



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

Guide à l'attention des professionnels des MDPH pour
favoriser la participation et la mobilisation des personnes
à l'enquête en ligne :
**méthodes de déploiement de l'enquête et de restitution
des résultats au niveau local.**

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

L'objectif général est de recueillir l'avis des personnes en situation de handicap et de leurs proches, et d'utiliser les résultats de l'enquête comme un outil de pilotage, permettant d'améliorer la démarche qualité.

L'enquête en ligne <https://mamdpdph-monavis.fr> permet aux personnes de donner leur avis sur la qualité de service de la MDPH de leur territoire sur :

- > l'accessibilité physique
- > la qualité de l'accueil
- > la qualité d'écoute
- > la réponse aux besoins

Le kit de déploiement

Pour faire connaître cette enquête aux personnes et les inciter à y répondre, un kit de communication à l'attention des MDPH et des partenaires est disponible. Il comprend :

- > Un QR code pour accéder à la plateforme en ligne
- > Un formulaire papier au format Word pour recueillir les avis sur papier
- > Une affiche
- > Un flyer
- > Une vignette à publier sur les réseaux sociaux
- > Une signature de mail
- > Un guide d'appui au déploiement
- > Un masque permettant la restitution des résultats au niveau local
- > Un guide d'appui à l'attention des partenaires

L'ensemble du kit est disponible sur l'extranet de la CNSA.

Comment inciter les personnes à répondre à l'enquête ?

L'enquête de satisfaction est une plateforme en ligne, ouverte toute l'année, qui peut être remplie via un ordinateur, un smartphone ou une tablette.

À la MDPH

Un agent de la MDPH peut aider la personne en situation de handicap à la remplir sur une tablette, un ordinateur ou sur papier.

Auprès des professionnels accueillant des personnes en situation de handicap

Il appartient aux MDPH de diffuser le kit aux partenaires de leur choix, par exemple :

- > Les délégations associatives
- > Les établissements et services médico-sociaux
- > Les services du département
- > Les partenaires : missions locales, CAF, CCAS...

L'aide au remplissage :

- > Lors de l'accueil et des entretiens, les agents de la MDPH peuvent inciter les personnes à répondre à l'enquête.
- > La mobilisation des partenaires - associations, missions locales, CCAS, services du département... - représente un appui précieux pour relayer l'information auprès des personnes.
- > Les services civiques, les assistantes sociales et autres professionnels peuvent aider au remplissage de l'enquête.

Les méthodes de déploiement

Les outils non numériques

- > Les affiches disposées dans les lieux accueillant du public en situation de handicap
- > Un flyer glissé dans les envois papiers et joint dans les dossiers de première demande ou de renouvellement
- > Des articles de presse qui mentionnent l'enquête de satisfaction
- > Les réunions d'informations et les événements comme les journées portes-ouvertes
- > Le remplissage du questionnaire papier (nécessite la saisie sur la plateforme par un aidant ou un agent)
- > Les appels téléphoniques pour réaliser l'enquête oralement auprès des personnes

Les outils numériques

- > La mise à disposition de tablette ou d'ordinateur
- > La mise en ligne de l'enquête de satisfaction sur le site du département, de la MDPH et des partenaires.
- > Une signature électronique pour vos courriels
- > Le QR code de la plateforme en ligne diffusé par mail
- > Les newsletters
- > Une vignette à publier sur les réseaux sociaux des MDPH et des partenaires pour une communication sur Facebook ou Twitter par exemple
- > Le relais de l'enquête via le téléservice
- > Le relais de l'enquête dans les courriers de notification
- > L'envoi de courriel (mailing de masse)
- > L'envoi de textos

Exemples de bonnes pratiques

- > Tous les 15 jours et pendant 1 mois et demi, envoyer un courriel aux personnes pour leur demander de répondre à l'enquête.
- > Pendant l'enquête, publier sur les réseaux sociaux la vignette mise à disposition et ne pas hésiter à multiplier les posts pour relancer l'attention des personnes.
- > Afin de renforcer la participation et la mobilisation des participants, il est conseillé d'organiser une campagne de communication de l'enquête et une campagne de restitution des résultats dans l'année.

Proposition de calendrier pour organiser la campagne :

Janvier Février Mars Avril Mai Juin Juillet Août Septembre Octobre Novembre Décembre

Analyse des résultats de l'année précédente

Restitution des résultats

Mise en place d'actions d'amélioration de la qualité de service

Mise en place d'une campagne de diffusion pour l'année en cours

Comment obtenir les résultats de l'enquête sur votre territoire ?

Les résultats sont accessibles en continu sur une plateforme dédiée :

https://rapports-cnsa.sphinxonline.net/ENQUETE-CNSA/mamdph-monavis/MDPH_TDB_MSU.htm

Chaque MDPH possède un accès unique aux résultats sur son territoire, avec un identifiant et un mot de passe propre à chacune. Un guide pour l'utilisation de la plateforme est disponible, rapprochez-vous de la CNSA en cas de difficultés.

2 livrables sont mis à votre disposition

- > Le tableau de bord pré-formaté est un rapport automatique présentant les résultats des questionnaires sur votre territoire, ainsi que l'analyse de données croisées aux formats PowerPoint, Word, PDF et Excel.
- > La table des observations est un tableau Excel « brut » des réponses. Chaque ligne correspond à un questionnaire renseigné et chaque colonne donne la réponse à la question posée.

Pourquoi et comment restituer les résultats de votre territoire ?

La restitution des résultats est importante pour :

- > Remercier les personnes qui ont pris le temps de répondre à l'enquête
- > Donner du sens à cette enquête
- > Valoriser l'avis des personnes
- > Alimenter le baromètre des MDPH

Elle permet de rendre compte et de :

- > Dresser un bilan
- > Renforcer le lien avec les personnes
- > Utiliser les résultats comme outil de pilotage de sa MDPH

La mise en perspective des résultats permet de :

- > Faire connaître l'enquête
- > Assurer la transparence de la qualité des services publics

Lorsque le bilan est dressé, il est important de contextualiser les résultats :

- > En identifiant et en partageant les axes de satisfaction, ainsi que les points d'amélioration
- > En formulant des pistes d'amélioration concrètes et opérationnelles
- > En indiquant les actions initiées et à venir pour améliorer la qualité de service

Au sein des MDPH

Les MDPH peuvent organiser la restitution lors d'une réunion (avec la direction ou le personnel) et par l'envoi d'un courriel interne. La mise à disposition de la synthèse complète permet d'évoquer en équipe des pistes d'amélioration et l'élaboration d'actions à mettre en place.

Auprès des instances locales et des associations

Les résultats de l'enquête peuvent être présentés à différentes instances locales telles que la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) et la Commission exécutive (COMEX).

Auprès des personnes

Il est possible d'organiser une réunion d'échange pour partager les résultats, lors d'un comité avec les personnes par exemple. Les résultats de l'enquête peuvent être diffusés via les mêmes moyens : réseaux sociaux, newsletters, presse, site internet, relais associatifs...

Pour toute question, vous pouvez contacter la CNSA :

supportmdph@cnsa.fr