

## À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

*Engagement 10 : « Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations. »*

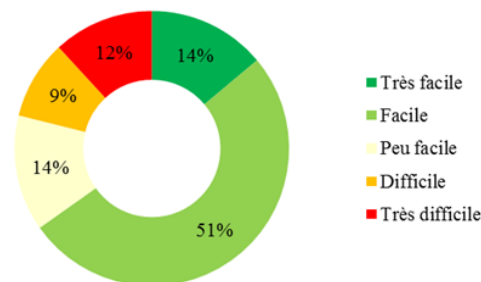
## Enquête de satisfaction Allocataires 2017

Chaque année, la **Caf de la Mayenne** réalise une enquête de satisfaction auprès de ses usagers. 425 allocataires ont répondu à l'enquête parmi un échantillon d'allocataires ayant contacté la Caf entre juin et novembre 2017, par une visite, un appel téléphonique, un courrier ou un courriel. Parmi les répondants, 388 ont qualifié le degré d'effort ressenti pour effectuer leur démarche.

**Question posée : Concernant votre démarche, diriez-vous qu'elle a été facile à effectuer ?**

### Facile pour 2 allocataires sur 3\*

78% pour les courriers/mails  
60% pour les visites  
47% pour le téléphone



### Qui sont satisfaits :

- du **décal**
- d'une **relation** de qualité avec un conseiller
- de l'**accessibilité** et de la **simplicité** de la démarche pour les courriers et courriels
- de l'**autonomie** que permettent les services en ligne
- du **contenu** et de la **clarté de la réponse**, surtout pour les écrits.

### La démarche ressentie comme la plus facile à effectuer :

➔ **Déclarer un évènement ou un changement de situation**

### Difficile pour 1 allocataire sur 5\*

38% pour le téléphone  
24% pour les visites  
11% pour les courriers et courriels

### Qui sont insatisfaits :

- du **décal**
- de l'**accessibilité**
- du **contenu des réponses**
- du **suivi de leur dossier**

### La démarche ressentie comme la moins facile à effectuer :

➔ **Faire une réclamation**

\* sont comptées comme **faciles** les démarches qualifiées de « faciles » et de « très faciles », et comme **difficiles** celles qualifiées de « difficiles » et de « très difficiles ».

