



Pas-de-Calais

Maison Départementale  
des Personnes Handicapées  
Groupement d'Intérêt Public

## Baromètre de satisfaction des usagers de la MDPH

### Rappel des données d'activité de votre MDPH en 2021 :

48 915 dossiers reçus

50 199 dossiers traités

39 457 mails reçus et traités sur la plateforme dédiée

53 529 Appels téléphoniques décrochés

Délai moyen de traitement : 3,1 mois

### Résultat de l'Année 2021.

Sur les 379 usagers ayant répondu à l'enquête de satisfaction en ligne\*:

**Taux de satisfaction global de 69%\*\***



**7 personnes sur 10**

sont satisfaites

ou moyennement satisfaites  
de la MDPH du Pas de Calais



**8 personnes sur 10**

apprécient l'accueil  
et l'écoute de agents  
de leur MDPH



**Pour 6 répondants sur 10,**

les aides correspondent  
globalement à leurs besoins



**5 personnes sur 10**

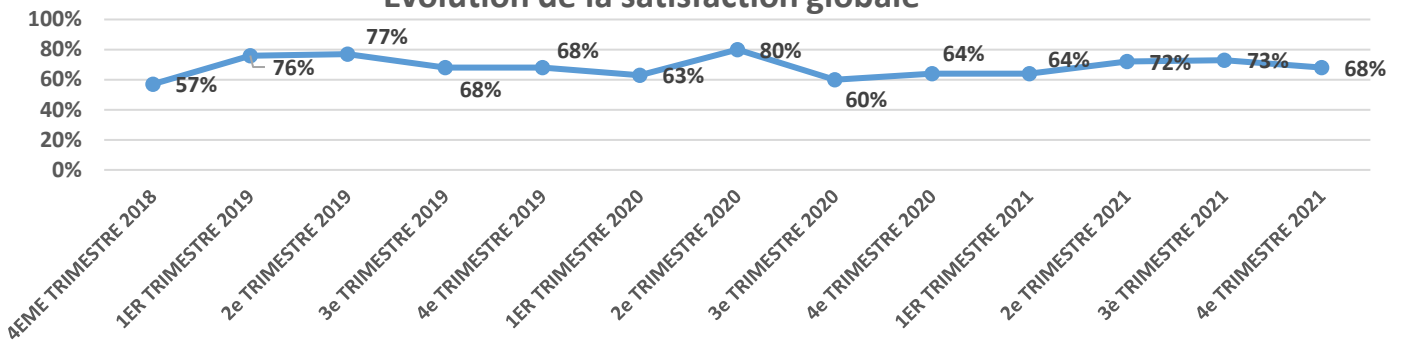
sont satisfaites  
du délai de réponse  
de leur MDPH

\* Dans le contexte de la crise sanitaire, la MDPH a maintenu ses services de manière constante pour vous accompagner et répondre à vos besoins. Continuez de donner votre avis sur <https://mamdpH-monavis.fr>

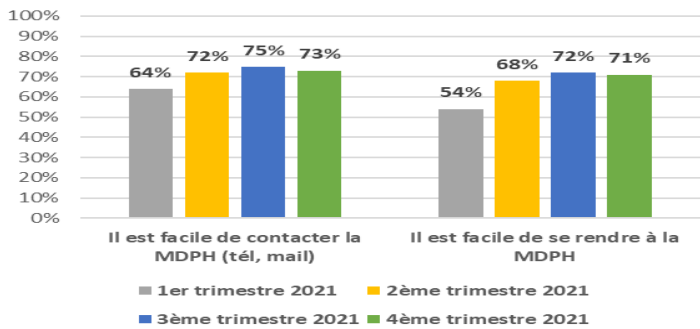
\*\* Niveau de satisfaction moyen calculé en valorisant de la manière suivante les réponses à l'enquête de satisfaction :

Satisfait 1, moyennement satisfait 0,5, pas satisfait 0

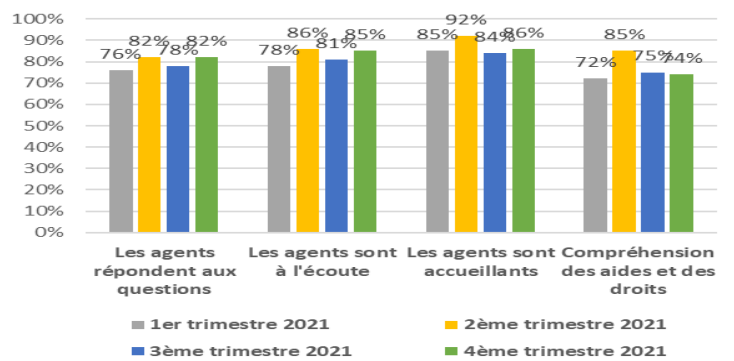
## Evolution de la satisfaction globale\*\*



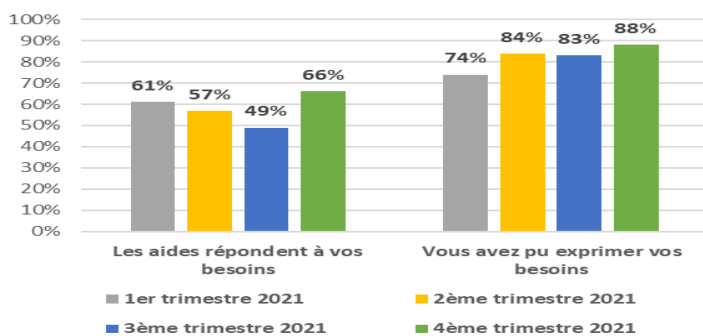
### La satisfaction relative à l'accessibilité\*\*



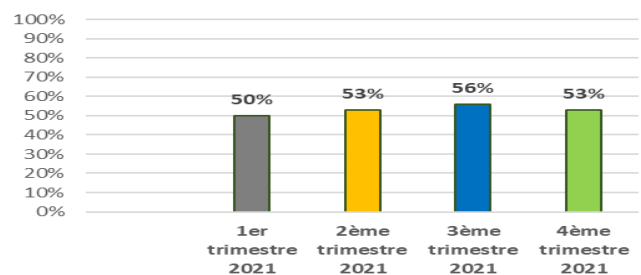
### La satisfaction relative à l'accueil\*\*



### La satisfaction relative aux besoins\*\*



### La satisfaction relative aux délais de traitement\*\*



## Ce que vous nous dites (vos propos issus des verbatims)



#### Les points forts :

« L'accueil, l'écoute, le professionnalisme du Personnel. La qualité et la rapidité de réponse apportée par la plateforme mails. La prise en compte des besoins ».

#### Les points à améliorer :

« Le délai de traitement.

Un suivi du dossier en ligne est plébiscité.  
L'information à travers la mise en place d'une newsletter ».

**Une activité de la MDPH rétablit en 2021 à son niveau d'avant crise sanitaire et un délai qui continue de diminuer.**

### Les améliorations en cours de mise en œuvre :

Plusieurs mesures permettent de réduire la fréquence de renouvellement des demandes :

- ⇒ L'allongement de la durée d'attribution de certains droits et prestations
- ⇒ L'attribution sans limitation de durée pour les personnes dont la situation de handicap n'est pas susceptible d'évoluer favorablement.

Le déploiement du téléservice permettant de formuler une demande en ligne, de suivre l'état d'avancement et de dématérialiser les documents aboutira dans les mois à venir.

\*\*Niveau de satisfaction moyen calculé en valorisant de la manière suivante les réponses à l'enquête de satisfaction :

Satisfait 1, moyennement satisfait 0,5, pas satisfait 0



