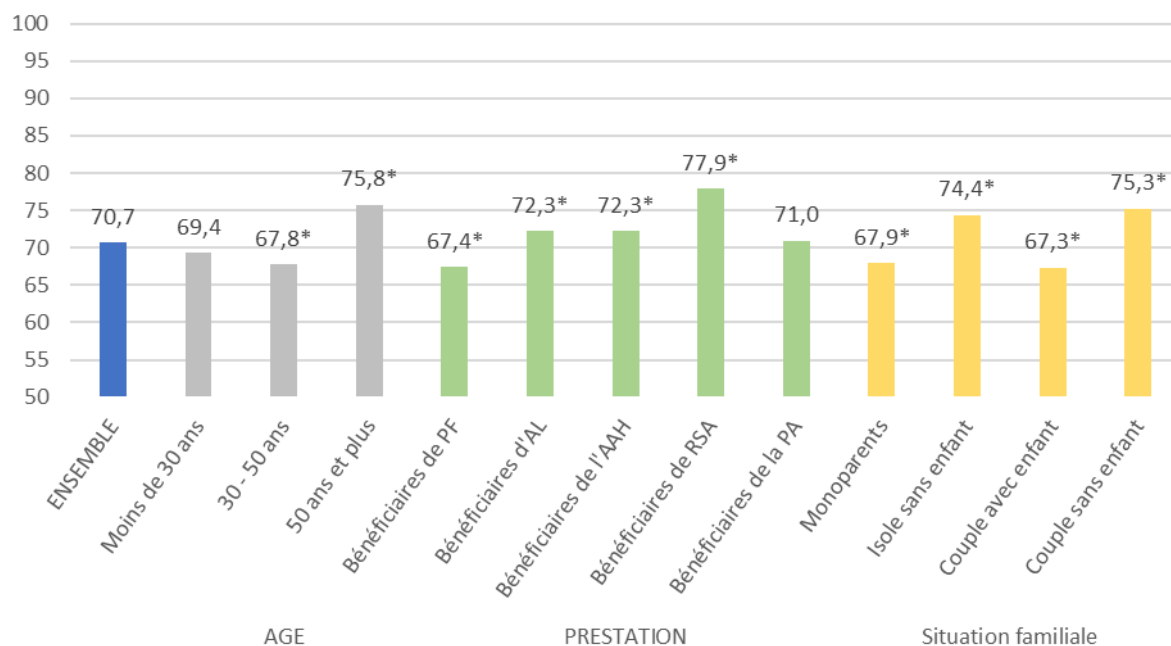
Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

La satisfaction vis-à-vis du délai de traitement des courriers a très fortement augmenté par rapport à 2023 : 9 points pour atteindre 71 % des allocataires en 2025.

A l'instar de l'analyse faite sur les échanges de courriels, les allocataires de 50 ans et plus ont une meilleure appréciation du délai de traitement des courriers que l'ensemble des allocataires avec 76 % de satisfaction (graphique 15). Cette assertion se vérifie également chez les allocataires bénéficiant du RSA (78 %), chez les personnes isolés (74 %) ou les couples sans enfant (75 %). A l'opposé, les couples avec enfant (67 %) et les monoparents (68 %) sont moins satisfaits du délai de traitement des courriers que l'ensemble de la population allocataire. C'est également le cas des bénéficiaires de prestations familiales (67%) et des allocataires de 30 à 50 ans (68 %).

Le pilotage de la réponse aux courriels et les dispositifs d'entraide entre Caf ont été renforcés, permettant ainsi d'augmenter la satisfaction des usagers sur cet item en comparaison avec le précédent baromètre. Les dispositifs d'entraide entre Caf ont en effet été intensifiés depuis fin 2023 afin d'apporter un appui ciblé aux organismes rencontrant des difficultés de traitement ou de stock. Ainsi les taux de prise en charge en moins de 48h des courriels d'information générale est en amélioration continue (53 % en 2023, 61 % en 2024 et 67 % au premier semestre 2025).

Graphique 15 : Satisfaction des allocataires sur le délai de traitement des courriers selon le profil des allocataires (en %)



Note de lecture : * différence significative avec l'ensemble

Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

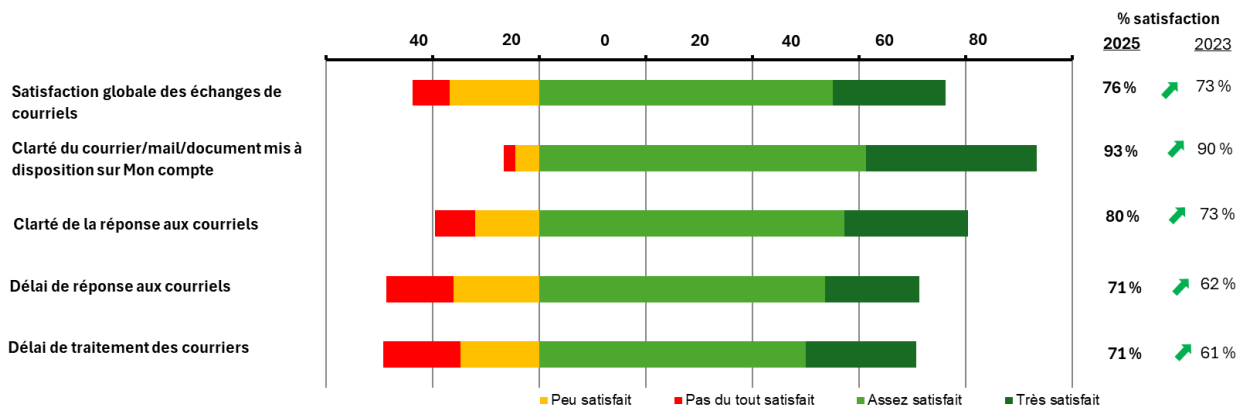
La satisfaction relative aux échanges écrits a augmenté sur tous les items par rapport à 2023 (graphique 16), et plus particulièrement concernant le délai de traitement des courriers (+10 points), le délai de réponse aux courriels (+9 points) et la clarté de la réponse aux courriels (+7 points).

Au cours de l'année 2024 et du premier semestre 2025, des corrections éditoriales et des créations de nouveaux contenus ont été réalisés, notamment sur les thématiques suivantes : explication de droits, conditions d'ouverture de droit, notifications de refus, offre tuteur, médiation administrative, réclamations, contrôle sur place, recouvrement, allocation journalière de présence parentale, ou encore allocation journalière du proche aidant.

De même, à l'occasion des grandes réformes et d'autres évolutions réglementaires, les contenus éditoriaux sont revus dans les supports courriers, modèles de réponse mail et sur le site caf.fr.

L'ensemble de ces travaux s'accompagne d'efforts de pédagogie, de sorte à contribuer à une meilleure satisfaction des usagers.

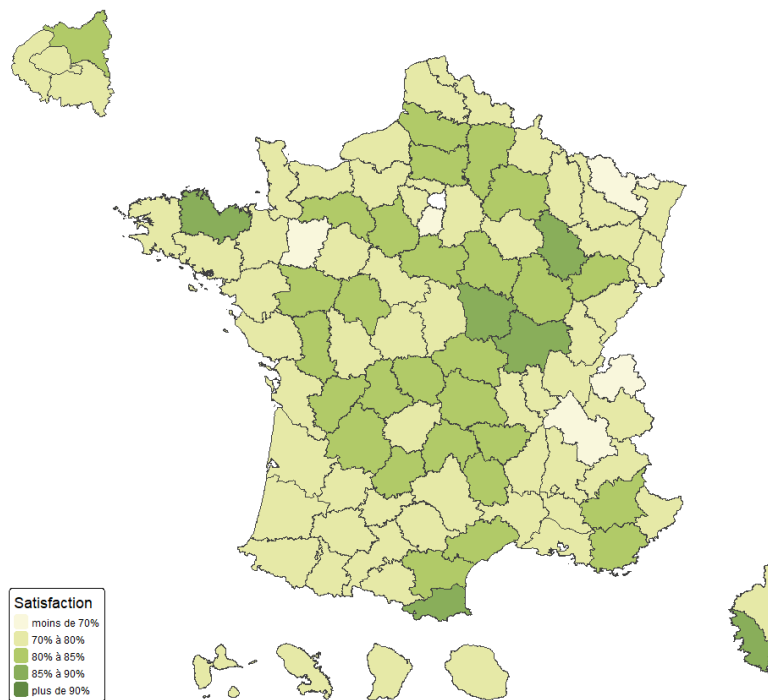
Graphique 16 : Satisfaction vis-à-vis des échanges par écrit avec la Caf (en %)



Note de lecture : ↗ évolution significative (à 5%) entre 2023 et 2025
 Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Au niveau départemental, la satisfaction enregistrée va de 66 % à 88 % avec une médiane et une moyenne de 78 % (carte 5). Un tiers des départements ont une satisfaction supérieure à 80 % et cinq départements ont une satisfaction inférieure à 70 %.

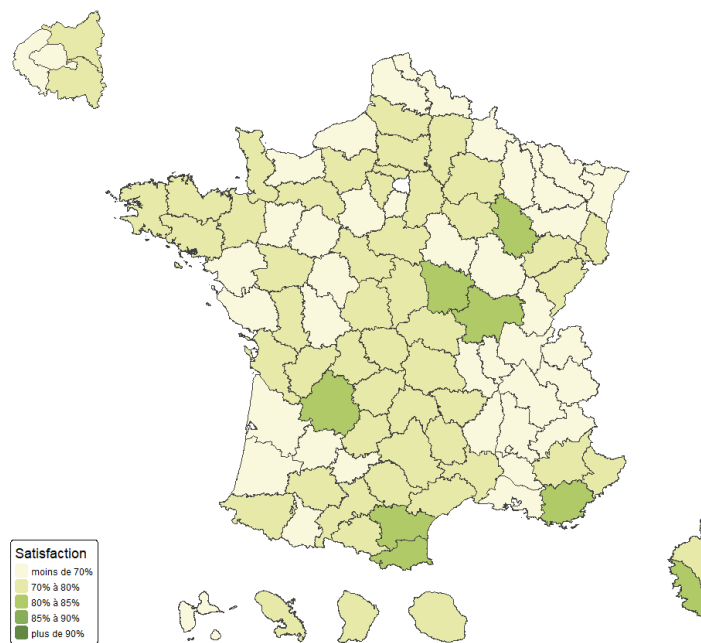
Carte 5 : Niveau de satisfaction des allocataires sur les échanges de courriels par département



Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

La satisfaction relative au délai de traitement des courriers varie, au niveau départemental, de 60 % à 83 % d'allocataires satisfaits avec une médiane et une moyenne de 72 % (carte 6).

Carte 6 : Niveau de satisfaction des allocataires sur le délai de traitement des courriers par département



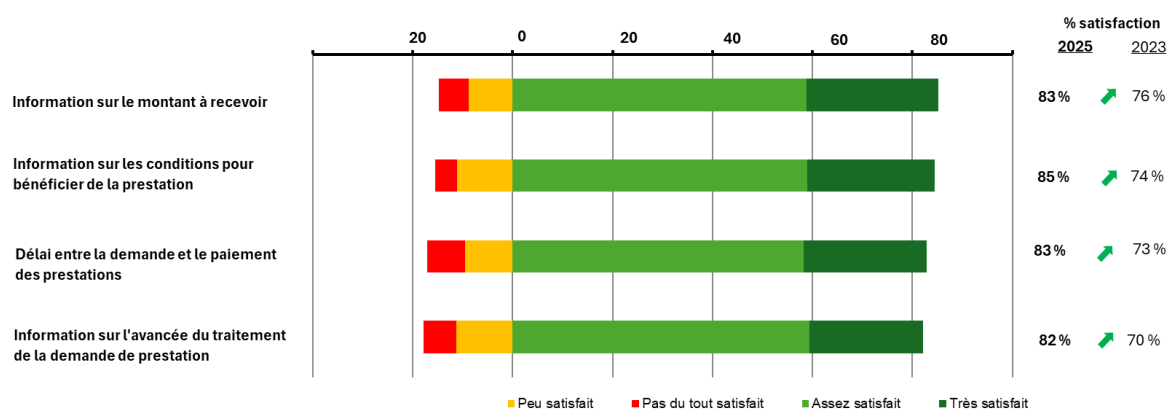
Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

La satisfaction vis-à-vis de la constitution du dossier pour demander une prestation

La satisfaction concernant la constitution du dossier enregistre une hausse importante par rapport à 2023 sur l'ensemble des items (graphique 17) :

- L'information sur les conditions pour bénéficier de la prestation : 85 % en 2025, +11 points,
- Le délai entre la demande et le paiement des prestations : 83 % en 2025, +10 points,
- L'information sur le montant à recevoir : 83 % en 2025, +7 points,
- L'information sur l'avancée du traitement de la demande de prestation : 82 % en 2025, +12 points.

Graphique 17 : Satisfaction vis-à-vis des démarches pour demander une prestation (en %)



Note de lecture : ↗ évolution significative (à 5%) entre 2023 et 2025

Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

La satisfaction vis-à-vis de la constitution du dossier pour demander une prestation présente de fortes différences en fonction du profil de l’allocataire et notamment de la prestation demandée.

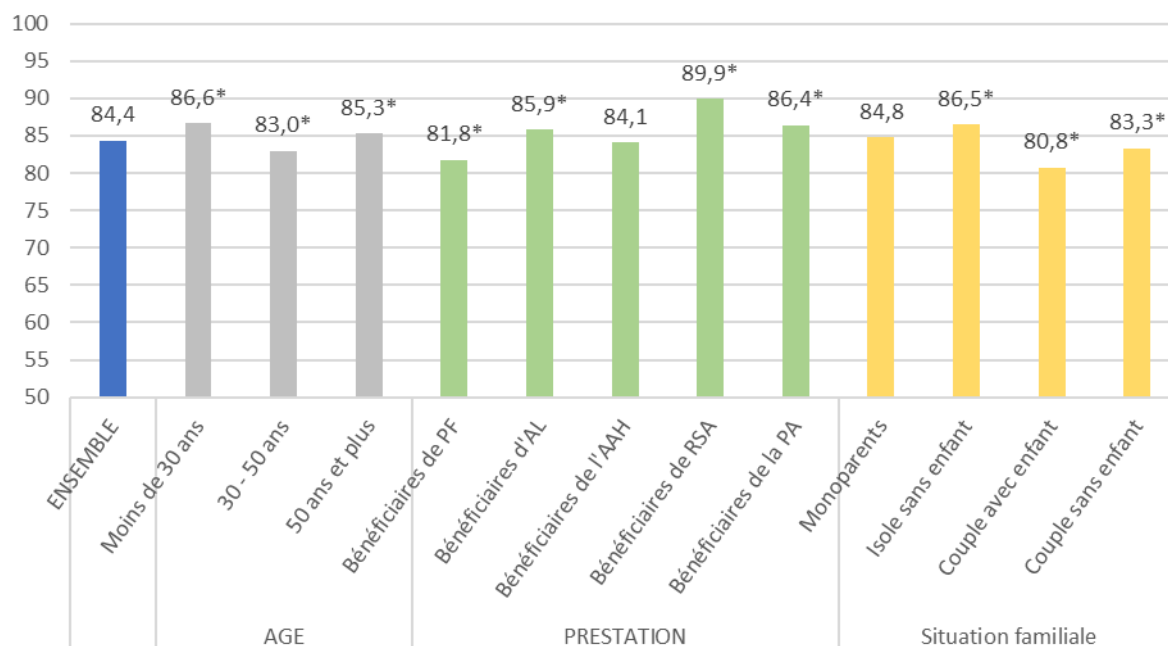
Les bénéficiaires de RSA (90 %), de la PPA (86 %) et d’une aide au logement (86 %) sont les plus satisfaits de **l’information sur les conditions pour bénéficier de la prestation** (graphique 18). Les moins de 30 ans sont plus satisfaits que l’ensemble (87 %) tandis que les 30-50 ans sont moins satisfaits (83 %). Enfin, concernant la situation familiale, les couples avec enfant sont les moins satisfaits (81 %) et les personnes isolées les plus satisfaites (87 %).

Concernant la satisfaction vis-à-vis de **l’information sur le montant à recevoir**, les bénéficiaires de RSA et de la prime d’activité sont plus satisfaits que l’ensemble (89 % et 87 %) et ce sont les bénéficiaires de prestations familiales qui en sont les moins satisfaits (84 %) (graphique 19).

Les bénéficiaires d’une aide au logement et de l’AAH sont moins satisfaits que l’ensemble concernant **le délai entre la demande et le paiement de la prestation** (respectivement 80 % et 81 %) (graphique 20). Ce sont les bénéficiaires de la prime d’activité et du RSA qui en sont le plus satisfaits (respectivement 87 % et 86 %). Par ailleurs, les personnes de plus de 50 ans sont davantage satisfaites (86 %) par cet indicateur que l’ensemble, tandis que les personnes de moins de 30 ans sont moins satisfaites (80 %).

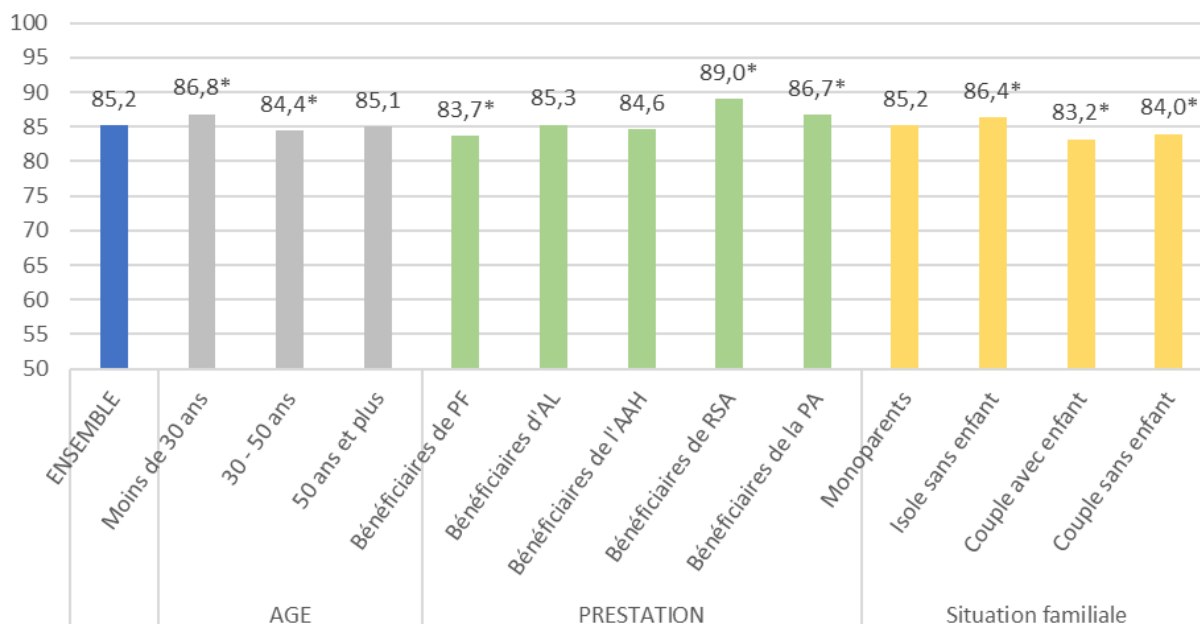
Les bénéficiaires de prestations familiales sont 80 % à être satisfaits par les **informations fournies sur l’avancée du traitement de la demande** (graphique 21). En revanche, les bénéficiaires de la prime d’activité et du RSA en sont plus satisfaits que l’ensemble (respectivement 86 % et 85 %).

Graphique 18 : Satisfaction vis-à-vis de l'information sur les conditions pour bénéficier de la prestation selon le profil des allocataires (en %)



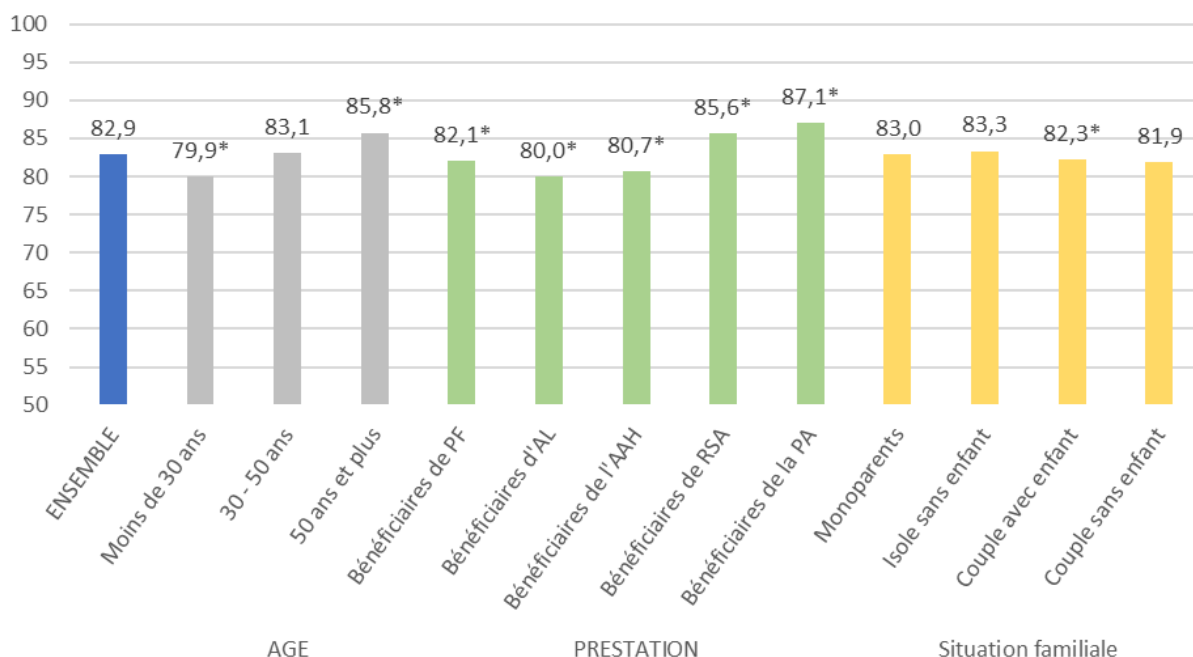
Note de lecture : * différence significative avec l'ensemble
 Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Graphique 19 : Satisfaction vis-à-vis de l'information sur le montant à recevoir selon le profil des allocataires (en %)



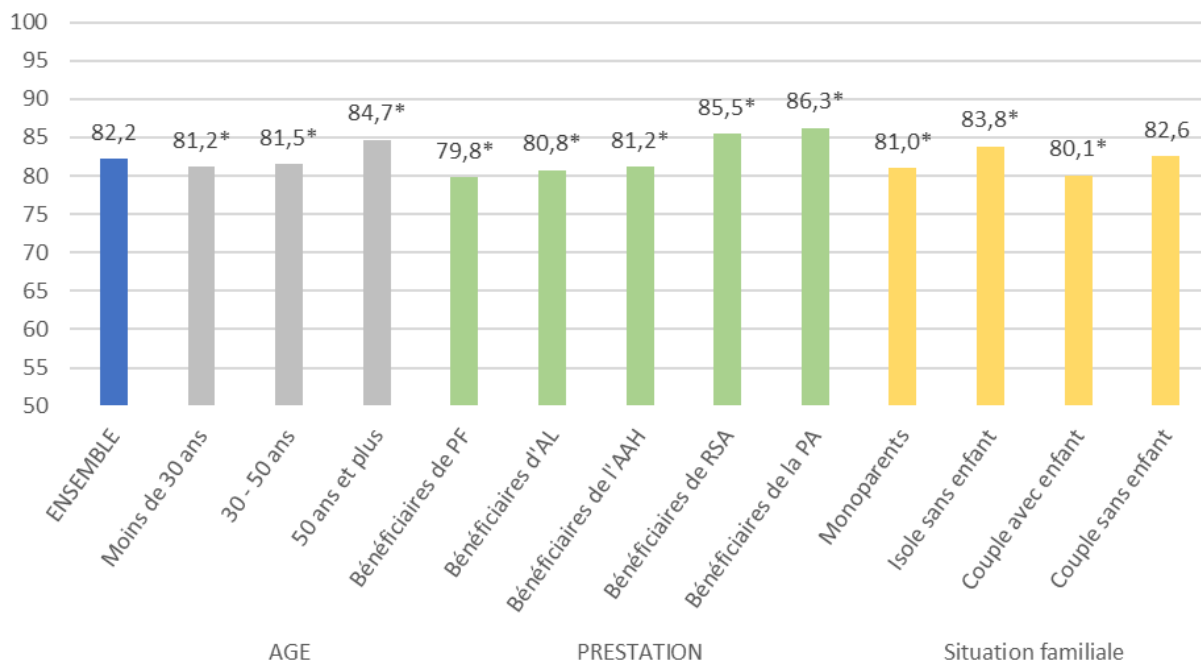
Note de lecture : * différence significative avec l'ensemble
 Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Graphique 20 : Satisfaction vis-à-vis du délai entre la demande et le paiement de la prestation selon le profil des allocataires (en %)



Note de lecture : * différence significative avec l'ensemble
 Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Graphique 21 : Satisfaction vis-à-vis de l'information sur l'avancée du traitement de la demande de prestation selon le profil des allocataires (en %)



Note de lecture : * différence significative avec l'ensemble
 Source : CNAF, baromètre de satisfaction 2025

Les indicateurs de ressenti

De ce baromètre, on extrait 5 indicateurs qui alimentent les indicateurs de ressenti de la branche Famille, indicateurs qui sont mis en regard du baromètre des services publics de la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) ; une année sur deux, ces indicateurs sont produits à la maille locale.

Tableau 1 : Synthèse des résultats du baromètre de satisfaction des allocataires (enquête CNAF) et du baromètre des services publics (enquête DITP)

	Satisfaction globale	Satisfaction délais de traitement	Facilité d'accès aux services publics	Simplicité des démarches	Qualité de la relation	
Baromètre de satisfaction des allocataires	87% (+3 points par rapport à 2023)	83% (+10 points par rapport à 2023)	90% (+3 points par rapport à 2023)	78% (+1 point par rapport à 2023)	95% (nouvel indicateur)	
Baromètre DITP	Moyenne nationale des services publics de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale	69%	66%	66%	63%	71%
	Allocations familiales	67%	59%	59%	61%	68%

Sources : CNAF, baromètre de satisfaction 2025 ; DITP, baromètre des services publics 2025³

On ne peut cependant pas comparer les niveaux de taux de satisfaction entre les deux enquêtes. En effet, le baromètre des services publics invite les personnes interrogées à se positionner sur 5 niveaux possibles de satisfaction : Tout à fait satisfait / plutôt satisfait / ni satisfait ni insatisfait / plutôt pas satisfait / pas du tout satisfait. La mesure de la satisfaction présentée agrège uniquement les 2 premières réponses or, comme c'est très souvent le cas dans les enquêtes qui font ce choix de propositions, la réponse médiane concentre un nombre important de répondants (21 % des réponses pour la satisfaction générale vis-à-vis des Caf, par exemple, et jusqu'à 26 % pour la question sur la qualité de la relation). Dans le BSA, au contraire, on propose 4 possibilités de réponse (très satisfait / assez satisfait / peu satisfait / pas du tout satisfait), ce qui amène les répondants à se positionner dans un ressenti positif ou négatif. Le niveau de satisfaction sera donc toujours moins élevé dans le baromètre des services publics que dans le BSA.

On peut également souligner que le baromètre des services publics diffère par sa méthodologie avec le baromètre de satisfaction des allocataires. Il se base sur 2 800 usagers de la branche Famille, interrogés sur deux autres services publics lors du sondage (ce qui instaure de fait une comparaison expérientielle dans les réponses), là où 141 300 allocataires ont répondu au BSA.

Le baromètre des services publics est réalisé deux fois par an (les résultats présentés portent sur la vague d'enquête qui s'est déroulée entre le 16 décembre 2024 et le 15 janvier 2025) ; le BSA est conduit annuellement (entre le 15 juin et le 15 juillet 2025 pour cette édition).

³ La synthèse des résultats du baromètre des services publics 2025 de la DITP est disponible ici : https://www.modernisation.gouv.fr/files/2025-06/Barometre-des-services-publics-2025_Synthese-resultats_Toluna-Harris.pdf

Annexe : Présentation du dispositif et aspects méthodologiques

Chaque année, la branche Famille réalise un baromètre de satisfaction de ses services auprès de ses allocataires. Les résultats présentés ici ont été collectés en juin et juillet 2025 et portent sur les contacts des allocataires avec leur Caf entre juin 2024 et juin 2025.

En 2025, 600 000 allocataires ont été sollicités (6 000 par Caf, hors Mayotte) et 141 324 ont répondu à l'enquête, soit un taux de réponse de 23,6 %. Selon les départements, le taux de réponse varie de 20,0 % en Seine-Saint-Denis à 26,1 % dans les Landes. Les résultats détaillés par Caf seront disponibles fin 2025 et transmises aux Caf, ainsi qu'à la DITP pour les résultats nationaux.

Cette collecte est la première vague passée avec un nouveau marché quadriennal, un nouveau prestataire (Verian, qui remplace Ipsos), et une nouvelle méthodologie basée sur une collecte exclusivement par internet. Les allocataires sont contactés par courriel (pour ceux qui ont une adresse mail) ou par courrier postal puis par SMS, avec envoi d'un lien vers l'enquête (pour ceux qui n'ont renseigné qu'un numéro de téléphone de contact).

Ce choix a permis une baisse très significative du coût de l'enquête tout en augmentant la taille des échantillons contactés : 6 000 par Caf pour les vagues locales contre 5 000 auparavant, ce qui permet de renforcer fortement la robustesse des résultats départementaux. Il sera ainsi possible de mener des analyses plus fines des réponses selon les catégories d'allocataires, notamment au niveau de chaque Caf lors des éditions locales, tout en préservant la possibilité d'interroger les personnes qui n'ont pas d'adresse mail.

Par ailleurs, le protocole de l'enquête a été revu, en augmentant le nombre de relances (par SMS notamment), afin d'augmenter le taux de réponse à l'enquête (il atteint 24 % en 2025, contre 20 % lors de la précédente édition en 2023). Ce meilleur taux de réponse, combiné à des méthodes de redressement des données améliorées pour mieux corriger la non-réponse, permet d'obtenir des résultats plus robustes qu'auparavant.

Compte tenu de ces révisions méthodologiques importantes, et même si les analyses préalables ont montré que, toutes choses égales par ailleurs, la satisfaction des allocataires n'est pas sensible au mode de collecte, il convient de rester prudent dans la comparaison de faibles écarts avec les éditions précédentes du baromètre.