

Les enquêtes de satisfaction de l'Agefiph

LES RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2025

Périmètre national

POURQUOI ?



Mesurer la qualité de l'offre de l'Agefiph



Évaluer la satisfaction des bénéficiaires



Mieux connaître les publics cibles et leurs attentes

POUR QUI ?



Les personnes en situation de handicap
bénéficiaires d'aides de l'Agefiph

NOMBRE DE PERSONNES CONSULTÉES **24 428**

TAUX DE RÉPONSE **53 %**



Les entreprises
bénéficiaires d'aides de l'Agefiph

NOMBRE D'ENTREPRISES CONSULTÉES **21 881**

TAUX DE RÉPONSE **25 %**

QUELS INDICATEURS ?



La satisfaction globale quant à l'aide

PERSONNES HANDICAPÉES

97 %

dont

80 %

tout à fait satisfaites

ENTREPRISES

98 %

dont

74 %

tout à fait satisfaites

Lecture :

En 2025, 97% des personnes en situation de handicap ayant répondu à l'enquête se déclarent satisfaites de l'aide reçue, parmi elles, 80% s'en déclarent tout à fait satisfaites.



La réponse de l'aide au besoin

PERSONNES HANDICAPÉES

94 %

dont

71 %

tout à fait satisfaites

ENTREPRISES

94 %

dont

72 %

tout à fait satisfaites



La facilité d'accès à l'information sur l'aide

PERSONNES HANDICAPÉES

78 %

dont

24 %

très facile

ENTREPRISES

85 %

dont

21 %

très facile



La satisfaction du délai d'obtention de l'aide

PERSONNES HANDICAPÉES

93 %

dont

64 %

tout à fait satisfaites

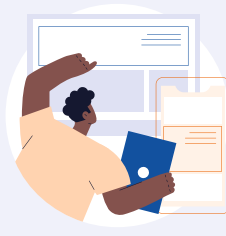
ENTREPRISES

94 %

dont

57 %

tout à fait satisfaites



La simplicité de remplissage du dossier

PERSONNES HANDICAPÉES

86 %

dont

41 %

tout à fait satisfaites

ENTREPRISES

93 %

dont

49 %

tout à fait satisfaites

MÉTHODOLOGIE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Ces enquêtes s'appuient sur une sollicitation de **l'ensemble des bénéficiaires** par mail le mois suivant la clôture de leur dossier. Le mode de collecte est réalisé on-line en auto-administré et une collecte complémentaire est réalisée par téléphone auprès d'un échantillon de bénéficiaires afin de garantir la représentativité des résultats en termes d'aides financières et de types de handicap.

La collecte et l'analyse sont effectuées par un institut indépendant : LVDC, les résultats restent anonymes et sont analysés de manière agrégée.

