

Mars 2022

Résultat de l'enquête de satisfaction des usagers de MDPH 2021

Comité de suivi du 10 mars 2022

Sommaire

Rappel de la démarche	3
------------------------------------	----------

<u>Présentation de la campagne 2021</u>	Erreur ! Signet non défini.
--	------------------------------------

1. Point méthodologique et précautions de lecture
2. La campagne 2021 en quelques mots
3. Quand et comment s'est déroulée la campagne ?
4. Qui a répondu
5. Pourquoi les répondants ont-ils sollicité la MDPH ?

<u>Restitution de trois grands constats issus de l'analyse des résultats</u>	9
---	----------

1. Une satisfaction générale nuancée, variable selon les territoires et les répondants9
2. Les points de satisfaction.....11
3. Les points d'amélioration.....14

Les objectifs pour 2022.....	16
-------------------------------------	-----------

Rappel de la démarche

La mesure de la satisfaction des usagers est une obligation pour les MDPH, dont la mise en œuvre implique la CNSA :

- **L'article L.146-3-1 du CASF prévoit** : « chaque maison départementale des personnes handicapées transmet à la CNSA son rapport d'activité annuel et les données normalisées relatives : (...) 4° Aux caractéristiques de ses usagers et à la mesure de leur satisfaction ».
- **La convention pluriannuelle relative aux relations entre la CNSA et chaque département** précise : « Pour connaître l'appréciation de la qualité de service par les personnes qui sollicitent la MDPH la CNSA s'engage à conduire périodiquement une enquête de baromètre national [...]. Le département s'engage à ce que la MDPH participe à cette enquête nationale et accepte que ses données fassent l'objet, sous forme anonymisée, d'une consolidation nationale. La CNSA restitue à chaque président de Conseil départemental et de GIP les résultats du baromètre national permettant de se situer par rapport aux autres départements. La CNSA s'engage à apporter à ce dispositif les améliorations qui se révéleraient nécessaires pendant la durée de la présente convention, en tenant compte des avis d'un groupe de travail comprenant des représentants des MDPH et des associations représentatives des personnes handicapées ».
- ***1.1.** « Engagements pour l'amélioration de la qualité de service et l'équité de traitement des personnes en situation de handicap relevant de la MDPH », b. Mesure de la satisfaction des usagers de la MDPH
- **Le référentiel de mission et de qualité de service** annexé à la convention pluriannuelle conclue entre la CNSA et chaque département précise que la MSU est une obligation socle (Mission 7 : management, pilotage et animation territoriale / objectif 1 : concilier qualité de service et efficience de la réponse de la MDPH)

L'enquête en ligne « Ma MDPH, mon avis » : présentation

- Pour la quatrième année consécutive, mise en place d'une **campagne de recueil de la satisfaction des usagers de MDPH** : « Ma MDPH, mon avis » : <https://mamdpH-monavis.fr>
- L'enquête en ligne permet aux usagers de donner leur avis sur la **qualité de service de la MDPH** de son territoire sur : l'accessibilité physique, la qualité de l'accueil, la qualité d'écoute, la réponse aux besoins, etc.
- Mise en place auprès des MDPH et associations, d'une période de campagne, à minima de 3 semaines à 1 mois généralement sur la fin de l'année en cours. Mise à disposition d'un **kit de déploiement** :
 - Un guide d'appui au déploiement à l'attention des MDPH
 - et un pour les partenaires
 - Supports de communication : affiches, flyers, vignettes réseaux sociaux
 - Le questionnaire papier
 - La signature électronique
- Le QR code

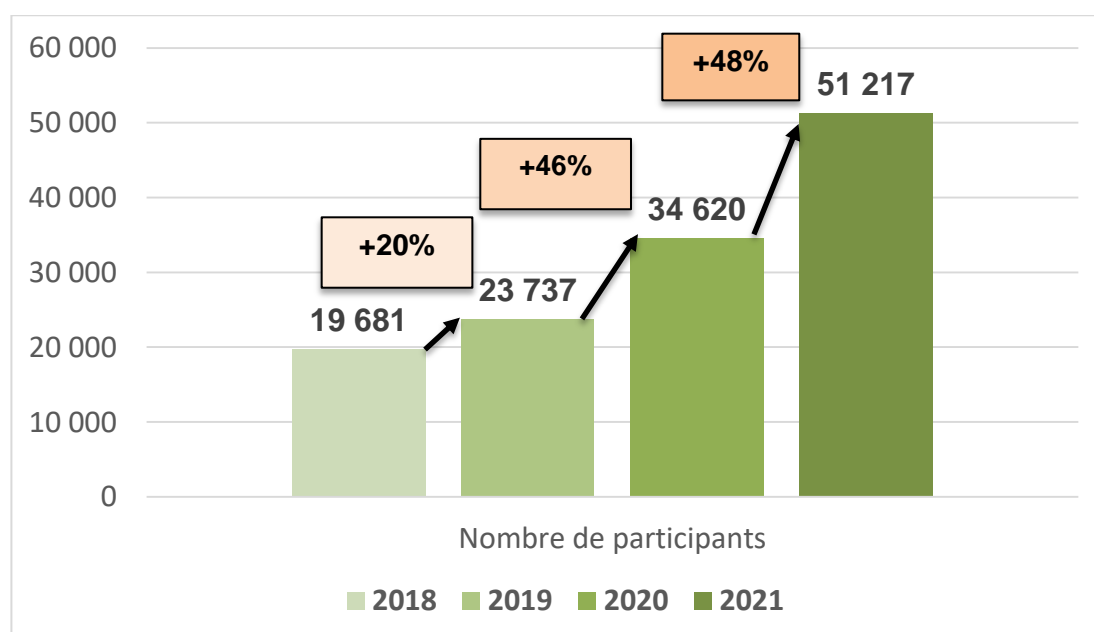
Présentation de la campagne 2021

Point méthodologique et précautions de lecture

- L'enquête en ligne a été mise à disposition des MDPH et des MDA pour alimenter leur démarche d'amélioration continue.
- Elle a été rendue disponible à tous sans avoir besoin d'un identifiant et un code. Une même personne a pu compléter plusieurs fois le questionnaire sans que cela ne puisse être identifié pour l'analyse.
- L'enquête n'a pas été conduite à des fins de réalisation d'une étude statistique (par exemple par la recherche d'un échantillon représentatif d'utilisateurs).
- Des retraitements ont été opérés pour améliorer la qualité de la synthèse. Ils ne confèrent pas à la restitution des résultats un caractère scientifique.
- La représentativité des départements a ainsi été retravaillée pour éviter un effet de surreprésentation des utilisateurs des départements présentant un fort taux de participation. Le redressement est basé sur le nombre de personnes ayant fait au moins une demande en MDPH en 2020.
- Certaines questions ont été traduites en « notes » en valorisant les réponses « oui » / « tout à fait » par une barème de 1, les « moyennement » par 0,5 et les « non » / « pas du tout » par 0

La campagne 2021 en quelques mots

- **51 217 réponses** à l'enquête ont été saisies en ligne en 2021 contre 34 622 en 2020
- Le taux d'évolution du nombre de répondants **augmente fortement d'année en année et fait un bond de + 48%** entre 2020 et 2021
- **La majorité des réponses (68%)** a été saisie en octobre, novembre, et décembre ce qui témoigne de l'efficacité de la campagne de communication effectuée durant cette période au niveau local et national
- **Les réponses se répartissent sur la totalité du territoire** métropolitain et ultramarin : tous les territoires ont recolté au moins une réponse

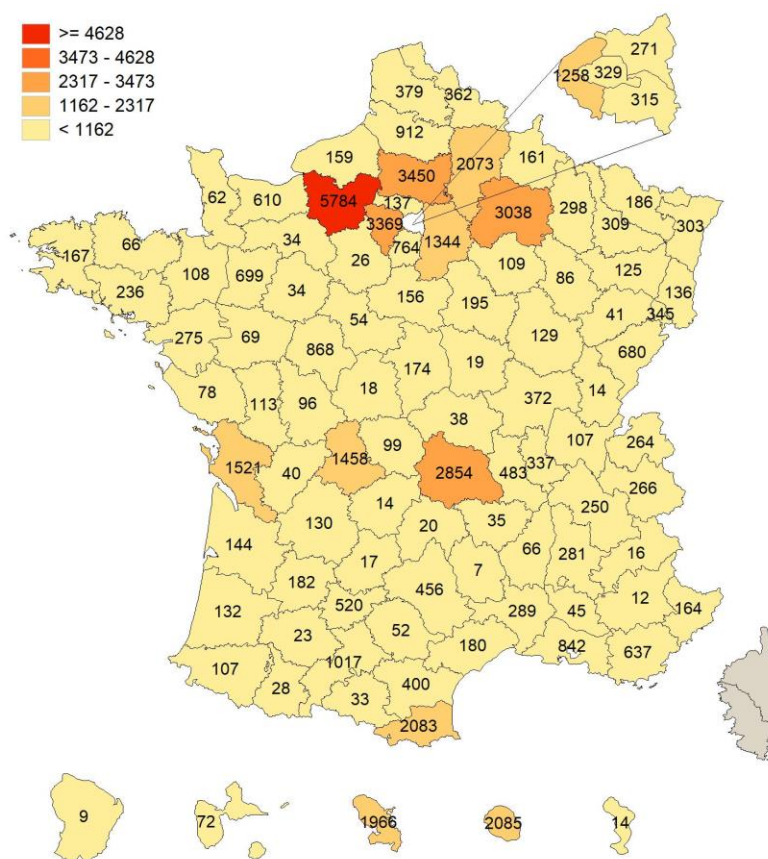


- Sur plusieurs territoires, la mobilisation a été très forte : 5 784 personnes ont répondu dans l'Eure (27), 3 450 personnes dans l'Oise (60) et 3 369 réponses dans les Yvelines (78).
- En comparant le nombre de participants à l'enquête vis-à-vis du nombre de personnes ayant déposé au moins une demande en MDPH en 2020, seuls 11 départements dépassent les 10%, contre 6 en 2020

Calcul du taux de représentativité = pourcentage du nombre de répondant à l'enquête sur le nombre de personnes ayant déposé au moins une demande en MDPH en 2020

Département	Nombre de participants	Taux de représentativité*
27 - Eure	5784	30,2%
51 - Marne	3038	28,4%
972 - Martinique	1966	26,7%
63 - Puy-de-Dôme	2854	18,0%
02 - Aisne	2073	16,0%
60 - Oise	3450	15,9%
66 - Pyrénées-Orientales	2083	15,4%
87 - Haute-Vienne	1458	15,3%
53 - Mayenne	699	11,7%
78 - Yvelines	3369	11,3%
90 - Territoire de Belfort	345	10,4%

Carte de France du nombre de répondants par département



Quand et comment s'est déroulée la campagne ?

- **Points clés à retenir**
- L'enquête en ligne est ouverte en routine **toute l'année**
- Les répondants ont dédié environ **8 minutes et demi** au remplissage du questionnaire
- Le questionnaire a été majoritairement complété par **smartphone par 50,6%** des répondants (soit une augmentation de 1 point par rapport à 2020), et par **ordinateur par 46,4%** des participants
- Les réponses ont majoritairement été saisies durant les mois **d'octobre, novembre et décembre** avec respectivement 18,4 %, 25,3 % et 25,0 % des réponses.
- On constate une progression du nombre de réponses à l'enquête sur les autres trimestres de l'année. Ex: la participation a doublé sur le mois de Septembre, ce qui indique que la campagne a tendance à débiter de plus en plus tôt
- La **communication au niveau territorial et national** ainsi que le relai de l'enquête par les partenaires ont un impact sur la dynamique observée.
-

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
5,4%	3,1%	2,5%	3,5%	1,6%	2,1%	3,1%	1,4%	8,7%	18,4%	25,3%	25,0%

Qui a répondu ?

Les informations personnelles demandées au répondants :

- Département
- Age
- Motif de sollicitation de la MDPH
- Bénéficiaire avait déjà reçu un ou plusieurs courriers de notifications

Maintien de la proportion du profil des bénéficiaires :

- Les répondants indiquant faire les **démarches à la MDPH pour eux-mêmes sont de 68,5%** contre **67,4 %** en 2020, et la part des **proches aidants de 31,5% contre 32,6%** en 2020

Maintien de la proportion des personnes déjà en contact avec la MDPH

- Près de **76,9% des répondants indiquent avoir déjà reçu un ou plusieurs courriers de notification de la MDPH, contre 78,4% en 2020**
- De moins en moins de répondants affirment avoir reçu des notifications de leur MDPH au préalable

Age des participants :

	Nb. de participants 2020	%	Nb. de participants 2021	%
Moins de 25 ans	1092	3,3%	2054	4,2%
De 25 à 59 ans	25604	76,5%	37357	76,2%
60 ans et plus	6745	20,2%	9622	19,6%

Pourquoi les répondants ont-ils sollicité la MDPH ?

Principaux motifs de sollicitation :

- Bénéficier d'une **carte mobilité inclusion** à 49,9% (contre 48,9% en 2020)
- Avoir la **reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)** : 45,9% des répondants (contre 44,3% en 2020)
- Avoir une **aide financière** : 40% des répondants (contre 42 % en 2020)
-

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous sollicité la MDPH ?

Taux de réponse : 99,0%

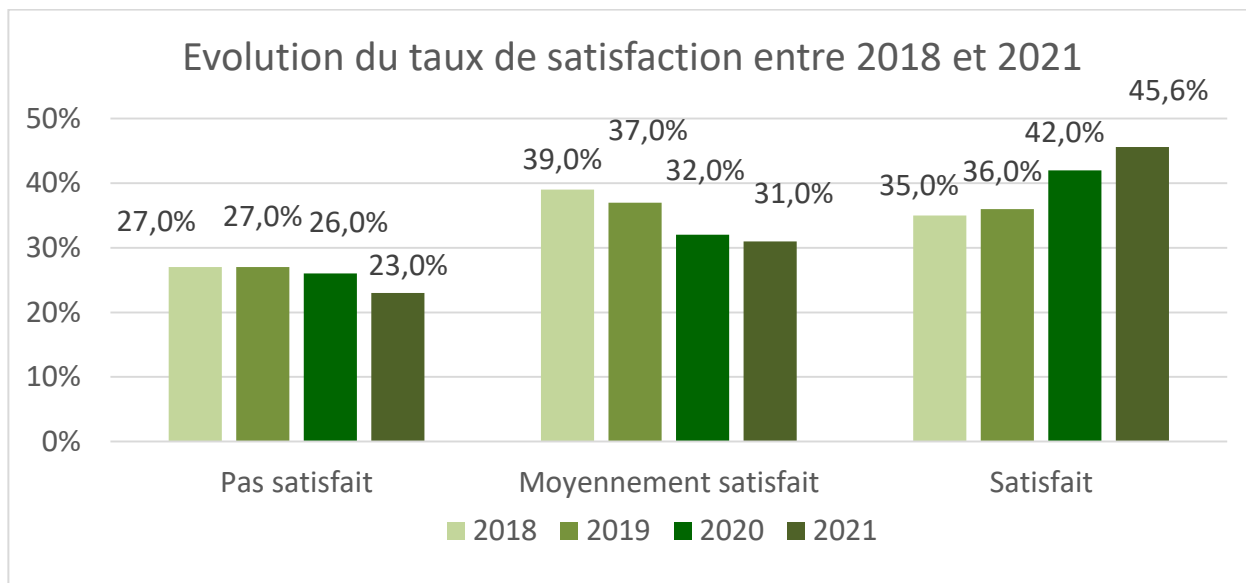
	Nb	% obs.	
Pour avoir une carte mobilité inclusion (CMI) : carte de priorité, d'invalidité ou de stationnement. Elles permettent par exemple d'éviter les files d'attente ou de se garer en voiture sur des places proches de l'entrée	25305	49,9%	49,9%
Pour avoir la reconnaissance travailleur handicapé (RQTH)	23272	45,9%	45,9%
Pour avoir une aide financière, de l'argent	20301	40,0%	40,0%
Pour faciliter vos transports	7642	15,1%	15,1%
Pour être accompagné dans votre parcours scolaire ou étudiant	7413	14,6%	14,6%
Pour avoir un accompagnement à domicile et de l'aide chez vous, dans la vie quotidienne	7039	13,9%	13,9%
Pour être accompagné dans votre projet professionnel	6647	13,1%	13,1%
Pour avoir une place en établissement, par exemple un foyer ou un IME	3939	7,8%	7,8%
Pour avoir une place en établissement d'aide par le travail (ESAT)	2319	4,6%	4,6%
Total	50726		

Restitution de l'analyse des résultats

Une satisfaction générale nuancée, variable selon les territoires et les répondants

Satisfaction générale

Taux de satisfaction à la question, « dans l'ensemble, est-ce que vous êtes satisfait/ moyennement satisfait/ pas satisfait de la MDPH ? »



- Le taux des satisfaits est de **45,6%** soit une augmentation de **presque 4 points** entre 2020 et 2021.
- En regroupant les moyennement satisfaits et les satisfaits, le taux de satisfaction générale est de 76,6 % en 2021 contre 74% en 2020
- Pour plus de 100 répondants, dans la catégorie « satisfait » : le plus faible taux dans un département est de **45% (237 répondants)** et le plus fort est de **87% (1253 répondants)**
- Pour plus de 100 répondants, dans la catégorie « insatisfait » : le plus fort taux dans un département est de **45% (237 répondants)** et le plus faible de **3% (1253 répondants)**

Tri croisé : satisfaction / motifs de sollicitation (regroupements)

	Satisfait de la MDPH		Moyennement satisfait de la MDPH		Pas satisfait de la MDPH	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Besoin d'écoute	2060	41,3%	1540	30,9%	1388	27,8%
Informations	1438	45,3%	994	31,3%	740	23,3%
CMI	10131	44,4%	7399	32,4%	5310	23,2%
Transport	2835	41,3%	2360	34,3%	1677	24,4%
Demandes professionnelles (parcours, RQTH, ESAT)	12784	48,0%	8448	31,7%	5423	20,3%
Parcours scolaire	2841	31,3%	3402	37,5%	2825	31,2%
Place en établissement	1899	34,7%	2150	39,3%	1424	26,0%
Aide financière	7893	36,2%	7900	36,2%	6011	27,6%
Domicile	3035	37,3%	2730	33,6%	2364	29,1%
Autre	1972	45,3%	1229	28,2%	1153	26,5%

- Comme l'année dernière, les répondants ayant le taux de satisfaction le plus élevé sont ceux qui ont sollicité leur MDPH pour un **projet professionnel (48% de répondants satisfaits contre 46,2% en 2020)**
- Les répondants qui ont sollicité leur MDPH pour des **informations ou pour une CMI** sont également parmi les plus satisfaits (respectivement **45,3% et 44,4% de répondants satisfaits, contre 35,4% et 39,2% en 2020**)
- A l'inverse, les répondants ayant sollicité leur MDPH pour des démarches liées au **Parcours Scolaire** sont les moins satisfaits (seulement **31,3%** des participants satisfaits **contre 28,5% en 2020**).

Tri croisé : Satisfaction générale / destinataire

	Non réponse	Satisfait	Moyennement satisfait	Pas satisfait
Non réponse	23,4%	53,6%	16,5%	6,5%
Pour vous-même	10,2%	56,3%	22,9%	10,6%
Pour un proche	7,8%	46,8%	29,1%	16,3%

La satisfaction générale comprenant « les satisfait » et « les moyennement satisfait » en fonction du profil des répondants est similaire entre ceux qui indiquent faire les démarches à la MDPH pour eux-mêmes (79,2 %) et ceux par un proche (75,9 %)

Réponse aux besoins

- Enfin, comme les années précédentes, une majorité de répondants déclare que les aides dont ils disposent répondent globalement à leurs besoins (71,3% contre 70,9% en 2020).
- Inversement, près d'un répondant sur cinq (22% contre 24,4% en 2020) déclare que les aides dont il dispose sont insuffisantes

Est-ce que les aides que vous avez répondent à vos besoins ?

Taux de réponse : 77,8%

	Nb	% obs.	
Oui	17238	43,2%	43,2%
Moyennement	11207	28,1%	28,1%
Non	8759	22,0%	22,0%
Vous ne savez pas	2663	6,7%	6,7%
Total	39867	100,0%	

- Les usagers ayant fait des demandes de CMI se sont déclarés satisfaits à 44,9% ; contre 40,5% en 2020
- Les personnes ayant sollicité la MDPH pour un projet professionnel estiment que les aides obtenues répondent aux besoins à 48%, en hausse par rapport à 2020

Les points de satisfaction

Satisfaction vis-à-vis des qualités humaines des agents

Satisfaction vis à vis des items suivants :

	Non	Moyennement	Oui	Total
Il est facile de contacter par téléphone, par courrier ou par mail (sur l'ordinateur) la MDPH	28,3%	28,3%	43,5%	100,0%
Il est facile de se rendre à la MDPH	24,5%	26,2%	49,3%	100,0%
Les agents de la MDPH répondent à vos questions	14,9%	27,6%	57,4%	100,0%
Les agents de la MDPH vous écoutent	12,1%	23,1%	64,9%	100,0%
Les agents de la MDPH sont accueillants	9,2%	21,6%	69,1%	100,0%

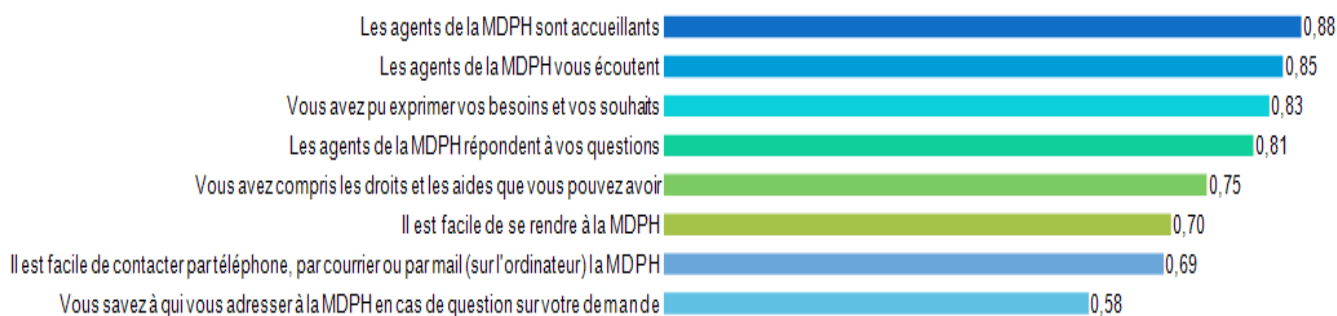
Satisfaction vis-à-vis des items suivants :

	Non	Moyennement	Oui	Total
Vous savez à qui vous adresser à la MDPH en cas de question sur votre demande	39,3%	18,2%	42,4%	100,0%
Vous avez compris les droits et les aides que vous pouvez avoir	16,5%	26,2%	57,3%	100,0%
Vous avez pu exprimer vos besoins et vos souhaits	12,8%	19,6%	67,6%	100,0%

Les éléments de satisfaction des répondants sont similaires aux années précédentes :

1. En première position, les répondants indiquent le caractère accueillant des agents à 69,1% (contre 65,9% en 2020). Après valorisation des réponses cet item obtient une note de 8,8 sur 10
2. En seconde, la capacité des répondants à exprimer leurs besoins et souhaits. 67,6% (contre 65,3% en 2020) Cet item est valorisé à 8,5 sur 10
3. En troisième, l'écoute des agents : 64,9% des personnes (contre 60,3% en 2020). Cet item est valorisé à 8,3 sur 10

Valorisation des échelons : 0 (Non) ; 0.5 (Moyennement) ; 1 (Oui) ; - (Vous ne savez pas)



Eléments de satisfaction - verbatims

À la question « *Qu'est-ce qui vous paraît le plus satisfaisant à la MDPH?* », l'analyse des réponses des participants a fait ressortir le nuage de mots suivant :

Mot	Fréquence
ACCUEIL	3804
DOSSIER	3418
ECOUTE	2527
REPONSE	2496
PERSONNE	1883
DEMANDE	1849

Points clés à retenir

L'analyse qualitative des verbatims à la question « Qu'est-ce qui vous paraît le plus satisfaisant à la MDPH ? » apporte un éclairage complémentaire aux éléments de satisfaction et sont en cohérence avec les résultats de l'année dernière :

- L'accueil est le principal élément de satisfaction;
- Les dossiers et leur traitement représentent également un élément de satisfaction
- Le personnel vient ensuite (« écoute », « aimable », « professionnalisme / compétence », principalement) ;
- Puis la qualité globale du service (réponses, information, renseignement, traitement du dossier, réactivité ...)
- Et enfin le droit à la compensation lui-même, l'existence même des MDPH (demandes, qualité des droits et aides accordés, reconnaissance du handicap, ...)

Quelques verbatims

Accueil, disponibilité

- « *L'accueil, l'amabilité, et la compétence des intervenants* »
- « *L'accueil physique et téléphonique* »
- « *L'écoute et l'accueil du personnel sont très satisfaisants* »

Aide à la constitution du dossier

- « *Bonne connaissance des démarches des dossiers* »
- « *Instructions pour faire son dossier sur internet* »

Qualité de l'analyse du dossier et des réponses

- « *Le bon suivi du dossier avec des courriers de confirmation* »
- « *Le suivi du dossier* », « *Dossiers étudiés sérieusement* »
- « *Le temps de traitement des dossiers s'est beaucoup amélioré* »

Qualités humaines du personnel d'accueil

- « *Très bon accueil quand on arrive à la réception, on nous explique bien ce qu'on doit apporter comme documents nécessaires* »
- « *L'accueil et l'amabilité du personnel* »
- « *La compréhension et l'accueil du personnel* »

Demandes en ligne

- « *Le suivi informatique du dossier* »
- « *Créer et déposer son dossier sur le site sans se déplacer* »
- « *Accès sur internet pas besoin de se déplacer pour un dossier à remplir* »

Les points d'amélioration

Une insatisfaction principalement liée aux délais de traitement

Que pensez-vous du temps de réponse de la MDPH à vos demandes d'aide ?

Taux de réponse : 98,7%

	Nb	% obs.	
Il est satisfaisant	17488	34,6%	34,6%
Il n'est pas satisfaisant	28971	57,3%	57,3%
Vous ne savez pas	4099	8,1%	8,1%
Total	50558	100,0%	

- Le taux de satisfaction reste similaire à celui de 2020, en passant de **32% à 34,6%**
- Dans la majorité des départements ce temps est jugé insatisfaisant, seulement 30 MDPH ont un taux de satisfaction supérieur au taux d'insatisfaction

Les points d'amélioration - verbatims

Mot	Fréquence
DOSSIER	12800
TRAITEMENT	5818
DELAI	5729
DEMANDE	4790
TEMPS	4395
REPONSE	3892

Points clés à retenir

L'analyse qualitative des verbatims à la question « Que faut-il améliorer ? » apporte un éclairage complémentaire aux éléments d'insatisfaction en cohérence avec les résultats de l'année dernière :

- Le principal motif d'insatisfaction semble lié au dossier : complexité, pièces à fournir, traitement, ...
- La notion de temps/délai de réponse est également forte et indique que malgré les efforts consentis et l'amélioration des résultats de la question de satisfaction liée aux temps de réponse ; ce point reste le principal motif d'insatisfaction

Quelques verbatims

Délais de traitement

- « Les délais d'attente pour les dossiers, trop longs »
- « Délais de renouvellement beaucoup trop importants »

Complexité des démarches

- « Quel besoin de renouveler entièrement les demandes lorsque les troubles sont chroniques? »
- « Le délai et surtout le renouvellement trop court tous les deux ans ! »
- « Le renouvellement tous les cinq ans (particulièrement dans le cas de pathologies évolutives chroniques qui ne s'améliorent pas avec l'âge) »

Information et accompagnement des personnes

- « Il faut plus d'informations sur les aides »
- « Dans le cas d'adaptation à la scolarité, manque de clarté sur qu'est-ce qui est de la compétence de qui ? MDPH ? Enseignant référent ? Établissement scolaire ? Qui saisir et comment ? »
- « Avoir plus d'information sur nos droits au travail et sur nos aides pour la retraite »
- « Besoin de plus d'accompagnement en début de reconnaissance, avoir plus d'explications, d'aides »

Prestations

- « Améliorer les délais de prise en charge des aides financières, tels que le PCH Parentalité »
- « Le manque d'établissement pouvant accueillir les personnes »
- « Mieux détailler les prestations et les aides »

Les objectifs pour 2023

- **Objectif général :**
 - Augmenter la participation des moins de 25 ans
 - Renforcer la mobilisation sur l'ensemble des territoires
 - Donner du sens aux résultats de l'enquête
 - La prise en compte des résultats dans l'amélioration des services
 - Transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics : l'alimentation du baromètre national
- **Objectif opérationnel / livrable :**
 - L'ajout d'un quatrième niveau de réponse en raison de la confusion sur la valeur « moyennement satisfait »
 - Réalisation d'une vidéo en langue des signes expliquant l'enquête et son remplissage
 - Partage des bonnes pratiques
 - Mise à disposition d'un outil permettant l'analyse qualitative au niveau local
 - Renforcement des méthodes de communication numérique et de la communication auprès des jeunes
 - Réflexion sur une enquête de satisfaction conjointe personnes âgées et personnes handicapées

www.cnsa.fr
www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr
www.monparcourshandicap.gouv.fr

