



EMPLOI ET CHÔMAGE DES PERSONNES HANDICAPÉES

TABLEAU DE BORD — 1^{ER} SEMESTRE 2023

CHIFFRES-CLÉS

à fin juin 2023

1 118 000

personnes handicapées
en emploi en 2022, soit 4,0%
de l'ensemble des personnes en emploi

12 %

Taux de chômage des travailleurs
handicapés en 2022 (-3 points en un an)

456 803

DEBOE* sont inscrits à Pôle emploi
en catégories A-B-C. (-0,7% en un an),
soit 8,8% du total

56 %

des DEBOE sont en chômage
de longue durée (-3 points en un an)

102 273

DEBOE ont été recrutés
au 1^{er} semestre 2023 (-5% en un an)
soit 5,1% du total

109 980

DEBOE sont entrés en formation
en 2022, soit 8,2% du total

12 343

maintiens dans l'emploi
de travailleurs handicapés
au 1^{er} semestre 2023 par
l'intermédiaire des Cap emploi
(+4% en un an)

* demandeurs d'emploi bénéficiaires
de l'obligation d'emploi

EN SYNTHÈSE

Une conjoncture économique en retrait qui freine la croissance de l'emploi et la baisse du chômage

Dans un environnement international peu porteur, l'Insee prévoit un ralentissement de l'activité

économique avec une croissance attendue à +0,9 % en 2023.

L'emploi salarié a nettement ralenti mais, à fin juin 2023, il excède son niveau d'un an auparavant de 1,3 % et celui d'avant la crise sanitaire de 6,1 %, soit + 1,2 million d'emplois.

Le taux de chômage est relativement stable au 2^e trimestre 2023 à 7,2 % de la population active. Il est inférieur de 0,2 point à son niveau un an auparavant et de 3,3 points à son pic de mi-2015.

Avec près de 457 000 personnes inscrites au chômage à fin juin 2023, le nombre de demandeurs d'emploi en situation de handicap se stabilise après 5 années de diminution tendancielle.

L'amélioration de la situation économique depuis 2021, s'est concrétisée par une forte baisse du chômage tout public. Le nombre de demandeurs d'emploi handicapés a également nettement diminué (de près de 60 000 personnes en 5 ans) mais à fin juin 2023 il est relativement stable (-0,7 % sur un an contre -2,1 % pour l'ensemble des publics) avec 456 803 personnes inscrites à Pôle emploi, soit 8,8 % de l'ensemble des demandeurs d'emploi. Le chômage de longue durée est en diminution : 56 % des demandeurs d'emploi handicapés sont inscrits à Pôle emploi depuis plus d'un an (contre 45 % pour l'ensemble des publics) mais leur nombre a diminué de 7 % en un an.

Une diminution des recrutements qui concerne l'ensemble des publics

Les embauches de personnes handicapées, qui représentent 5,1 % de l'ensemble des embauches, ont diminué de 5 % en un an comme pour l'ensemble des publics : plus de 100 000 demandeurs d'emploi handicapés ont accédé à un emploi au 1^{er} semestre 2023.

Les personnes handicapées continuent d'accéder largement aux dispositifs de formation et d'accompagnement

Les personnes handicapées accèdent à la formation dans des proportions voisines à l'ensemble des publics : 110 000 demandeurs d'emploi handicapés sont entrés en formation en 2022, soit 8,2 % du total.

Par ailleurs, dans un contexte de baisse des contrats aidés, les personnes handicapées représentent plus de 15% des bénéficiaires, soit deux points de plus en un an.

En outre, le dispositif d'emploi accompagné, qui permet aux personnes handicapées d'obtenir et de garder un emploi rémunéré sur le marché du travail, continue de monter en régime : plus de 8200 personnes handicapées sont accompagnées à fin juin 2023, soit une croissance de 25 % en un an.

Enfin, la progression des résultats en termes de créations d'activité et de maintiens dans l'emploi se confirme de même que la forte satisfaction des bénéficiaires des aides de l'Agefiph, entreprises comme personnes handicapées.

SOMMAIRE

- 04** DONNÉES DE CADRAGE :
 - La population handicapée et l'emploi
 - L'obligation d'emploi des travailleurs handicapés
 - La santé et le handicap
- 08** LA DEMANDE D'EMPLOI
- 11** LA FORMATION
- 12** L'ALTERNANCE
- 13** LES REPRISES D'EMPLOI
- 14** LA CRÉATION D'ACTIVITÉ LES CONTRATS AIDÉS
- 15** LES ENTREPRISES ADAPTÉES
- 16** L'EMPLOI ACCOMPAGNÉ
- 17** LES MAINTIENS DANS L'EMPLOI
- 18** LA RECONNAISSANCE DE LOURDEUR DU HANDICAP (RLH)
- 19** LA SATISFACTION DES BÉNÉFICIAIRES DES AIDES DE L'AGEFIPH



DONNÉES DE CADRAGE : LA POPULATION HANDICAPÉE ET L'EMPLOI

Année 2022
Enquête Emploi - Insee

Les bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE)

2,9 MILLIONS DE BOE EN 2022
ont une reconnaissance
administrative du handicap
Dont 51 % de femmes

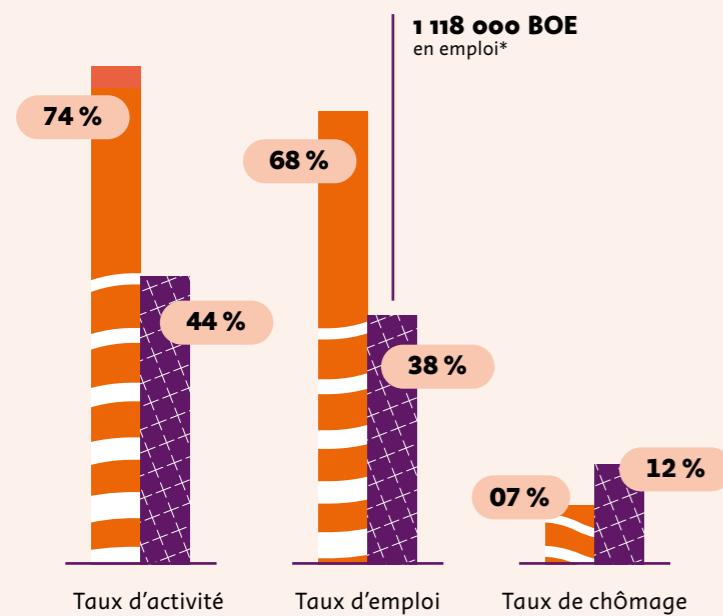
ILS REPRÉSENTENT
7,1 % de la population totale
des 15-64 ans

L'enquête emploi

L'enquête emploi est une enquête en continu réalisée par l'Insee. Elle permet de mener des analyses de la situation des personnes sur le marché du travail.

Elle porte sur les personnes de 15 ans et plus résidant en ménages ordinaires, c'est à dire hors collectivités (en particulier hors institutions spécialisées pour les personnes handicapées). Un module de 4 questions sur la santé au travail est intégré à cette enquête (problèmes de santé, état de santé en général, limitations, reconnaissance administrative).

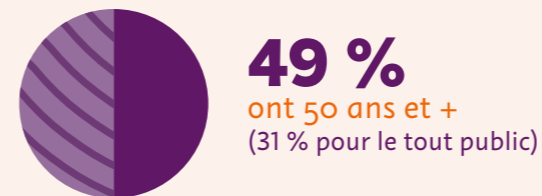
Les taux d'activité, taux d'emploi et taux de chômage des BOE et du tout public



	Tout public	Travailleurs handicapés
Taux d'activité (actifs occupés + chômeurs) / population totale	74%	44%
Taux d'emploi actifs occupés / population totale	68%	38%
Taux de chômage chômeurs / population active	07%	12%

* Quels que soient la taille de l'établissement (+ ou - 20 salariés), le secteur d'activité (privé/public) et les formes d'emploi (salarié, indépendant)

Les BOE en emploi en 2022 = 4,0% de l'ensemble des personnes en emploi



DONNÉES DE CADRAGE : L'OBLIGATION D'EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

Année 2022
Dares

Taux d'emploi direct dans les entreprises de 20 salariés et plus

salariés handicapés
effectif global d'assujettissement de l'ensemble des entreprises

L'obligation d'emploi des travailleurs handicapés

La Dares a publié en novembre 2023 les principaux résultats sur l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) en 2022. Cette publication, qui s'appuie sur les données de la déclaration sociale nominative (DSN), est la seconde depuis la réforme de l'OETH entrée en vigueur en 2020. Dans le cadre de cette refonte, l'unité assujettie est désormais l'entreprise de 20 salariés et plus et non plus l'établissement autonome. Le décompte des bénéficiaires de l'OETH, pour le calcul des contributions dues par les entreprises, est également modifié avec la survalorisation des seniors (50 ans ou plus).

Les entreprises assujetties à l'obligation d'emploi

111 300

► **Le nombre de salariés** bénéficiaires de l'OETH dans les entreprises assujetties

657 400

représentant 421 900 salariés « équivalents temps plein » (ETP) (+3,0 % en un an)



49 % sont des femmes



52 % ont 50 ans ou +

► **Le taux d'emploi direct** des travailleurs handicapés en ETP en 2022

3,5 %

► **Les entreprises assujetties** employant directement au moins un travailleur handicapé

69 %

► **Les entreprises assujetties** qui atteignent l'obligation d'emploi de 6%

29 %

► **Les maladies chroniques et problèmes de santé durable** chez les 15-64 ans

9,6 MILLIONS DE PERSONNES déclarent avoir une maladie chronique ou un problème de santé durable
Dont 54 % de femmes

ILS REPRÉSENTENT **23 %** de la population totale en âge de travailler



► **Les difficultés éprouvées** par les 15-64 ans



900 000 PERSONNES

éprouvent beaucoup de difficultés pour voir ou ne voient pas du tout



450 000 PERSONNES

éprouvent beaucoup de difficultés pour entendre ou n'entendent pas du tout



750 000 PERSONNES

éprouvent beaucoup de difficultés psychologiques perturbant la vie quotidienne

► **Les personnes considérant avoir un handicap** parmi les 15-64 ans



3,9 MILLIONS DE PERSONNES considèrent avoir un handicap
Dont 51 % de femmes

ILS REPRÉSENTENT **9 %** de la population totale en âge de travailler



DONNÉES DE CADRAGE: SANTÉ - HANDICAP

Année 2021
Enquête Vie Quotidienne et Santé DREES

L'enquête Vie Quotidienne et Santé

L'enquête Vie quotidienne et santé est une enquête conçue par la Direction de la recherche, de l'évaluation, des études et des statistiques (DREES), réalisée par l'Insee auprès de 334 000 personnes. Elle a pour objectif d'établir des statistiques générales sur les conditions de vie des personnes vivant à domicile et leurs difficultés à réaliser les activités de la vie quotidienne et les aides qu'elles reçoivent. Elle a également permis de constituer l'échantillon d'une deuxième enquête : l'enquête Autonomie. Cette dernière, dont l'Agefiph est partenaire, a pour objectif de connaître de manière beaucoup plus fine les situations de handicap et de perte d'autonomie en France métropolitaine.

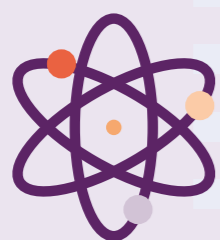
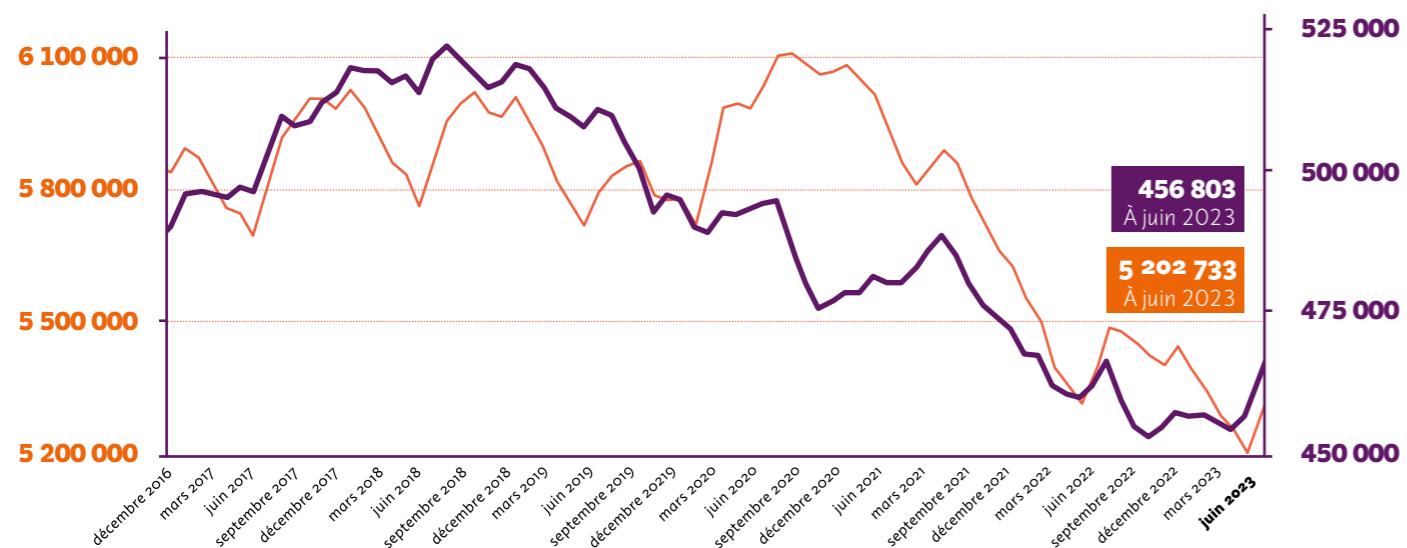
Évolution des demandeurs d'emploi (cat. A,B,C)

8,8 % des demandeurs d'emploi sont des BOE

Évolution sur un an

-2,1 % — Tout public

-0,7 % — BOE



Point de vigilance

Pour les personnes handicapées, sont pris en compte l'ensemble des bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE) à savoir les personnes ayant (au moins) un titre de reconnaissance ainsi que les personnes en instance de reconnaissance. Les évolutions sont à prendre avec précaution du fait notamment de l'irrégularité des remontées d'information par les MDPH sur les reconnaissances de la qualité de travailleur handicapé.

Effectifs par catégorie de demandeurs d'emploi (DE)

DE tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi

A. sans emploi **322 651 BOE**
(-2 % en un an)

B. ayant exercé une activité réduite courte au cours du mois (<= 78h.)
51 036 BOE (+8 % en un an)

C. ayant exercé une activité réduite longue au cours du mois (> 78h.)
83 116 BOE (+1 % en un an)

DE non tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi

D. sans emploi (en raison d'un stage, formation, maladie, ...)
32 340 BOE (+3 % en un an)

E. en emploi (ex: bénéficiaires de contrats aidés,...)
16 911 BOE (+2 % en un an)

Caractéristiques des demandeurs d'emploi (DE)

BOE		Tout public (TP)
51 %	Femmes	52 %
52 %	50 ans et +	28 %
38 %	BAC et +	54 %
21 %	Niveau < CAP	16 %
39 %	Faible niveau de qualification (manœuvre, os, employé non qualifié)	30 %
56 %	DE depuis au moins un an	45 %
25 %	DE depuis au moins trois ans	18 %
851 jours	Ancienneté moyenne d'inscription au chômage	667 jours

Les domaines professionnels les plus recherchés par les DEBOE



Services à la personne et à la collectivité

24 % des DEBOE recherchent un emploi dans ce domaine (20 % tout public)



Support à l'entreprise

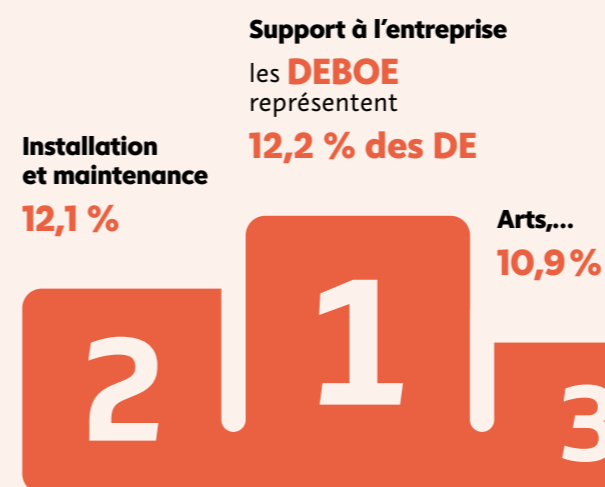
19 % des DEBOE recherchent un emploi dans ce domaine (13 % tout public)



Commerce, vente et grande distribution

12 % des DEBOE recherchent un emploi dans ce domaine (14 % tout public)

Les domaines professionnels parmi lesquels les DEBOE sont sur-représentés

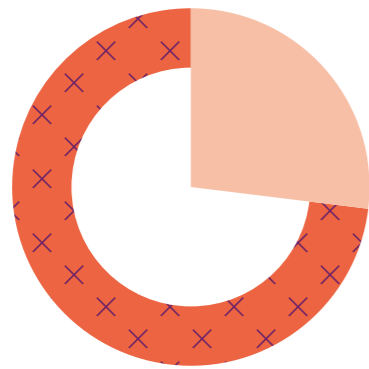


NB: Tous domaines confondus, les DEBOE représentent 8,8 % de l'ensemble des DE

Les domaines professionnels

Chaque domaine professionnel rassemble un ensemble de métiers aux compétences proches. L'approche par domaine professionnel permet de mettre en évidence les opportunités d'emploi pour un ensemble de métiers, quels que soient les secteurs dans lesquels ils s'exercent. Les "services à la personne et à la collectivité" comprennent notamment les agents de gardiennage et d'entretien ainsi que les agents de sécurité et de surveillance. Le "support à l'entreprise" comprend la compta / gestion, RH, achats, ...

Les demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'Allocation adulte handicapé

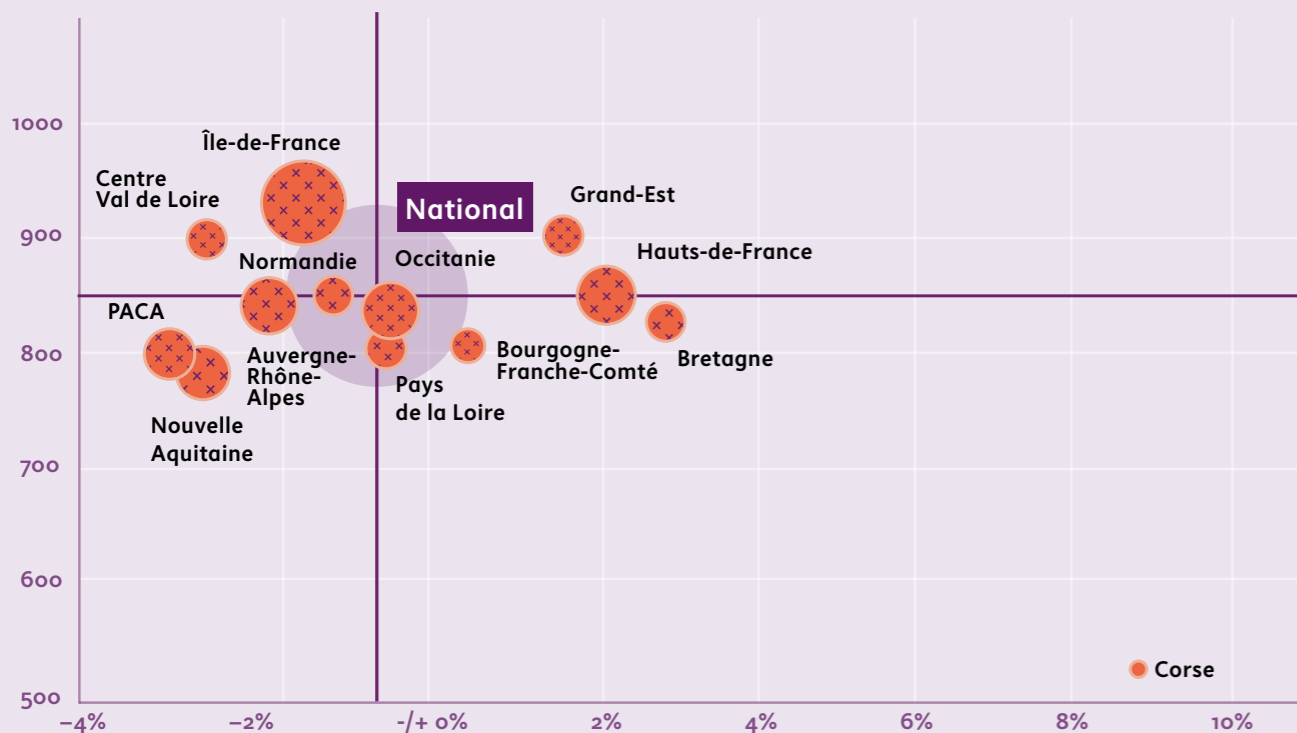


26 %

DES DEBOE SONT BÉNÉFICIAIRES DE L'AAH
(seule ou avec un autre titre de reconnaissance)
= 120 724 DEBOE

Les demandeurs d'emploi en région (métropole)

Évolution du nombre de DEBOE en un an (cat. A, B, C) et ancienneté moyenne d'inscription au chômage



Ce graphique à bulles permet d'analyser le positionnement des régions par rapport à la moyenne nationale selon deux axes d'analyse : en abscisse, l'évolution du nombre de DEBOE entre la période N et N-1, et en ordonnée l'ancienneté moyenne d'inscription au chômage en jours.

Au niveau national, l'ancienneté moyenne d'inscription est de 851 jours. Le nombre de DEBOE s'élève à 456 803 ce qui représente une baisse de 0,7% en un an.

La Corse enregistre l'ancienneté moyenne d'inscription la plus faible avec 530 jours et la région Ile-de-France la plus importante avec 926 jours. La région PACA enregistre la baisse la plus importante de DEBOE avec -2,8% pour atteindre 39 565 DEBOE, et la Corse la hausse la plus importante +8,8% pour atteindre 1 814 DEBOE.

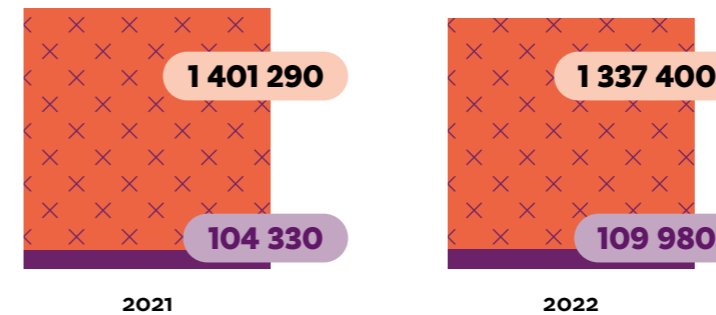
2

LA FORMATION

Année 2022
Pôle emploi

NOUVEAU

Évolution des entrées en formation des demandeurs d'emploi



Évolution 2022/2021

-4,6% Tout public
+5,4% BOE

8,2 %

DES ENTRANTS EN FORMATION SONT DES BOE

Caractéristiques des demandeurs d'emploi entrés en formation en 2022

	BOE	Tout public
Femmes	52 %	51 %
50 ans et +	39 %	17 %
Bac et +	43 %	57 %
DE depuis au moins un an	30 %	15 %

Principaux secteurs de formation pour les BOE

	BOE	Tout public
Formation générale	33 %	20 %
Gestion, comptabilité	20 %	29 %
Information, communication	12 %	10 %

Principaux objectifs de formation pour les BOE

	BOE	Tout public
Certification	37 %	44 %
Mobilisation, remise à niveau	25 %	14 %
Perfectionnement	13 %	14 %
Professionalisation	10 %	10 %

Les entrées en formation des demandeurs d'emploi

Ces données sont constituées à partir des types d'informations suivantes :

Les Attestations d'Entrée en Stage (AES) correspondant à une entrée dans un nouveau plan de formation.

Les transferts de demandeurs d'emploi en catégorie D d'inscription pour motif de formation sans AES.

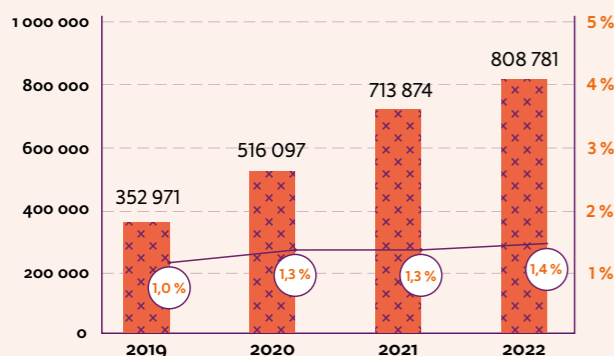
Les entrées en formation financées par la mobilisation du compte personnel de formation. (données transmises par la Caisse des dépôts et consignations).

Apprentissage

Personnes handicapées

Évolution des entrées en contrat d'apprentissage (source Dares)

1,4 %
Part des contrats pour des travailleurs handicapés en 2022 soit **11 096 contrats**



● contrats privés commencés dans l'année
○ % travailleurs handicapés

Données qualitatives (sur les 3 686 contrats aidés par l'Agefiph en 2022)

34 %
de femmes

25 ans
d'âge moyen

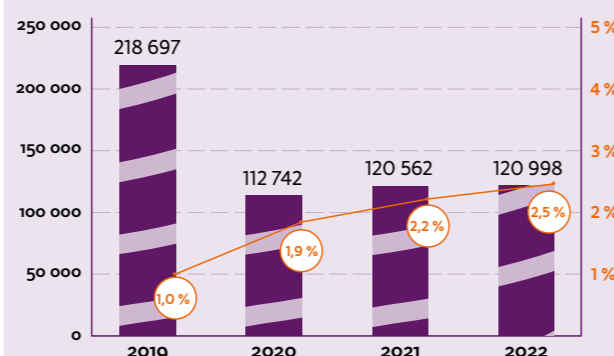
33 %
dans des entreprises de 20 salariés et +

Professionnalisation

Personnes handicapées

Évolution des entrées en contrat de professionnalisation (source Dares)

2,5 %
Part des contrats pour des travailleurs handicapés en 2022 soit **3 040 contrats**



● contrats privés commencés dans l'année
○ % travailleurs handicapés

Données qualitatives (sur les 1 038 contrats aidés par l'Agefiph en 2022)

52 %
de femmes

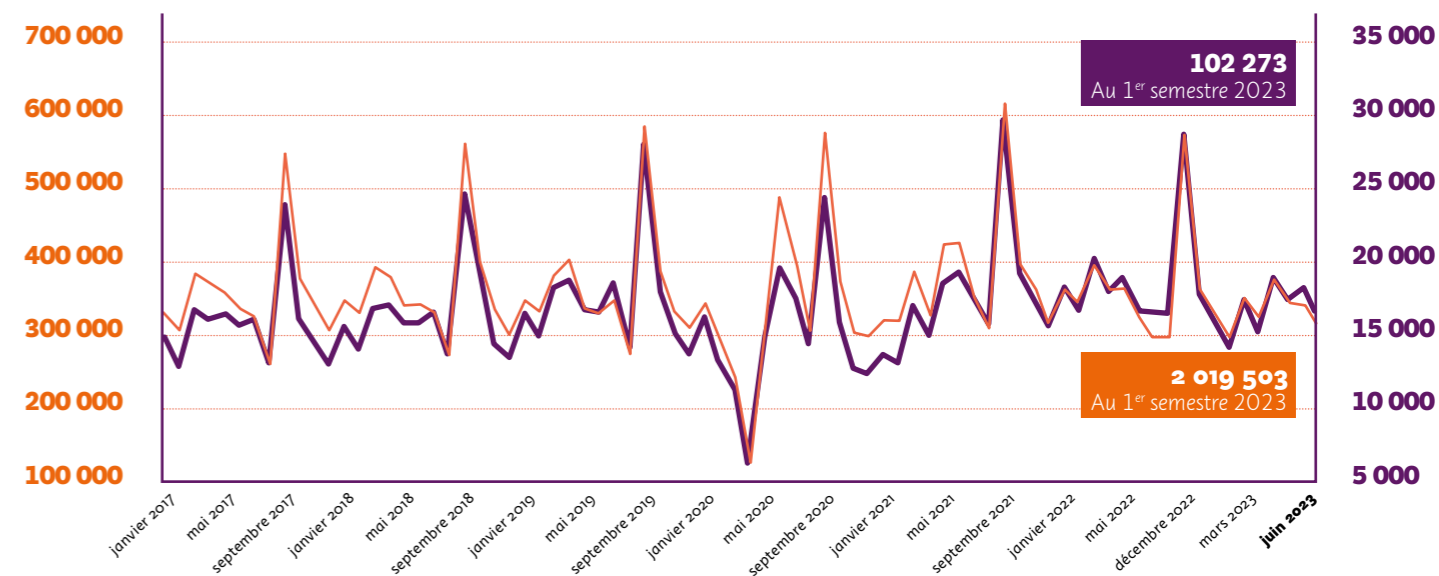
39 ans
d'âge moyen

56 %
dans des entreprises de 20 salariés et +

Évolution du nombre de retours à l'emploi

Au 1^{er} semestre 2023, **2 019 503** demandeurs d'emploi ont accédé à un emploi d'un mois ou plus dont **102 273** BOE, soit 5,1 % du total.

5,1 %
BOE



Évolution sur un an

-5 %
Tout public

-5 %
BOE

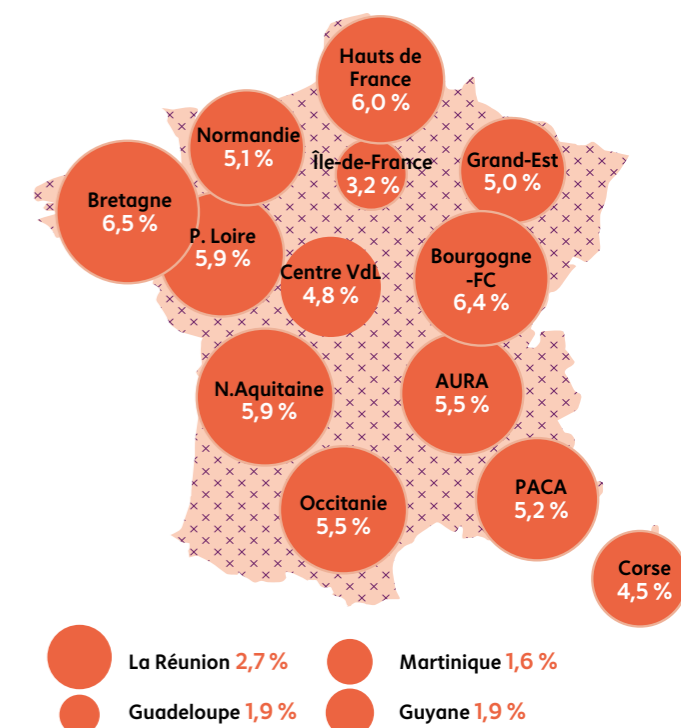
La part des BOE dans les retours à l'emploi

— Tout public
— BOE

Les reprises d'emploi de demandeurs d'emploi

La mesure de l'accès ou du retour à l'emploi des demandeurs d'emploi inscrits sur les listes de Pôle emploi est construite à partir des déclarations préalables à l'embauche (DPAE) transmises par les employeurs et des données de Pôle emploi (notamment pour les emplois non-salariés).

Le nombre de reprises d'emploi correspond au nombre de demandeurs d'emploi en catégories A ou B ayant eu une DPAE d'un mois ou plus, sortant des listes en déclarant une reprise d'emploi, ou basculant sous certaines conditions en catégories C ou E.



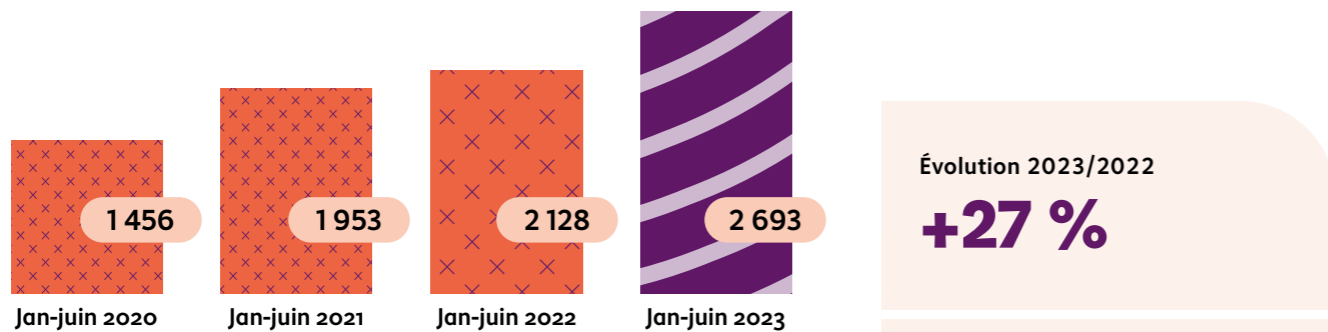
NB: La part des BOE dans la demande d'emploi varie elle-même fortement selon les régions (de 3,7 % à 11,4 %)

5

LA CRÉATION D'ACTIVITÉ

1^{er} semestre 2023
Agefiph

Évolution du nombre de créations d'activité aidées par l'Agefiph



Caractéristiques des créateurs d'activité aidés financièrement par l'Agefiph

47 %
FEMMES35 %
50 ANS ET +45 ans
ÂGE MOYEN62 %
BAC ET +

La création d'activité aidée par l'Agefiph

Objectif: l'aide de l'Agefiph a pour objectif de permettre à une personne handicapée de créer son emploi principal et pérenne (créer ou reprendre une activité). Le créateur peut également bénéficier de prestations d'accompagnement et de suivi post-crédation.

6

LES CONTRATS AIDÉS

Part des BOE dans les PEC (1^{er} semestre 2023 - Dares)

4 508
PEC pour les BOE
-19% en un an
(au 1^{er} semestre 2022,
la part était de 13,3%)

Les contrats aidés

Dans le cadre de la réforme des contrats aidés, sont mis en place à compter du 01/01/2018 les parcours emploi compétences (PEC). Recentrés sur le seul objectif d'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi, ils associent à la fois mise en situation professionnelle auprès d'employeurs sélectionnés, accès facilité à la formation et acquisition de compétences. Les PEC renvoient au cadre juridique des contrats unique d'insertion – contrats d'accompagnement dans l'emploi (CUI-CAE) dans le secteur non marchand prévu par le code du travail. À compter de janvier 2018, le recours aux CUI-CIE (contrats aidés pour le secteur marchand) est limité aux Drom ou aux conseils départementaux qui les financent entièrement.

On enregistre 529 CUI-CIE pour les BOE au 1^{er} semestre 2023, soit 3,2 % du total. Les données portent sur les entrées initiales et les reconductions.

7

LES ENTREPRISES ADAPTÉES

Données à août 2023
DGEFP

Qu'est-ce qu'une entreprise adaptée ?

Une entreprise adaptée est une **entreprise du milieu ordinaire**, soumise aux dispositions du code du Travail, qui a la spécificité d'employer **au moins 55 % de travailleurs handicapés** parmi ses effectifs de production. Ces travailleurs sont recrutés parmi les personnes sans emploi les plus éloignées du marché du travail.

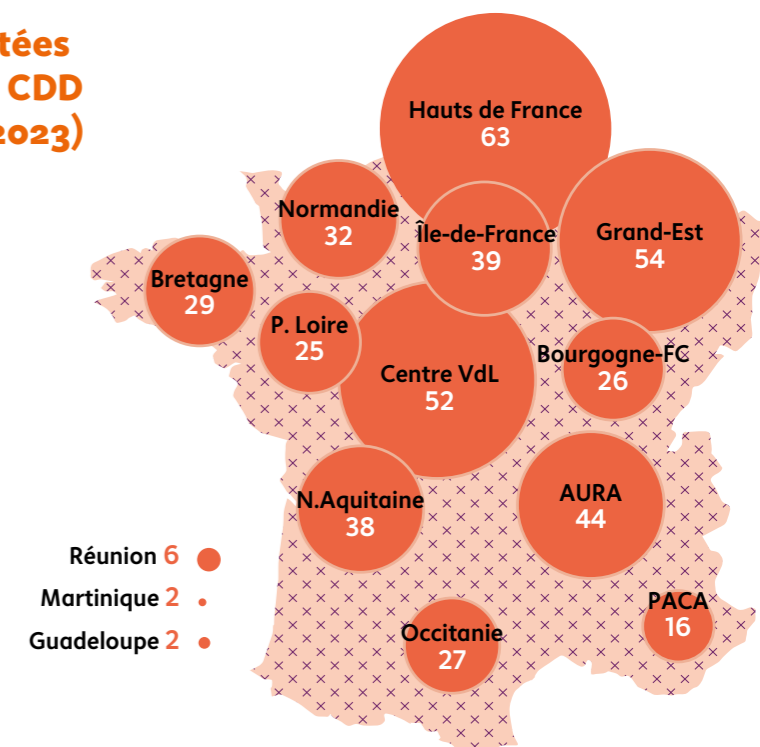
L'entreprise adaptée permet à ses salariés d'**exercer une activité professionnelle dans un environnement adapté à leurs possibilités** afin qu'ils obtiennent ou conservent un emploi.

En 2023, plus de 800 entreprises adaptées emploient 40 500 salariés handicapés (source UNEA)

Nombre d'entreprises adaptées habilitées à l'expérimentation CDD tremplin (situation au 3 août 2023)

455
EA habilitées
et entrées
en expérimentation

1 800
salariés en CDD
tremplin (donnée
à fin décembre 2022)



Les expérimentations CDD tremplin et EATT

L'Agefiph soutient, en appui de l'État, le développement des expérimentations qui ont été reconduites jusqu'au 31 décembre 2023.

L'expérimentation d'un CDD spécifique dit "tremplin" visant un accompagnement des transitions professionnelles des travailleurs handicapés au sein des entreprises adaptées estinscrite dans la loi du 5 septembre 2018 "pour la liberté de choisir son avenir professionnel".

Au 3 août 2023, 455 entreprises adaptées sont habilitées et entrées en expérimentation dans les territoires.

L'expérimentation s'adresse à des personnes en situation de handicap et leur permet, dans le cadre d'un parcours limité dans le temps, d'acquérir

une expérience professionnelle et de bénéficier d'une formation et d'un accompagnement individualisé tourné vers la réalisation de leur projet professionnel.

L'expérimentation "entreprises adaptées de travail temporaire (EATT)" a été lancée en juillet 2019. La création des EATT vise à faire des EA des spécialistes de l'intérim de personnes en situation de handicap dans une logique d'adaptation aux besoins du marché de l'emploi. Au 3 août 2023, 25 EA ont été autorisées à créer un EATT (5 en Nouvelle-Aquitaine, 3 en Ile-de-France, en Auvergne-Rhône-Alpes et en Grand-Est, 2 en Paca, en Pays-de-la Loire et en Hauts-de-France et 1 en Occitanie, en Bretagne, en Bourgogne-Franche-Comté, en Normandie et à la Réunion). A fin décembre 2022, on enregistre 388 salariés intérimaires.

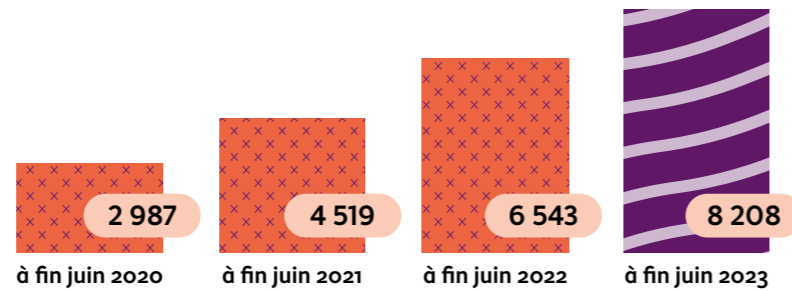
L'emploi accompagné

L'Agefiph soutient le développement de l'emploi accompagné aux côtés de l'Etat et du FIPHP.

L'emploi accompagné est un dispositif d'appui pour les personnes en situation de handicap destiné à leur permettre d'obtenir et de garder un emploi rémunéré sur le marché du travail.

Sa mise en œuvre comprend un soutien à l'insertion professionnelle et un accompagnement médico-social du salarié. Elle comprend également un appui et un accompagnement de l'employeur, public ou privé.

Évolution du nombre de personnes accompagnées



Évolution 2023-2022
+25 %

Caractéristiques des personnes accompagnées (à fin juin 2023)



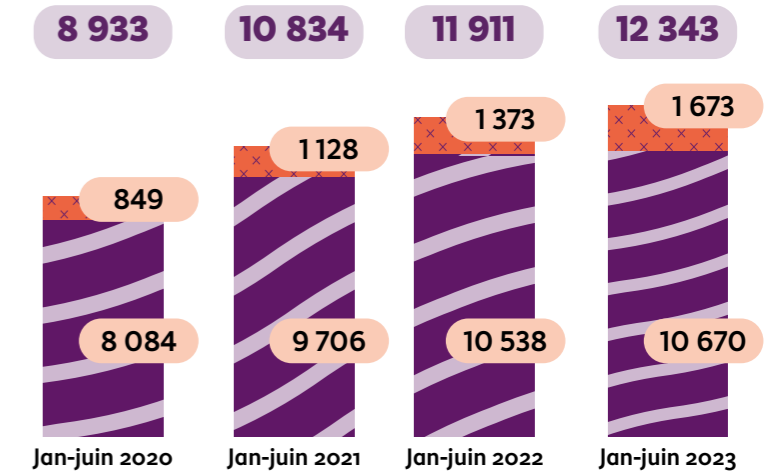
- 38 % Troubles du psychisme
- 12 % Déficience intellectuelle
- 22 % Troubles du spectre de l'autisme
- 16 % Troubles cognitifs
- 6 % Déficiences motrices
- 6 % Autres déficiences

Les Cap emploi

Afin d'apporter un service plus lisible et plus efficace pour mieux sécuriser les parcours, la loi travail du 8 août 2016 entérine la réunion en une mission commune de l'accompagnement vers l'emploi et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées en milieu ordinaire. Celle-ci est assurée à compter du 1^{er} janvier 2018 par les organismes de placement spécialisés, labellisés sous le nom de Cap emploi.

Les données présentées sont extraites des rapports d'activité à fin juin 2023.

Évolution du nombre de maintiens dans l'emploi

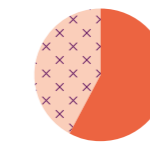
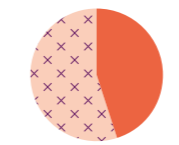
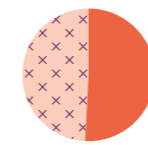


Évolution 2023-2022

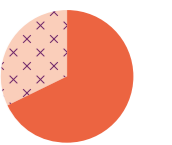
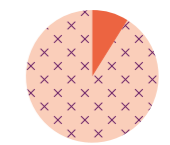
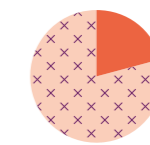
+22% dans le public +1% dans le privé

Total +4 %

Profil des personnes maintenues dans l'emploi...



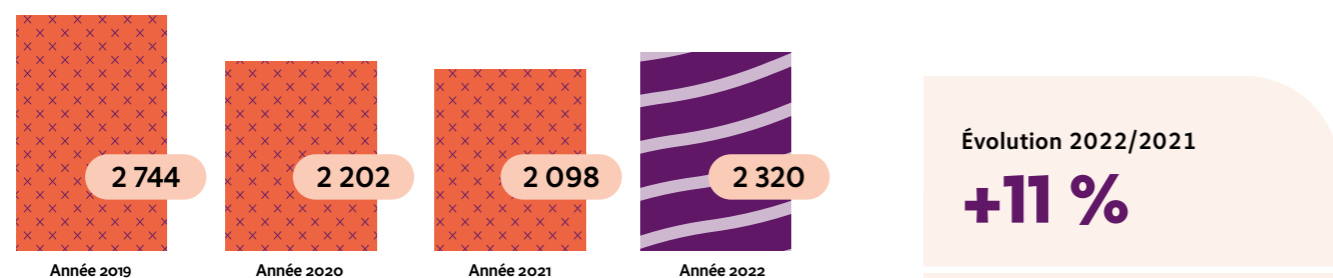
...et des entreprises (sur l'ensemble des maintiens du secteur privé) en 2022



95 %
TAUX GLOBAL DE MAINTIEN DANS L'EMPLOI

Définition: Le taux de maintien dans l'emploi est la part des maintiens réussis sur l'ensemble des parcours clos sur la période de référence hors causes exogènes (déménagements, décès,...).

Évolution du nombre de décisions de RLH



La RLH

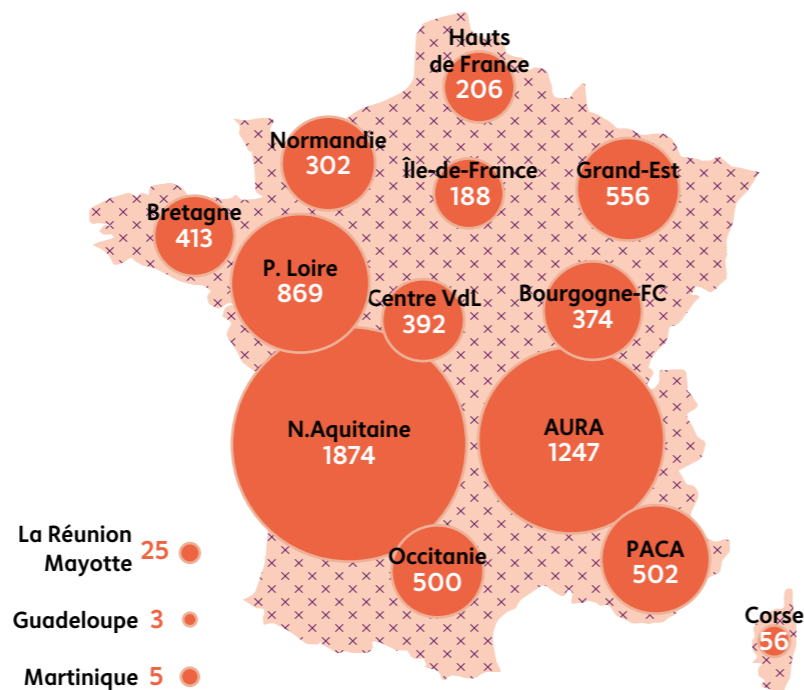
La Reconnaissance de la lourdeur du handicap (RLH) est une reconnaissance administrative ouvrant droit à une aide financière pour les employeurs du secteur privé, les employeurs du secteur public industriel et commercial et les travailleurs non-salariés. Son objectif est de compenser financièrement les charges supportées par un employeur du fait des conséquences du handicap d'une personne sur son poste de travail, après l'aménagement optimal de celui-ci (aménagements technique, organisationnel et d'horaire). Les droits sont attribués pour 3 ans (sauf cas particuliers). L'Agefiph a la charge de l'attribution de la RLH et du versement de l'aide.

CARACTERISTIQUES DES BENEFICIAIRES
DE LA RLH (données France entière,
droits en cours à fin juin 2023)

Femmes	29 %
50 ans et +	66 %
Bac et +	36 %
Handicap moteur	34 %
Handicap mental	19 %
Travailleurs non salariés (TNS)	31 %
20 salariés et +	36 %

RLH - droits
en cours à fin
juin 2023Nombre de RLH
à fin juin 2023
(donnée de stock)

7 517

Le dispositif d'écoute et de mesure
de la satisfaction

Le dispositif d'écoute et de mesure de la satisfaction à l'Agefiph porte sur le processus de délivrance des aides financières, depuis l'accès à l'information jusqu'à la réception de l'aide financière, en intégrant la simplicité des démarches, les délais et la satisfaction globale sur l'aide perçue. Ce dispositif vise à obtenir une vision fiable et actualisée de l'appréciation par les bénéficiaires des aides proposées et mesurer dans le temps les évolutions.

Un questionnaire est adressé à tous les bénéficiaires, personnes en situation de handicap et entreprises, un mois après le versement de l'aide de l'Agefiph.

La méthodologie employée est mixte, avec un questionnaire en ligne complété d'une interrogation par téléphone pour garantir l'inclusion et la représentativité de tous les publics.

Résultats :

Les enquêtes enregistrent un taux de participation très élevé puisqu'en moyenne, une personne sur deux et une entreprise sur trois y répondent.

Au 1^{er} semestre 2023, près de 12 000 répondants se sont exprimés. Les résultats témoignent d'un niveau de satisfaction global élevé qui s'inscrit dans la continuité des résultats précédents.

Satisfaction des bénéficiaires
des aides de l'Agefiph au 1^{er} semestre 2023
(données France entière)

	Personnes handicapées	Entreprises
Nombre de répondants	9 511	2 270
Taux de réponse	49 %	31 %
Satisfaction globale	98 %	98 %
— dont % tout à fait satisfait	84 %	74 %
Réponse de l'aide / besoin	96 %	98 %
— dont % tout à fait utile	73 %	71 %
Facilité d'accès à l'information	77 %	83 %
— dont % très facile	22 %	18 %
Délai d'obtention de l'aide	94 %	93 %
— dont % tout à fait satisfait	67 %	59 %





Retrouvez les publications
de l'Observatoire de l'emploi et du handicap
sur www.agefiph.fr/centre-de-ressources

Directeur de la publication : Didier Eyssartier
Rédacteur en chef : Véronique Bustreel
Coordination/Rédaction : Arnaud Lenoir
Conception: Agence In medias res
Mise en page: Agence In medias res