

## Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2022

Vous êtes **600 allocataires** de la Caf des Deux-Sèvres à nous avoir répondu, par Internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2022. **Merci à tous pour votre participation.** Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



VOUS ÊTES **83 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet  
**91 %**



Application mobile  
**86 %**



Accueil physique  
**85 %**



Téléphone  
**58 %**



### VOS CONTACTS AVEC LA CAF

Taux de satisfaction concernant



#### ACCUEIL

L'amabilité des agents **98 %**  
Le temps d'attente **98 %**  
La clarté des réponses **67 %**



#### TÉLÉPHONE

L'amabilité des agents **79 %**  
La clarté des réponses **70 %**  
Le temps d'attente **22 %**



### VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



**69 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

**61 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails



**81 %** estiment nos courriers clairs

**65 %** trouvent que les réponses aux mails sont claires



### VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

**70 %** sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

**83 %** jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

**63 %** sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

**77 %** 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

**63 %**

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