

Baromètre de satisfaction des usagers de la MDPH



57331 dossiers reçus



163000 décisions prises



47848 mails reçus et traités sur la plateforme dédiée



76476 Appels téléphoniques répondus



Délai moyen de traitement 4.1
mois

Les résultats de l'Année 2025

7065 personnes ont répondu à
l'enquête de satisfaction en ligne

Taux de
satisfaction
global

72 %



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
la MDPH.



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



6 personnes sur 10
sont satisfaites du
délai de réponse.

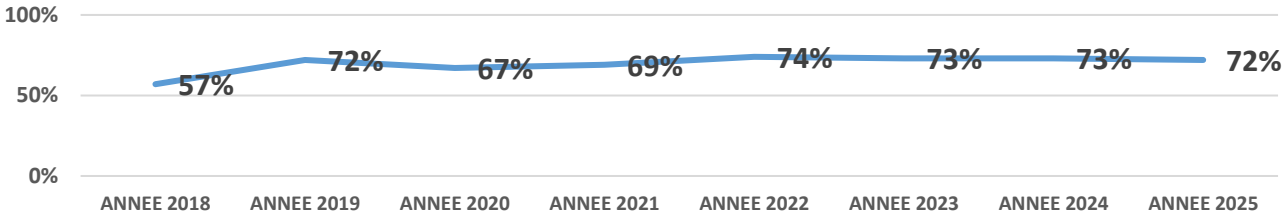
Continuez de donner votre avis sur [Mamdph-monavis.fr](https://mamdph-monavis.fr)

*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

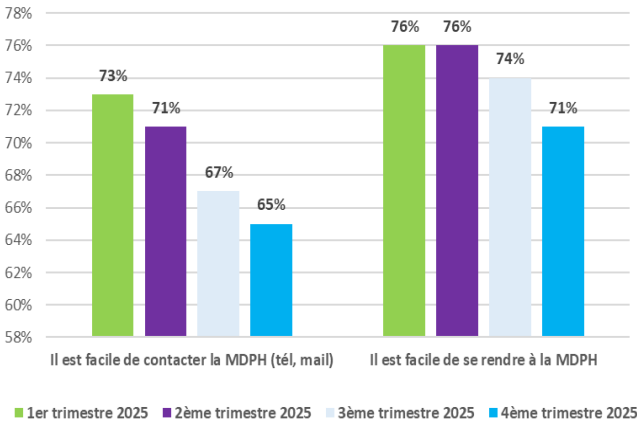
Statistiques de l'Année 2025



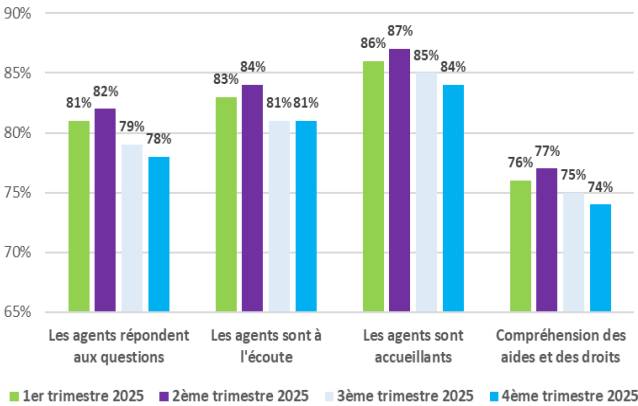
Evolution de la satisfaction globale depuis 2018



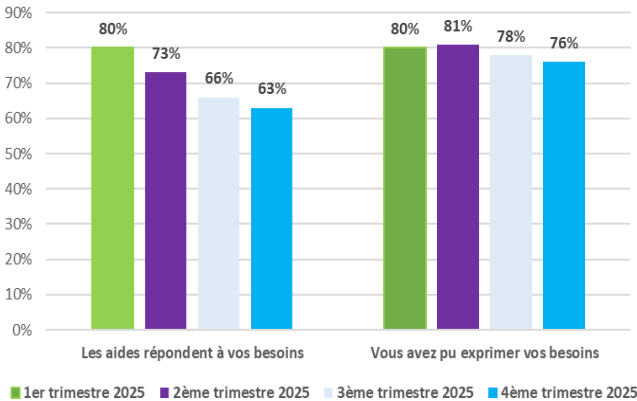
La satisfaction relative à l'accessibilité *



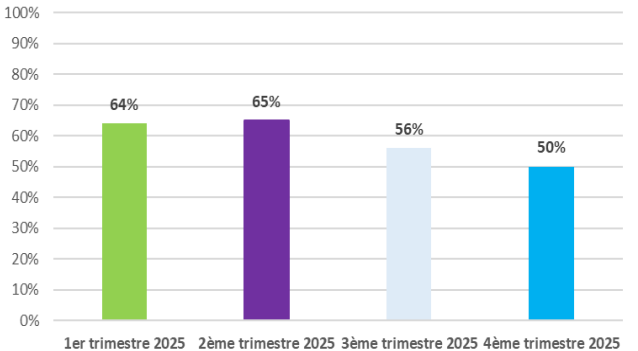
La satisfaction relative à l'accueil*



La satisfaction relative aux besoins*



La satisfaction relative au délai de traitement*



Nos points forts

- « Le personnel de la MDPH est très sympathique, à l'écoute et professionnel »
- « L'accueil et les explications sont très appréciables »
- « La possibilité de faire le dossier de chez soi, le dépôt de dossier en ligne permet un suivi de son dossier en temps réel ».
- « La prise de rendez-vous téléphonique avec un agnt d'accueil »
- « La Commission locale des Droits et de l'Autonomie est très accueillante, très à l'écoute avec des personnes d'une extrême bienveillance.
- « La réponse apportée aux besoins ».
- « Le Site internet est ergonomique ».
- « L'ouverture des droits est plus longue »

Vos avis sur la MDPH



Ce que nous devons améliorer

- « Le manque de notification par mail ou SMS pour nous informer de l'évolution du dossier »,
- « Des difficultés à contacter la MDPH par téléphone »
- « Le temps d'attente entre le dépôt du dossier et la réponse »,
- « Privilégier un contact dans le cadre du traitement des demandes »,
- « Le dossier est complexe à remplir »,
- « Etre informé du renouvellement de dossier à déposer avant la fin des droits ».
- « Mettre à disposition les documents reçus par la MDPH sur un espace internet personnel ».

L'activité de la MDPH se situe historiquement à son point le plus haut.

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.



Le développement des points d'accueil sur les territoires (conventionnement avec les Centres Communaux d'Action Sociale, les Maison France Service et Maison du Département Solidarité).



La mise en place d'une démarche qualité et d'un plan d'amélioration continue.



Des actions de communication en direction des usagers renforcées avec la mise en place d'un site internet autonome et d'un formulaire de contact.

