



ENQUÊTE DE SATISFACTION - 2018
Maison Départementale des Personnes Handicapées - MDPH



1. INTRODUCTION

3



2. PREAMBULE

7



3. SATISFACTION DES USAGERS

11



4. AMÉLIORATION des services

30



5. SYNTHÈSE

35



Contacts

37

QualiPARIS est une **démarche d'amélioration continue de la qualité** des services de la Ville de Paris. C'est pourquoi il est nécessaire de réaliser **une enquête de satisfaction** qui est un engagement du référentiel de votre secteur.

Ainsi, cette étude vise principalement à **mesurer le niveau de satisfaction** de vos usagers (c'est-à-dire la qualité perçue), pour en dégager des **axes d'amélioration**.



A SAVOIR

Ce qui peut être vérifié lors des audits :

- **L'exploitation des résultats**
- **La communication de ces résultats**
- **La fiabilité méthodologique de ces résultats**

Cependant, le niveau de satisfaction exprimé, **n'est pas jugé** par l'auditeur.



Etude quantitative

Questionnaire de 4 minutes en moyenne

Période d'enquête :

Du 10 janvier au 22 mars 2018

335 questionnaires :

- Administrés en face-à-face (tablette) : 139

Évaluation de la satisfaction d'une visite effectuée le jour même

- Auto-administrés via Paris.fr : 113

- **Lien direct (envoi par e-mail ?) : 83**

▪ Evaluation de la satisfaction d'une visite effectuée sur les trois derniers mois (en 2018)



Points de vigilance pour la fiabilité des résultats :

- obtenir **un maximum de réponses pour pouvoir généraliser les résultats à l'ensemble des usagers**. Nous estimons qu'à partir de 150 répondants (passés par l'accueil/le service/le site), les résultats peuvent être considérés comme fiables, la marge d'erreur statistique qui en découle étant acceptable.

- réaliser l'enquête en **un minimum de temps** pour éviter que des changements surviennent pendant la période d'enquête et influencent les résultats. Nous préconisons une durée d'enquête de deux mois maximum.

- réaliser l'enquête toujours à **la même période de l'année**, pour éviter d'éventuels biais liés aux saisons et divers évènements.

- **limiter les biais liés aux modalités de passation** des enquêtes, notamment en suivant les recommandations formulées par la Cellule Ecoute, Etudes et Evaluations.

Marges d'erreur maximale - Confiance à 95% :

- Sur 335 (Total) : 5,35 %
- Sur 153 (Satisfaction) : 7,92 %

2. Préambule



3.1 Modalités de la dernière visite

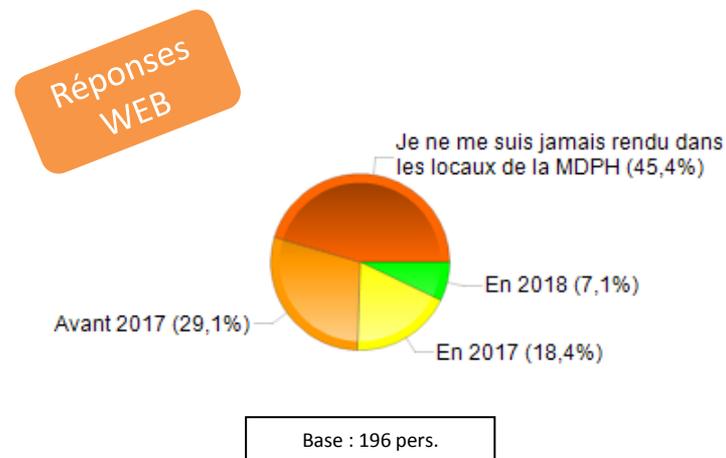
3.2 Connaissance de la MDPH

3.3 Supports de communication

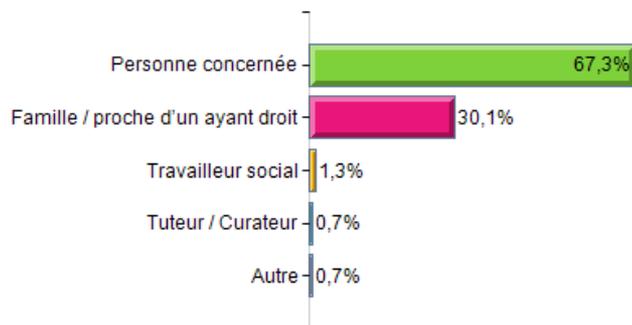
139 personnes ont répondu le jour même de leur visite (enquête face-à-face tablette).

Parmi les **196 autres répondants**, **14** (soit **7.1 %**) ont effectué leur visite au cours de l'année 2018.

A quand remonte votre dernière visite à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) ?



Lors de votre dernière visite, vous êtes venu-e en tant que :



Si 'Autre' précisez :

	Nb
médecin	1
Total	1

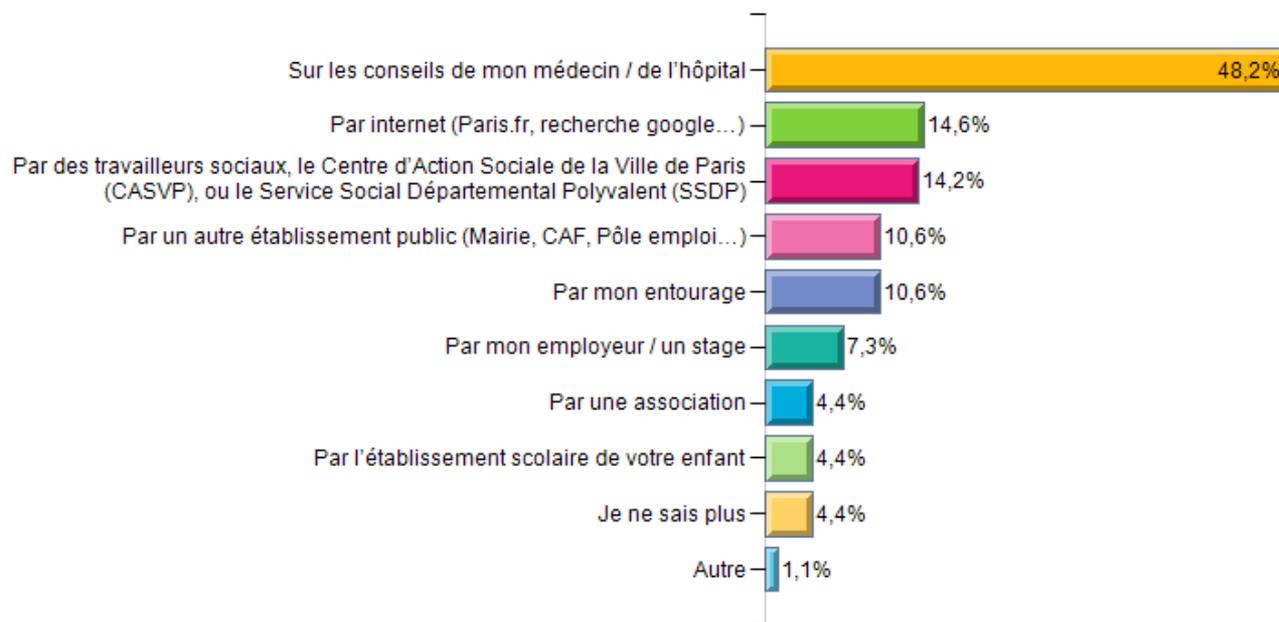
Base : 153 pers.

La quasi-totalité (**97,4 %**) des répondants sont soit des « **personnes concernées** » (**67,3 %**) ou des « **proches** » (**30,1 %**).

Les professionnels sont presque inexistants : « **travailleur social** » **1,3 %** et « **Tuteur/Curateur** » **0,7 %**.

C'est principalement via le **médecin ou l'hôpital** que les usagers connaissent la MDPH (48.2 %).
A noter : l'outil numérique, **Internet** se situe en deuxième position à **14,6%** légèrement au-dessus des acteurs et institutions dans le périmètre de la MDPH : **travailleurs sociaux, CASVP et SSDP** qui obtiennent **14,2%**.

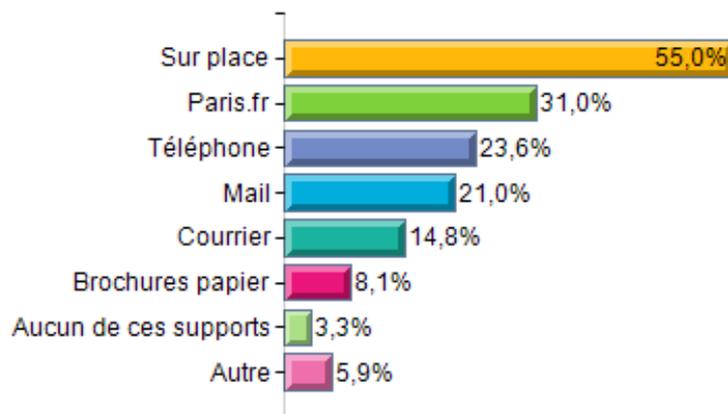
Comment avez-vous connu la MDPH ?



La somme des pourcentage est différente de 100% car la question est à choix multiple.

Base : 274 pers.
Sans réponse : 61 pers.

Quels sont tous les supports que vous utilisez pour vous renseigner sur la MDPH ?



La somme des pourcentage est différente de 100% car la question est à choix multiple.

Base : 271 pers.
Sans réponse : 64 pers.

Si 'Autre' précisez :

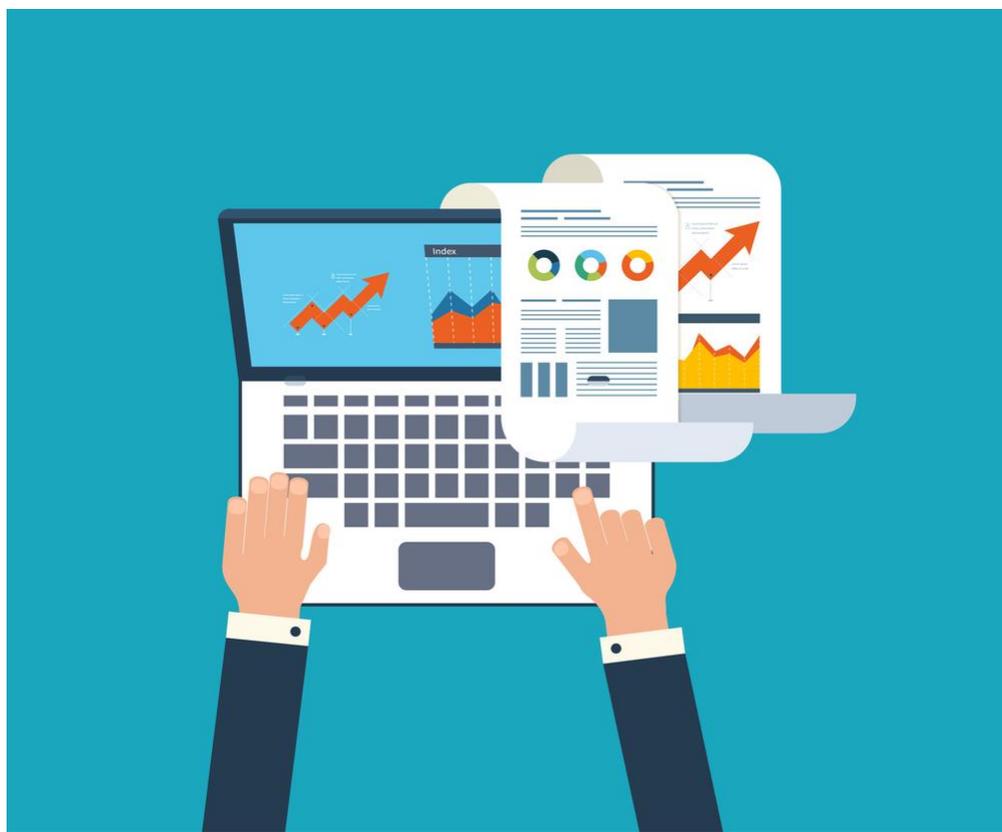
	Nb
Non réponse	2
Recherche sur internet	12
Par la mairie	1
Par un assistant de service sociale	1
Total	16

L'information « **sur place** » représente la première ressource de renseignements pour les répondants (55%).

« **Paris.fr** » atteint la deuxième position (31%) devant le « **téléphone** » (23,6%).

Les « **brochures papiers** » constituent, parmi les supports proposés, la ressource la moins utilisée (8,1%).

3. Satisfaction des usagers



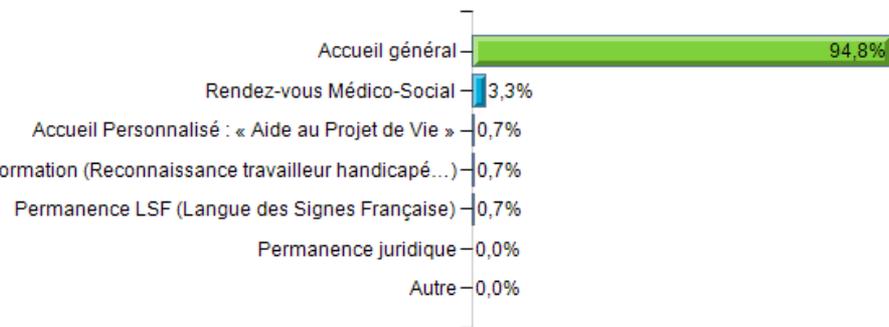
- 3.1 Visite sur place
- 3.2 Accueil par téléphone
- 3.3 Accueil par e-mail
- 3.4 Satisfaction du site web paris.fr
- 3.5 Satisfaction des brochures papier
- 3.6 Satisfaction des courriers
- 3.7 Appréciation globale

3.1 Visite sur place

3.1

Satisfaction des usagers Accueil sur place

Lors de votre dernière visite, à quel accueil vous vous êtes rendu.e ?



Base : 153 pers.

L'essentiel des répondants déclarent s'être rendu à l'« **accueil général** » (94,8 %). Comparativement, les autres accueils disposent d'un niveau très faible de passage des répondants : seul l'accueil « **rendez-vous médico-social** » dépasse 1% avec 3,3%.



Le temps d'attente **98,1%**

Le confort et aménagement des espaces d'accueil **97,4%**

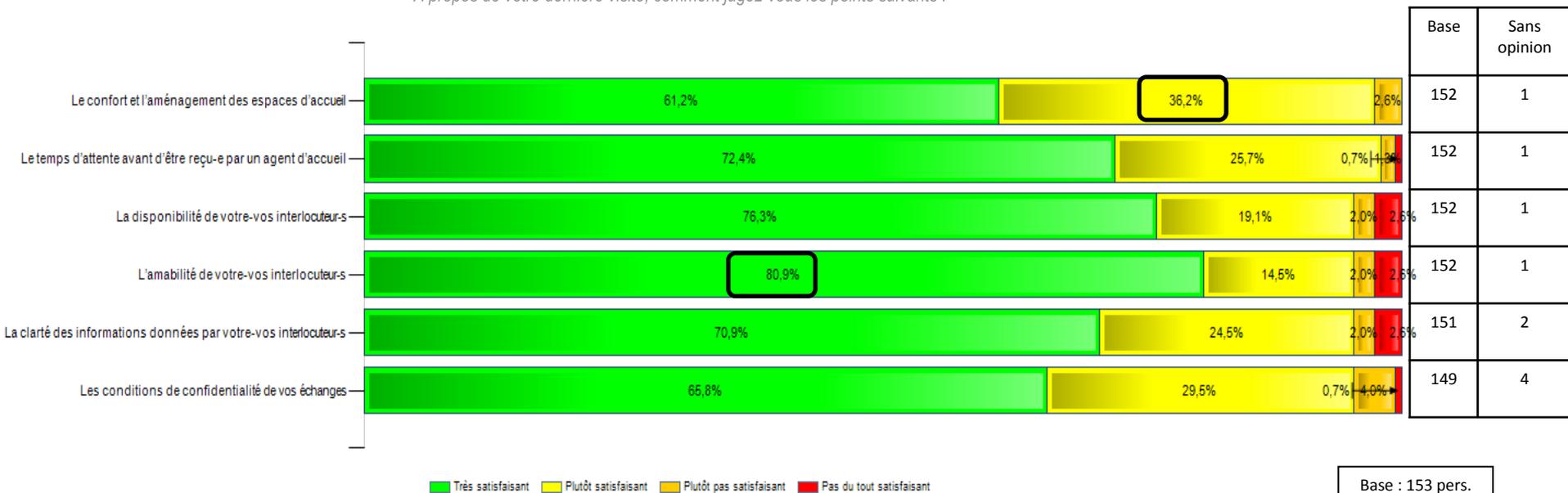
La disponibilité **95,4%**

L'amabilité de votre interlocuteur **95,4%**

La clarté des informations **95,4%**

Les conditions de confidentialité **95,3%**

A propos de votre dernière visite, comment jugez-vous les points suivants :

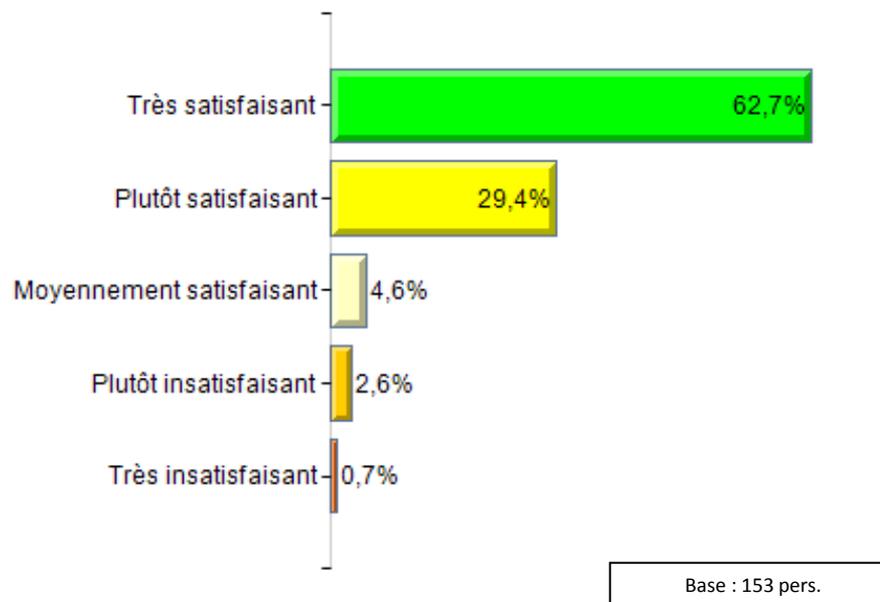


Base : 153 pers.



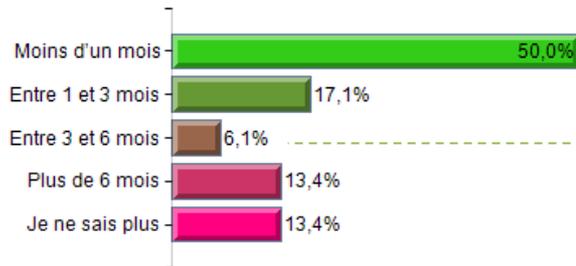
Le **niveau de satisfaction global** relatif à l'accueil reçu à la Maison Départementale des Personnes Handicapées est **positif** pour **92.1 %** des répondants

Globalement, comment jugez-vous l'accueil reçu à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) ?



3.2 Satisfaction du site web paris.fr

La dernière fois que vous êtes allé sur paris.fr, c'était il y a :



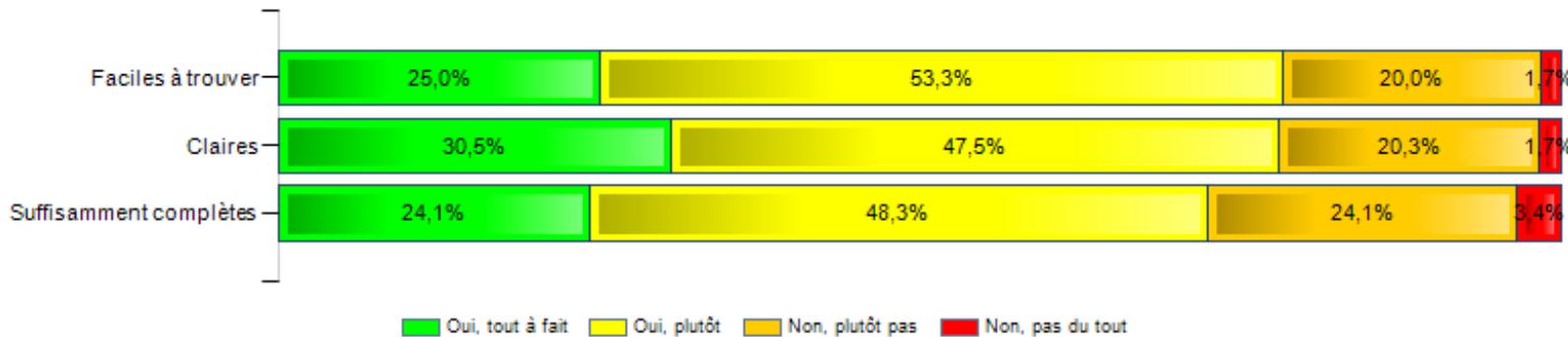
Base : 82 pers.
Sans réponse : 2 pers.

31 % des répondants ont utilisé Paris.fr pour se renseigner. Parmi eux, **50 %** l'ont fait il y a **moins d'un mois** et **73,2 %** l'ont fait durant les six derniers mois.

Parmi ces **73,2 %** :

- **78,3 %** sont satisfaits de la facilité à trouver des informations sur le site,
- **78 %** de la clarté des informations délivrées,
- **72,4 %** pour l'exhaustivité des informations.

Sur Paris.fr, vous diriez que les informations sont :



	Base	Sans opinion
Faciles à trouver	60	0
Claires	59	1
Suffisamment complètes	58	2

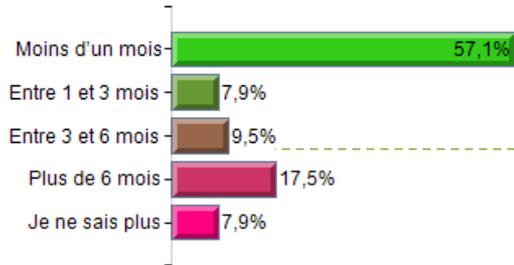
Base : 60 pers.

Y-a-t-il des informations en particulier que vous souhaiteriez trouver sur paris.fr au sujet de la MDPH ?

	Nb
Non réponse	8
Le suivi du dossier	3
Modalités d'inscription et documents spécifiques en fonction des demandes	2
Aide de la MDPH sur la poursuite de la scolarité	1
Des informations qui ne soient pas erronées dans "mon compte"	1
L'adresse	1
Majorité des personnes MDPH	1
Total	16

3.3 Accueil par téléphone

La dernière fois que vous avez contacté par téléphone, la MDPH c'était il y a :



Base : 63 pers.
Sans réponse : 1 pers.

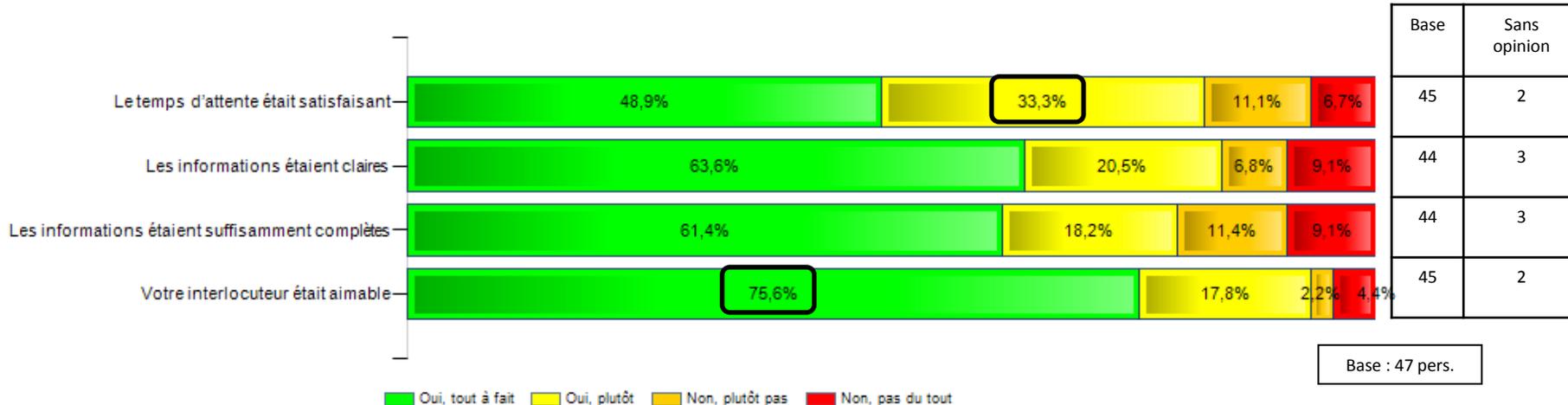
23,6 % ont utilisé le téléphone pour se renseigner. Parmi eux, 57,1 % l'ont fait il y a **moins d'un mois** et **74,5 %** il y a **moins de six mois**.

Parmi ces **derniers** :



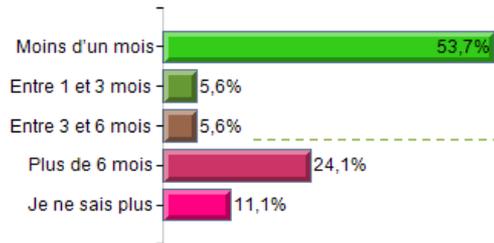
- **93,4%** sont satisfaits de l'amabilité (Avec **75,6 %** pour la modalité « oui, tout à fait »)
- **84,1%** sont satisfaits de la clarté des informations
- **82,2%** sont satisfaits du temps d'attente (Avec **33,3 %** pour la modalité « oui, plutôt »)
- **79,6 %** sont satisfaits pour l'exhaustivité des informations données

A propos de votre dernier contact téléphonique avec la MDPH, vous diriez que :



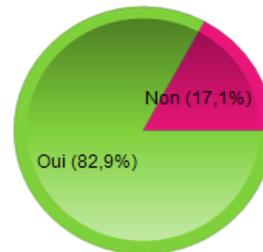
3.4 Accueil par e-mail

La dernière fois que vous avez contacté par mail la MDPH, c'était il y a :



Base : 54 pers.
Sans réponse : 3 pers.

Avez-vous reçu une réponse à votre mail ?



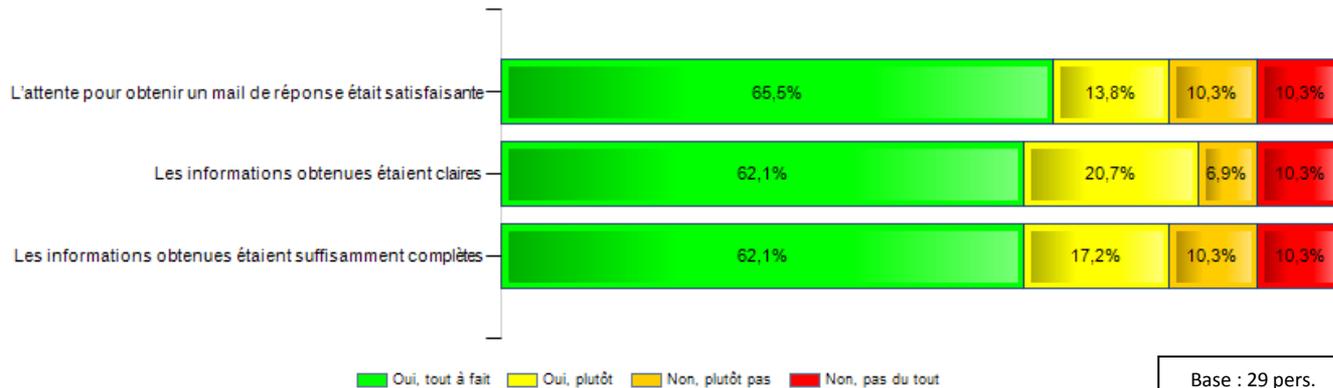
Base : 35 pers.

21 % des répondants ont contacté par mail la MDPH.
Pour eux, **53,7 %** l'ont fait il y a moins d'un mois et **64,9%** moins de six mois.

Parmi ces derniers, **82,9%** ont eu une réponse et leur **niveau de satisfaction global** est de :

- **82,8 %** pour la clarté des informations
- **79,3 %** pour le délai de réponse
- **79,3 %** pour l'exhaustivité des informations données

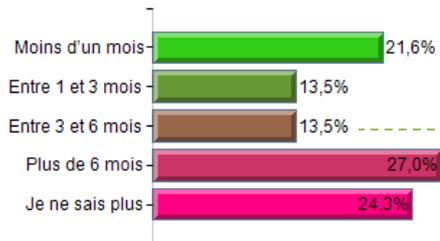
A propos de cette réponse, vous diriez que :



Base : 29 pers.

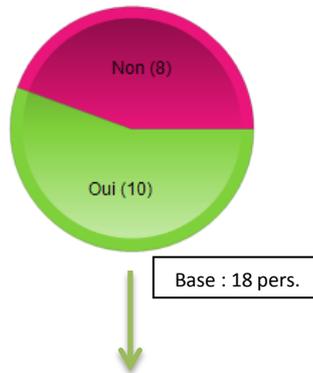
3.5 Satisfaction des courriers

La dernière fois que vous avez contacté par courrier la MDPH, c'était il y a :



Base : 37 pers.
Sans réponse : 3 pers.

Avez-vous reçu une réponse à votre courrier ?

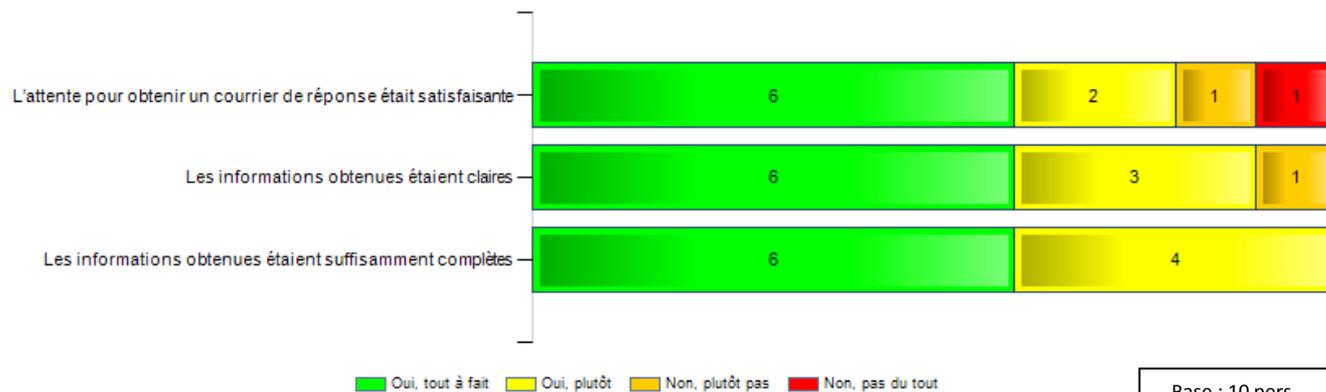


14, 8 % des répondants ont contacté la MDPH par courrier. 21,6 % l'ont fait il y a moins d'un mois, et 48,6% il y a moins de six mois .

Parmi ces 48, 6 %, équivalent à **18 personnes**, **10** ont eu une réponse et leur **niveau de satisfaction** suit cette répartition:

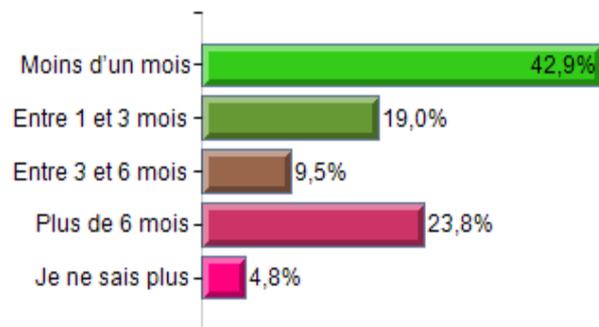
- **8** satisfaits pour le délai de réponse
- **9** satisfaits pour la clarté des informations
- **10** satisfaits pour l'exhaustivité des informations données.

A propos de cette réponse, vous diriez que :



3.6 Satisfaction des brochures papier

La dernière fois que vous avez lu une brochure papier, c'était il y a :

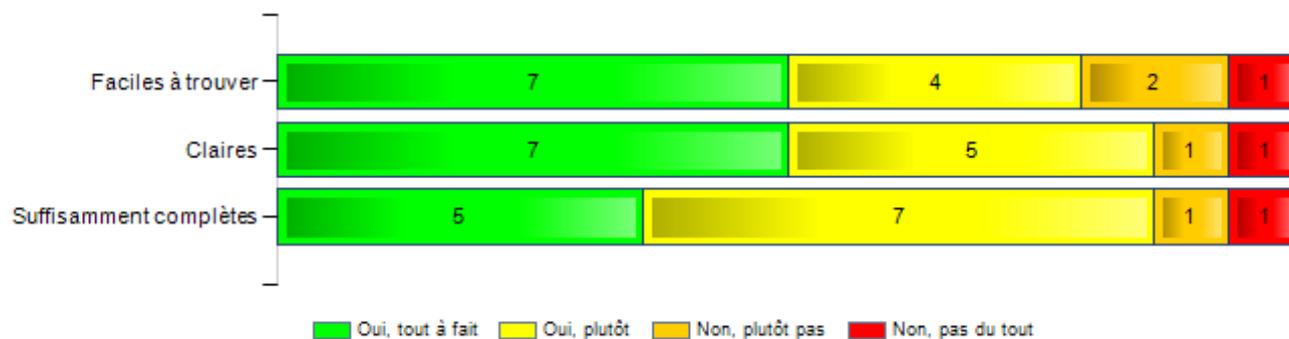


8,1 % des répondants ont utilisé les brochures (22 personnes). Parmi eux, **42,9 %** les ont utilisées il y a **moins d'un mois** et **23,8%** l'ont fait il y a plus de **6 mois**.

Parmi les usagers ayant contacté par courrier la MDPH il y a moins de six mois soit **71,4%** équivalent à **15 personnes** moins un usager ne s'étant prononcé sur ces critères donc **14**, leur **niveau de satisfaction** suit cette répartition:

- **11** satisfaits de la facilité à trouver les informations
- **12** satisfaits de la clarté des informations
- **12** satisfaits pour l'exhaustivité des informations données

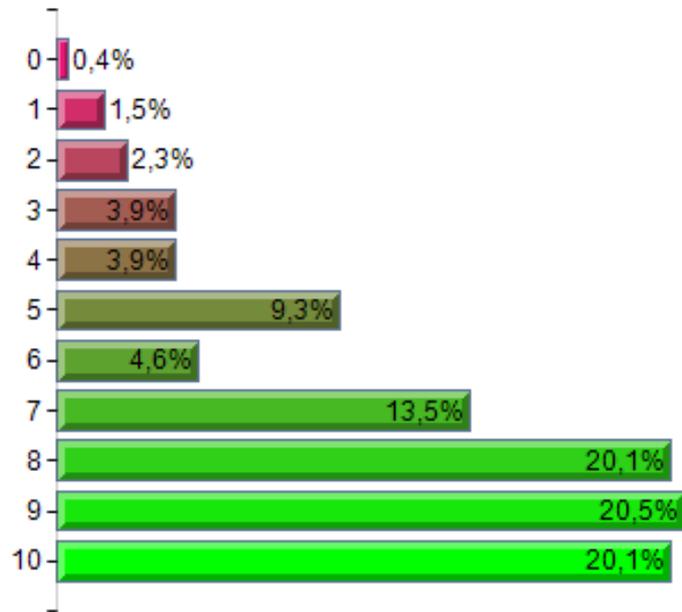
Sur les brochures papier, vous diriez que les informations sont :



3.7 Appréciation globale

Quelle note entre 0 et 10 mettriez-vous à la MDPH ?

Moyenne = **7,47** Médiane = **8,00**



Base : 259 pers.
Sans réponse : 76 pers.

Moyenne de la satisfaction : **7,47/10**

Sur une échelle de 1 à 10, la note donnée le plus fréquemment est **9**

Une majorité d'usagers a donné une note supérieure ou égale à **8**

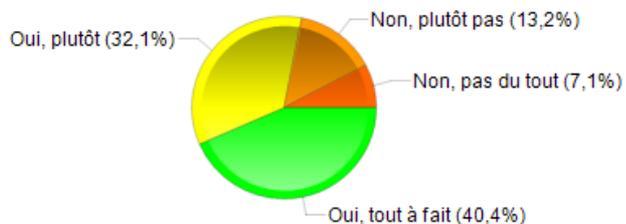
4. Améliorations des services



4.1 Horaires d'ouverture

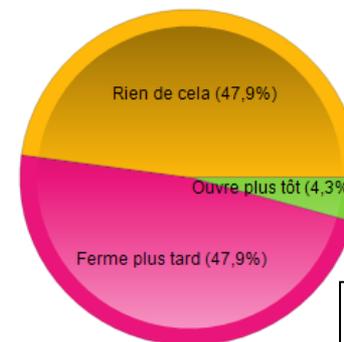
4.2 Propositions d'amélioration

Les horaires d'ouverture de la MDPH (du lundi au vendredi de 09h à 16h) vous conviennent-ils ?



Base : 260 pers.
Sans opinion/sans réponse : 75 pers.

Vous souhaiteriez que la MDPH :

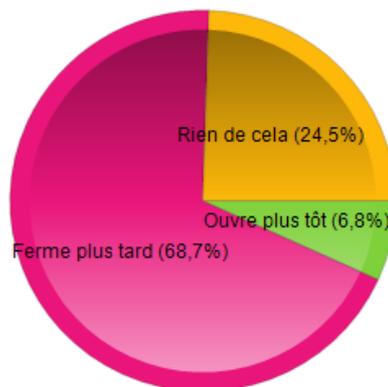


Base : 280 pers.
Sans réponse : 55 pers.

Hors « Oui, tout à fait » :



Vous souhaiteriez que la MDPH :

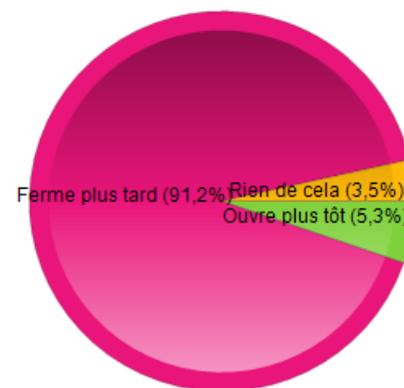


Base : 147 pers.

« Non, plutôt pas » ou
« Non, pas du tout » :



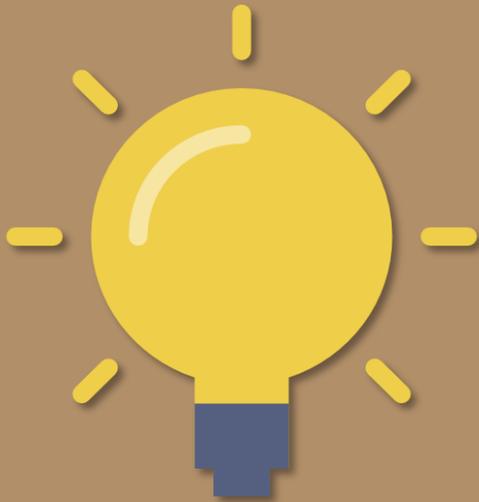
Vous souhaiteriez que la MDPH :



Base : 57 pers.

5. Synthèse

5.1 Synthèse des résultats



Critères de satisfaction	Niveau de satisfaction Excellent + Bon / Très satisfait + Plutôt Satisfait	Importance des critères	Importance / satisfaction	Evolutions* Sur Excellent / Très Satisfait
Visite sur place				
Satisfaction globale	92,1%			+8,7pts
Amabilité des interlocuteurs	95,4%	1	A valoriser	 +4,9 pts
Clarté des informations	95,4%	2	A améliorer	 +11,6 pts
Disponibilité des interlocuteurs	95,4%	1	A valoriser	 +3,9pts
Temps d'attente	98,1%	4	A maintenir	 +8,2pts
Confidentialité	95,3%	3	A améliorer	 +12,2pts
Confort et aménagement	97,4%	5	A surveiller	 - 5,7pts
Accueil téléphone				
Le temps d'attente	82,2%	-	-	-
La clarté des informations	84,1%	-	-	-
L'exhaustivité des informations	79,6%	-	-	-
L'amabilité	93,4%	-	-	-
Accueil par e-mail				
Le délai de réponse	79,3%	-	-	-
La clarté des informations	82,8%	-	-	-
L'exhaustivité des informations	79,3%	-	-	-
Paris.fr				
Facile à trouver	78,3%	-	-	-
Clarté	78%	-	-	-
Exhaustivité informations et services	72,4%	-	-	-
Brochure papier				
Le délai de réponse	8/10	-	-	-
La clarté des informations	9/10	-	-	-
L'exhaustivité des informations	10/10	-	-	-
Courrier				
Le délai de réponse	8/10	-	-	-
La clarté des informations	9/10	-	-	-
L'exhaustivité des informations	10/10	-	-	-

*Evolutions : Les résultats de cette enquête ont été comparés à ceux obtenus l'année dernière. La comparaison porte seulement sur l'expression des plus satisfaits (« très satisfaits », « tout à fait d'accord », « excellent »...). Si une différence d'au moins 5 points est constatée, l'évolution est signalée par une flèche montante ou descendante accompagnée du différentiel.