

	 <b>CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES</b>  <b>32 30</b>	 <b>POLE EMPLOI</b>  <b>39 49</b>	 <b>ASSURANCE MALADIE</b> <b>(Ameli)</b>  <b>36 46</b>	 <b>ASSURANCE RETRAITE</b> <b>(Carsat)</b>  <b>39 60</b>
	service gratuit + prix appel)			
Nombre de tests	<b>408</b>	<b>410</b>	<b>302</b>	<b>412</b>
<b>Proportion d'appels aboutis</b>	46,3 %	83,9 %	28,1 %	71,8 %
<b>Délai d'attente moyen avant mise en relation*</b>	11 min	6 min	13 min	8 min
<b>Taux de réponse satisfaisante suite à une demande d'informations</b>	57,8 %	49,8 %	Non testé	23,0 %
<b>Taux de réponse satisfaisante suite à une demande de formalités à effectuer</b>	57,6 %	74,9 %	4,7 %	3,9 %
Pourcentage de personnes renvoyées vers internet**	22,8 %	19,8 %	72,9 %	12,8 %
Satisfaction générale de l'utilisateur	75,5 %	80,2 %	75,8 %	35,5 %
Usager lambda	<b>++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	-
Usager sans internet	<b>+</b>	-	<b>+</b>	-
Usager avec accent étranger	<b>++</b>	<b>+++</b>	<b>+</b>	--
Usager senior	<b>++</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	--

\* Durée moyenne d'attente des appels en minutes. Considérant qu'un appel non abouti au bout de 3 tentatives est égal à 15 minutes d'attente.

\*\*% rapporté au nombre d'appels aboutis - tous scénarios confondus, avec seulement une information succincte ou pas du tout d'information préalable.

Niveau de satisfaction : +++ pour très satisfait, ++ pour satisfait, + pour plutôt satisfait, - plutôt insatisfait, -- pour insatisfait, --- pour très insatisfait