

Baromètre de satisfaction des usagers de la MDPH



56 210 dossiers reçus



156 200 décisions prises



41 966 mails reçus et traités sur la plateforme dédiée



61 005 Appels
téléphoniques répondus



Délai moyen de
traitement
3,6 mois



Résultats du 1^{er} trimestre 2024

1619 personnes ont répondu à l'enquête
de satisfaction en ligne



8 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 des agents de
leur MDPH.



**Pour 7 personnes sur
10** les aides
correspondent à leurs
besoins.

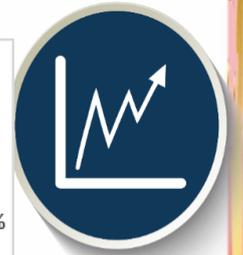


6 personnes sur 10
sont satisfaites par
le délai de réponse
de leur MDPH.

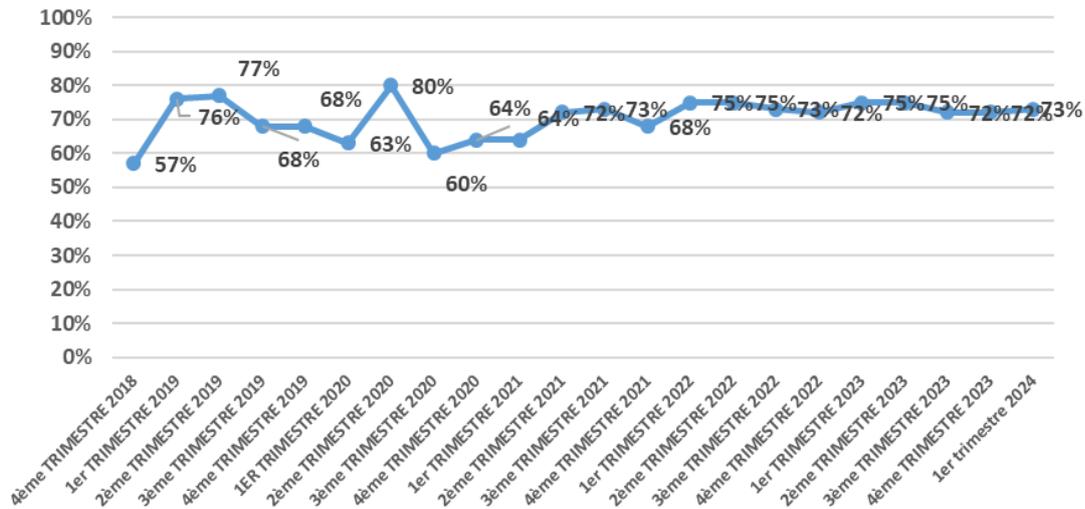
Continuez de donner votre avis sur

*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

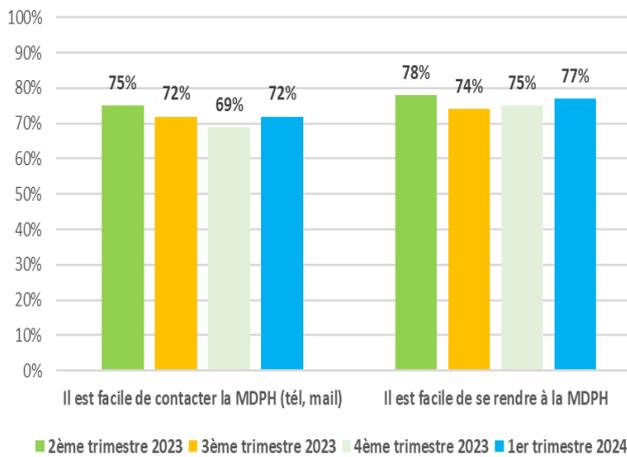
Statistiques du 1^{er} trimestre 2024



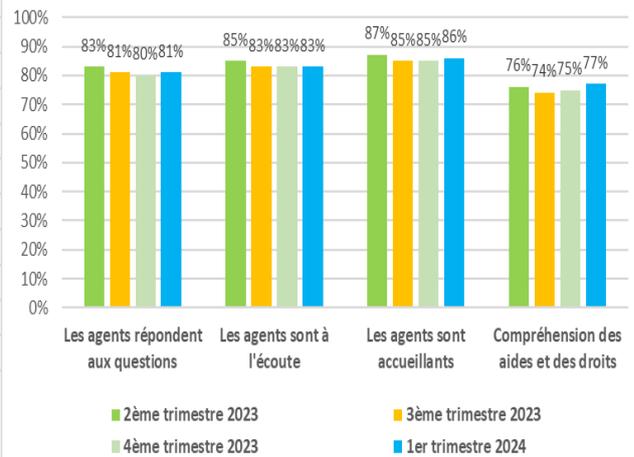
Evolution de la satisfaction globale**



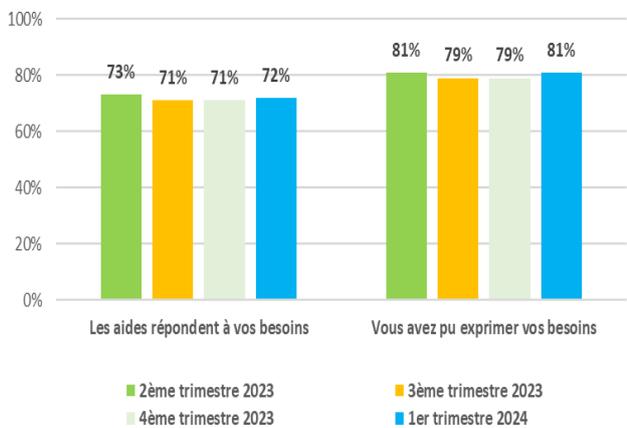
La satisfaction relative à l'accessibilité*



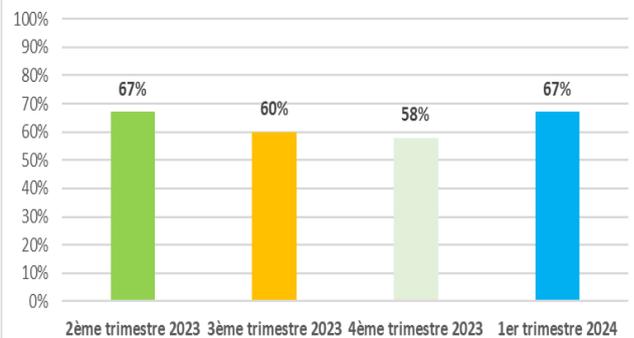
La satisfaction relative à l'accueil*



La satisfaction relative aux besoins*



La satisfaction relative au délai de traitement*



Nos points forts

« L'accueil, l'écoute, le professionnalisme du Personnel. La qualité de réponse apportée aux questions. Les informations hébergées sur le site internet. La possibilité de formuler la demande en ligne. La prise en compte des besoins. La prorogation automatique de certains droits. »

Vos avis sur la MDPH



Vos avis sur la MDPH



Ce que nous devons améliorer

« Le délai de traitement global.
Une meilleure information sur les droits et modalités de mise en œuvre.
Favoriser les rencontres dans le cadre du traitement de la demande ».

Une activité de la MDPH en augmentation sur l'année 2023 :
+ 12 % de dossiers déposés (comparativement à 2022).

Malgré les mesures prises par la MDPH, cette hausse s'est traduite par un allongement des délais de traitement.

Les améliorations en cours :

➔ 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.
- ⇒ La prorogation automatique de certains droits

➔ 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 œuvre d'un plan d'amélioration continue.

➔ Des actions de communication en direction des usagers renforcées.

