

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2025

Vous êtes **141 324 allocataires** sur toute la France 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 **87 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet

91 %



Application mobile

95 %



Accueil physique

87 %



Téléphone

82 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF



Téléphone

81 %

91 %

59 %

Satisfaction concernant

La clarté de la réponse

88 %

L'amabilité des agents

94 %

Le temps d'attente

86 %



Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS

71 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

71 % 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

90 % jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

82 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

83 % 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

78 %

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