



L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE L'AGEFIPH

Les résultats de l'année 2024

Périmètre national

POURQUOI ?



**Mesurer la qualité
de l'offre de l'Agefiph**



**Évaluer
la satisfaction
des bénéficiaires**



**Mieux connaître
les publics cibles**

POUR QUI ?



Les personnes handicapées

bénéficiaires des aides
financières de l'Agefiph

NOMBRE DE RÉPONDANTS 15 462

TAUX DE RÉPONSE 50,5 % (48,9 % en 2023)



Les entreprises

bénéficiaires des aides
financières de l'Agefiph

NOMBRE DE RÉPONDANTS 4 204

TAUX DE RÉPONSE 28,9 % (31,9 % en 2023)

QUELS INDICATEURS ?

➤ ↗ Évolution par rapport aux résultats de l'année 2023



**La satisfaction
globale quant
aux aides
financières**

PERSONNES HANDICAPÉES

97,6 %
➤ 98,3 %

ENTREPRISES

97,5 %
➤ 97,9 %



**La réponse
des aides
financières
au besoin**

PERSONNES HANDICAPÉES

95,1 %
➤ 95,8 %

ENTREPRISES

98 %
↗ 97,8 %



**La facilité d'accès
à l'information
sur les aides
financières**

PERSONNES HANDICAPÉES

76,3 %
➤ 76,5 %

ENTREPRISES

83,8 %
↗ 82,5 %



**La satisfaction du
délai d'obtention**

PERSONNES HANDICAPÉES

93,5 %
➤ 94 %

ENTREPRISES

92,9 %
↗ 92,5 %

NOTE DE LECTURE

95,1 % des personnes handicapées ayant répondu à l'enquête se déclarent tout à fait ou plutôt satisfaites de la réponse des aides financières à leur besoin.

ZOOM SUR ...

la digitalisation

La digitalisation des services de l'Agefiph représente une avancée considérable. En permettant aux bénéficiaires d'effectuer leurs demandes en ligne, elle simplifie les démarches, réduit les délais et offre un accès plus rapide et plus fluide aux aides et services.

Pour l'année 2024

83 %

des bénéficiaires ayant
déposé leur demande
d'aide en ligne se déclarent
satisfaits contre 81 %
de ceux l'ayant déposé
au format papier

46 %

des bénéficiaires ayant
effectué un dépôt
en ligne ont trouvé
le dossier très facile
à remplir contre 32 %
pour les bénéficiaires
ayant déposé un dossier
papier



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 en complément 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.