

Baromètre de satisfaction des usagers de la MDPH



Les données d'activité de votre MDPH en 2022

49 637 dossiers reçus

47667 dossiers traités

41 546 mails reçus et traités sur la plateforme dédiée

66 733 Appels téléphoniques décrochés

Délai moyen de traitement : 3,5 mois

Résultat de l'Année 2022.

Sur les 4081 usagers ayant répondu à l'enquête de satisfaction en ligne*:

Taux de satisfaction global de 74% **



7 personnes sur 10
sont très satisfaites
ou satisfaites
de la MDPH du Pas de Calais



8 personnes sur 10
apprécient l'accueil
et l'écoute de agents
de leur MDPH



Pour 7 répondants sur 10,
les aides correspondent
globalement à leurs besoins



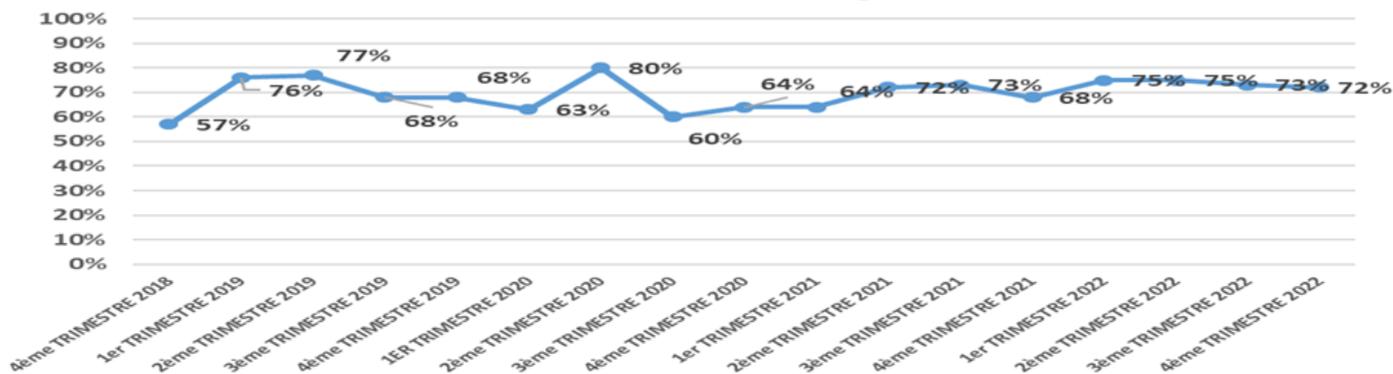
7 personnes sur 10
sont satisfaites
du délai de réponse
de leur MDPH

Continuez de donner votre avis sur <https://mamdpH-monavis.fr>

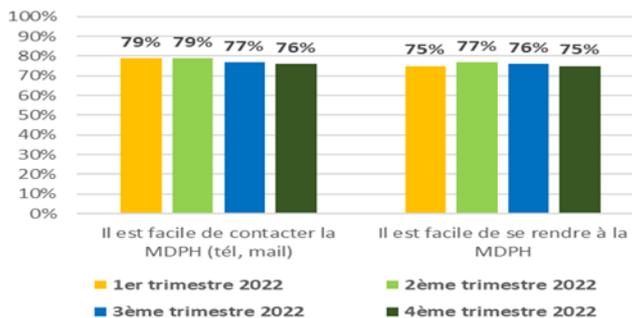
** Niveau de satisfaction moyen calculé en valorisant de la manière suivante les réponses à l'enquête de satisfaction :

Très Satisfait 1, satisfait 0,66, insatisfait 0,33 et très insatisfait 0

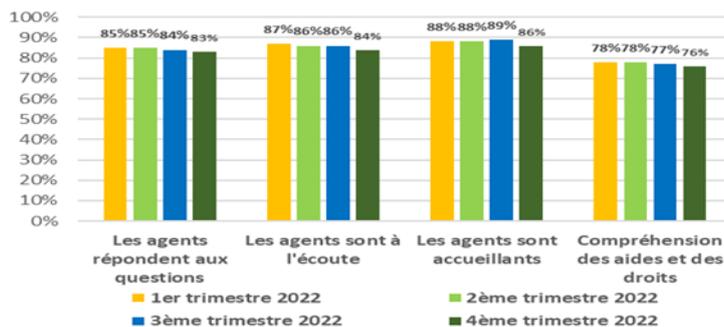
Evolution de la satisfaction globale**



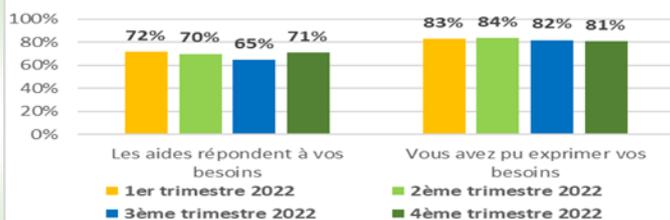
La satisfaction relative à l'accessibilité**



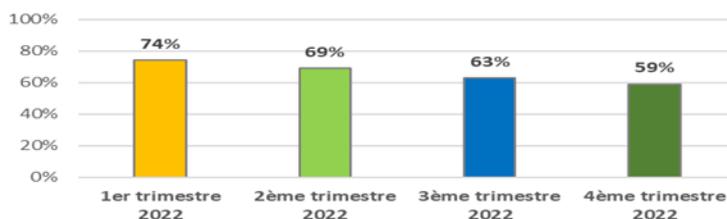
La satisfaction relative à l'accueil**



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 apportées par la plateforme mails. Le site internet de la MDPH. La prise en compte des besoins. Le délai moyen de traitement des dossiers enfants ».

Les points à améliorer :

« Le délai de traitement global.
Une meilleure information sur les droits et modalités de mise en oeuvre.
L'information à travers la mise en place d'une newsletter. La mise en place de courrier de rappel des droits arrivant à échéance ».

Une activité de la MDPH stable en 2022 et un délai moyen de traitement maîtrisé.

Les améliorations en cours de mise en oeuvre :

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.

La mise en place d'une démarche qualité avec la mise en oeuvre d'un plan d'amélioration continue

Des actions de communication en direction des usagers renforcées.

