



Test du portail www.pour-lespersonnes-âgées.gouv.fr

Rapport d'enquête

Contacts BVA

Christophe Bouruet- Directeur de clientèle Luc Mougeot-Damidot - Chargé d'études

SOMMAIRE

-11	Contexte, objectifs et méthodologie de l'enquête	p. 3
Ш	Usage du portail	p. 6
Ш	Raisons de la visite	p. 12
IV	Evaluation du portail	p. 16
٧١	Evaluation de la campagne	p. 34







I. CONTEXTE, OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DE L'ENQUETE



Contexte et objectifs de l'enquête



La CNSA a souhaité réaliser un état des lieux pour mesurer l'efficacité de son portail pour les personnes âgées www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr, son adéquation aux besoins de ses visiteurs et identifier d'éventuelles pistes d'amélioration.

C'est dans ce contexte que l'Institut BVA a mis en place une enquête quantitative par Internet auprès des visiteurs du portail.



Plus précisément, cette enquête avait pour objectifs :

- De caractériser le profil socio-démographique et comportemental des utilisateurs/visiteurs du portail
- De répertorier les motifs de la visite et les usages du portail
- D'évaluer la satisfaction des visiteurs et les déterminants de cette satisfaction
- D'identifier les attentes et les axes d'amélioration du portail







Recueil de l'information



Les visiteurs du portail ont tous été sollicités grâce à l'apparition d'une fenêtre « pop in » (fréquence d'apparition 100%) lors de leur navigation sur le site et il leur a été demandé de répondre à l'enquête au moment où ils s'apprêtaient à fermer la fenêtre du site. Ils avaient le choix de répondre ou non à l'enquête.

Cette pop-in était présente sur les 4 pages les plus fréquentées du portail : la page d'accueil, la page annuaire, la page sur l'Allocation personnalisée d'autonomie et celle sur les EHPAD.

Au final, 1001 visiteurs du portail ont répondu entre le 28 avril et le 3 juillet 2017.

			•
Ech	nan	til	lon

Sexe	Répondants
Homme	29%
Femme	71%
Âge	
de 18 à 24 ans	4%
de 25 à 34 ans	6%
de 35 à 49 ans	18%
de 50 à 64 ans	45%
65 ans et plus	27%
Âge moyen	55 ans







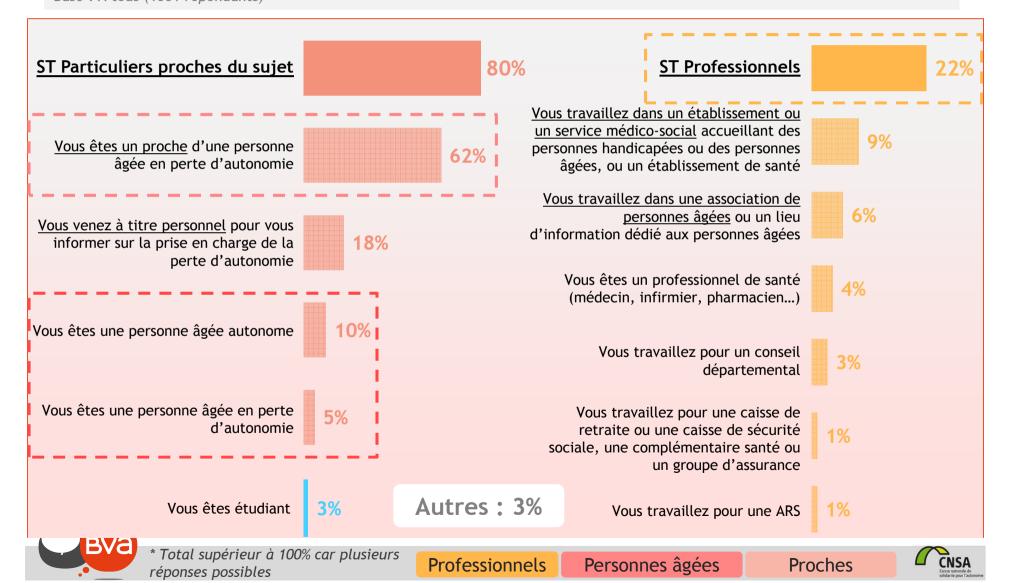




II. USAGE DU PORTAIL

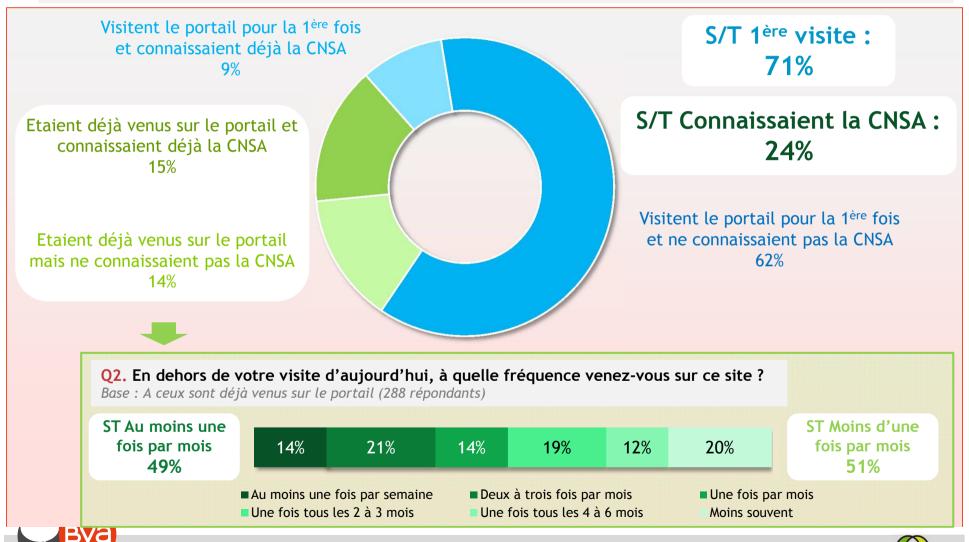
Plus des ¾ des visiteurs sont des particuliers, majoritairement des proches de personnes âgées en perte d'autonomie

Q4. A quel titre venez-vous sur le portail <u>www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr</u> aujourd'hui ? * Base : A tous (1001 répondants)



Une large majorité de visiteurs viennent pour la 1ère fois et ne connaissaient pas la CNSA avant de visiter sur le portail

Q1. Aujourd'hui, est-ce la première fois que vous venez sur le portail « Pour les personnes âgées » www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr ? Q3. Connaissiez-vous la CNSA avant de venir sur ce portail ?

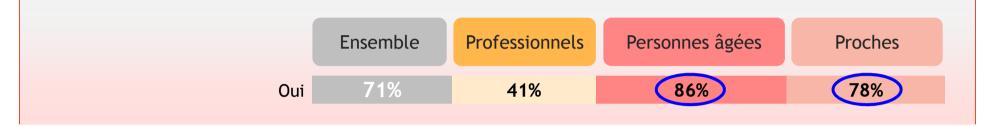




Les visiteurs professionnels connaissent mieux la CNSA et son portail www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

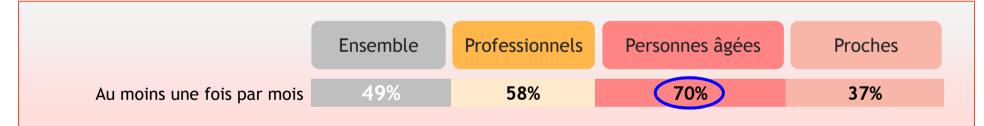
Q1. Aujourd'hui, est-ce la première fois que vous venez sur le portail « Pour les personnes âgées » www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr ?

Base: A tous (1001 répondants)



Q2. En dehors de votre visite d'aujourd'hui, à quelle fréquence venez-vous sur ce site ?

Base : A ceux sont déjà venus sur le portail (288 répondants)



Q3. Connaissiez-vous la CNSA avant de venir sur ce portail?

	Ensemble	Professionnels	Personnes âgées	Proches
Oui	24%	67%	9%	11%



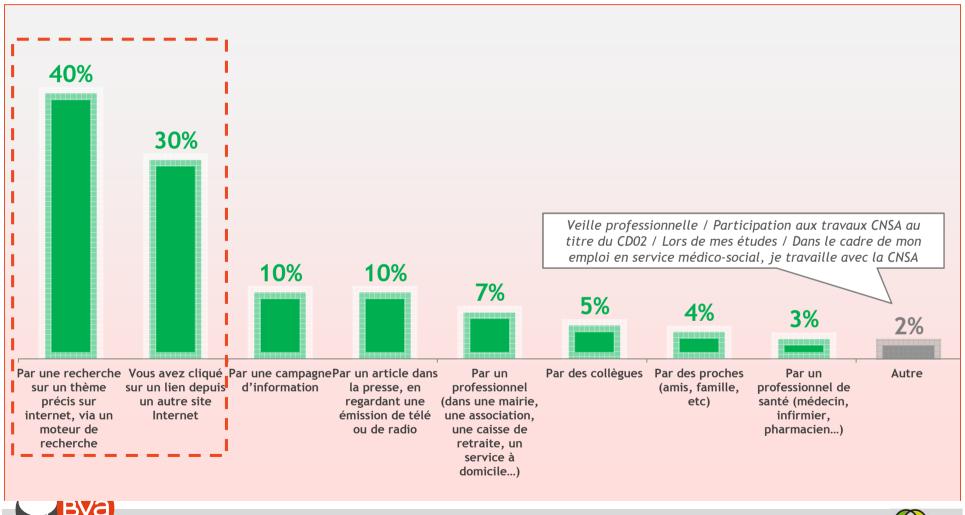


Référencement sur internet et redirection depuis un autre site sont les deux principaux vecteurs de connaissance du portail

Q5. Comment avez-vous connu l'existence de ce site Internet ?

Q5bis. Avant de vous connecter <u>la première fois</u> sur ce site Internet, comment avez-vous connu son existence ?

Base: A tous (1001 répondants)





Référencement sur internet et redirection depuis un autre site sont les deux principaux vecteurs de connaissance du portail

Q5. Comment avez-vous connu l'existence de ce site Internet ?

Q5bis. Avant de vous connecter <u>la première fois</u> sur ce site Internet, comment avez-vous connu son existence ?

Base: A tous (1001 répondants)

	Ensemble	Professionnels	Personnes âgées	Proches
Par une recherche, via un moteur de recherche	40%	30%	41%	42%
Vous avez cliqué sur un lien depuis un autre site Internet	30%	22%	36%	31%
Par une campagne d'information	10%	20%	9%	8%
Par un article dans la presse, en regardant une émission de télé ou de radio	10%	9%	15%	9 %
Par un professionnel (dans une mairie, une association, une caisse de retraite, un service à domicile)	7%	11%	2%	7%
Par des collègues	5%	15%	1%	3%
Par des proches	4%	1%	6%	5%
Par un professionnel de santé	3%	3%	1%	4%





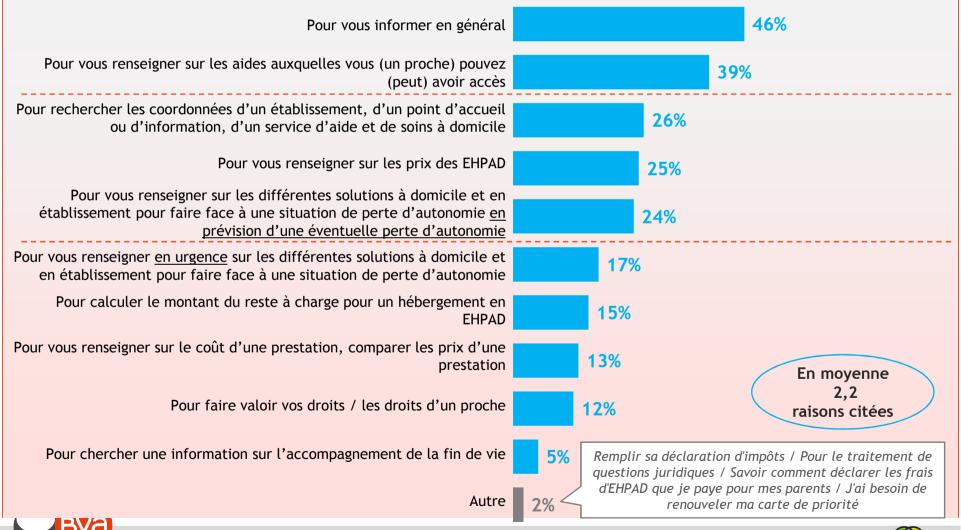




III. LES RAISONS DE LA VISITE

Les visiteurs sont venus pour s'informer en général ou pour se renseigner sur les aides auxquelles ils peuvent (leur proche peut) avoir accès

Q6. Pour quelles raisons êtes-vous venu sur le portail « Pour les personnes âgées » aujourd'hui ? Q6bis. Généralement, pour quelles raisons venez-vous sur le portail « Pour les personnes âgées » ?





Les visiteurs sont venus pour s'informer en général ou pour se renseigner sur les aides auxquelles ils peuvent (leur proche peut) avoir accès

Q6. Pour quelles raisons êtes-vous venu sur le portail « Pour les personnes âgées » aujourd'hui ? Q6bis. Généralement, pour quelles raisons venez-vous sur le portail « Pour les personnes âgées » ?

	Ensemble	Professionnels	Personnes âgées	Proches
Pour vous informer en général	46%	67%	53%	34%
Pour vous renseigner sur les aides auxquelles vous (un proche) pouvez (peut) avoir accès	39%	26%	39%	50%
Pour rechercher les coordonnées d'un établissement, d'un point d'accueil	26%	29%	17%	27%
Pour vous renseigner sur les prix des EHPAD	25%	26%	15%	28%
Pour vous renseigner sur les différentes solutions à domicile <u>en prévision</u> d'une éventuelle perte d'autonomie	24%	15%	34%	27%
Pour vous renseigner <u>en urgence</u> sur les différentes solutions à domicile pour faire face à une situation de perte d'autonomie	17%	7%	12%	24%
Pour calculer le montant du reste à charge pour un hébergement en EHPAD	15%	9%	11%	19%
Pour vous renseigner sur le coût d'une prestation, comparer les prix d'une prestation	13%	12%	16%	14%
Pour faire valoir vos droits / les droits d'un proche	12%	8%	16%	15%
Pour chercher une information sur l'accompagnement de la fin de vie	5%	9%	5%	4%

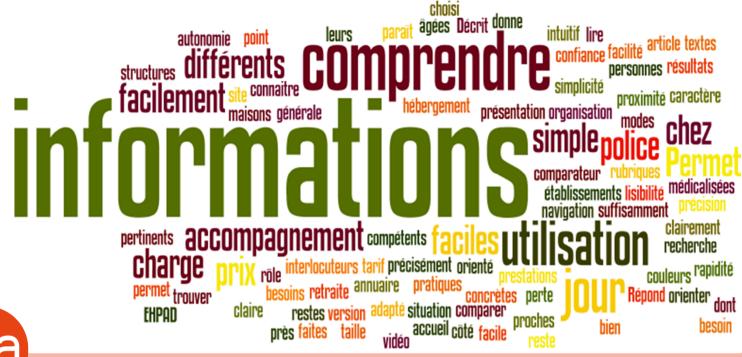


Les visiteurs sont venus pour s'informer en général ou pour se renseigner sur les aides auxquelles ils peuvent (leur proche peut) avoir accès

Q6. Pour quelles raisons êtes-vous venu sur le portail « Pour les personnes âgées » aujourd'hui ? Q6bis. Généralement, pour quelles raisons venez-vous sur le portail « Pour les personnes âgées » ?

	Ensemble	Visitent pour la 1 ^{ère} fois	Etaient déjà venus sur le portail
Pour vous informer en général	46%	40%	58%
Pour vous renseigner sur les aides auxquelles vous (un proche) pouvez (peut) avoir accès	39%	40%	36%
Pour rechercher les coordonnées d'un établissement, d'un point d'accueil	26%	22%	37%
Pour vous renseigner sur les prix des EHPAD	25%	20%	38%
Pour vous renseigner sur les différentes solutions à domicile <u>en prévision</u> d'une éventuelle perte d'autonomie	24%	26%	18%
Pour vous renseigner <u>en urgence</u> sur les différentes solutions à domicile pour faire face à une situation de perte d'autonomie	17%	17%	18%
Pour calculer le montant du reste à charge pour un hébergement en EHPAD	15%	13%	21%
Pour vous renseigner sur le coût d'une prestation, comparer les prix d'une prestation	13%	13%	14%
Pour faire valoir vos droits / les droits d'un proche	12%	11%	13%
Pour chercher une information sur l'accompagnement de la fin de vie	5%	4%	8%



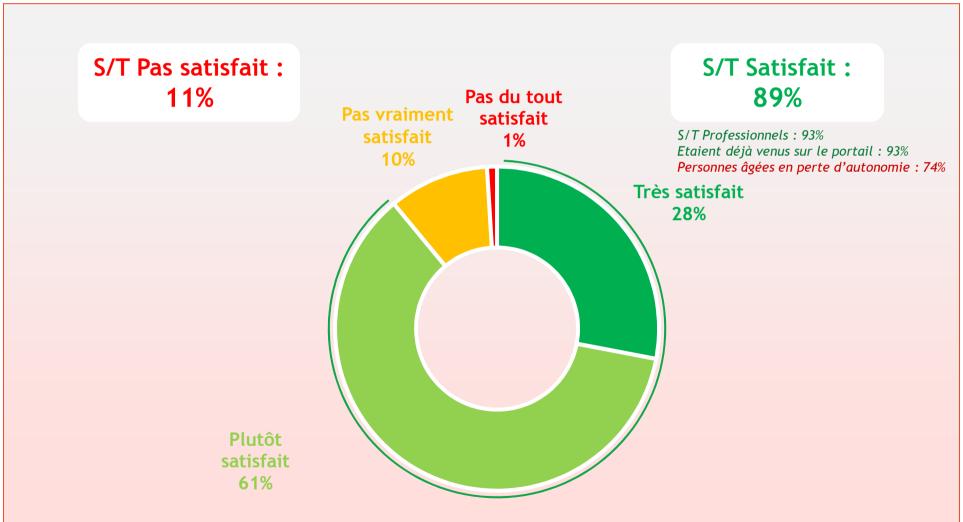




IV. EVALUATION DU PORTAIL

Des visiteurs très largement satisfaits du portail : les professionnels davantage que les personnes âgées en perte d'autonomie

Q7. Globalement, diriez-vous que vous êtes très, plutôt, pas vraiment ou pas du tout satisfait du portail ? Base: A tous (1001 répondants)







Des visiteurs très satisfaits du portail, quel que soit le motif de leur visite

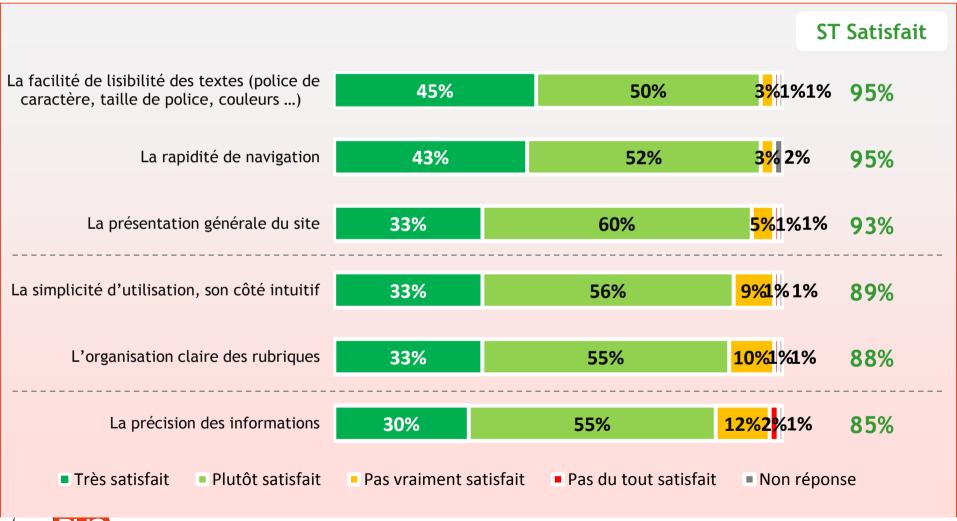
Q7. Globalement, diriez-vous que vous êtes très, plutôt, pas vraiment ou pas du tout satisfait du portail ? Base : A tous (1001 répondants)

	S/T Satisfait	Très satisfait	S/T Pas satisfait
<u>Ensemble</u>	89%	28%	11%
Pour vous informer en général	93%	31%	7 %
Pour vous renseigner sur les aides auxquelles vous (un proche) pouvez (peut) avoir accès	90%	26%	10%
Pour rechercher les coordonnées d'un établissement, d'un point d'accueil	87%	31%	13%
Pour vous renseigner sur les prix des EHPAD	93%	30%	7 %
Pour vous renseigner sur les différentes solutions à domicile <u>en prévision</u> d'une éventuelle perte d'autonomie	88%	29%	12%
Pour vous renseigner <u>en urgence</u> sur les différentes solutions à domicile pour faire face à une situation de perte d'autonomie	85%	35%	15%
Pour calculer le montant du reste à charge pour un hébergement en EHPAD	90%	33%	10%
Pour vous renseigner sur le coût d'une prestation, comparer les prix d'une prestation	87%	28%	13%
Pour faire valoir vos droits / les droits d'un proche	87%	26%	13%
Pour chercher une information sur l'accompagnement de la fin de vie	90%	33%	10%



Un portail très satisfaisant, tant sur la forme que sur le fond

Q8. Plus précisément concernant le portail « Pour les personnes âgées », diriez-vous que vous êtes très, plutôt, pas vraiment ou pas du tout satisfait de... ?









Les professionnels plus satisfaits que les personnes âgées

Q8. Plus précisément concernant le portail « Pour les personnes âgées », diriez-vous que vous êtes très, plutôt, pas vraiment ou pas du tout satisfait de... ?

	Ensemble	Professionnels	Personnes âgées	Proches
La facilité de lisibilité des textes (police de caractère, taille de police, couleurs)	95%	96%	92%	95%
La rapidité de navigation	95%	97%	94%	94%
La présentation générale du site	93%	93%	92%	94%
La simplicité d'utilisation, son côté intuitif	89%	92%	83%	89%
L'organisation claire des rubriques	88%	90%	89%	88%
La précision des informations	85%	90%	77%	84%





Des informations jugées moins précises s'agissant des solutions possibles à domicile et de la reconnaissance des droits

Q8. Plus précisément concernant le portail « Pour les personnes âgées », diriez-vous que vous êtes très, plutôt, pas vraiment ou pas du tout satisfait de... ?

	S/T Satisfait	Très satisfait	S/T Pas satisfait
La précision des informations	85%	30%	14%
Pour vous informer en général	88%	34%	12%
Pour vous renseigner sur les aides auxquelles vous (un proche) pouvez (peut) avoir accès	85%	29%	14%
Pour rechercher les coordonnées d'un établissement, d'un point d'accueil	85%	32%	15%
Pour vous renseigner sur les prix des EHPAD	89%	30%	10%
Pour vous renseigner sur les différentes solutions à domicile <u>en prévision</u> d'une éventuelle perte d'autonomie	83%	31%	16%
Pour vous renseigner <u>en urgence</u> sur les différentes solutions à domicile pour faire face à une situation de perte d'autonomie	85%	31%	16%
Pour calculer le montant du reste à charge pour un hébergement en EHPAD	87%	34%	12%
Pour vous renseigner sur le coût d'une prestation, comparer les prix d'une prestation	87%	35%	13%
Pour faire valoir vos droits / les droits d'un proche	81%	26%	18%
Pour chercher une information sur l'accompagnement de la fin de vie	86%	31%	14%





Un portail qui donne des informations faciles à comprendre et dignes de confiance mais qui pourrait répondre davantage aux besoins des personnes âgées

Q9. Et pour chacune des affirmations suivantes concernant le portail, indiquez si vous êtes tout à fait, plutôt, pas vraiment ou pas du tout d'accord.

			ST	D'accord
Fournit des informations auxquelles vous faites confiance	42%	48%	4 <mark>%</mark> 2% 4%	90%
Donne des informations faciles à comprendre	38%	50%	<mark>7%</mark>	88%
Propose des informations suffisamment à jour	28%	57%	<mark>8%</mark> 2%5%	85%
Vous permet de bien comprendre les différents odes d'accompagnement de la perte d'autonomie et l'accompagnement de leurs proches	33%	51%	<mark>10%</mark> %5%	84%
Propose des informations concrètes	32%	50%	11% ² %5%	82%
Permet de vous orienter vers les interlocuteurs compétents à proximité de chez vous	30%	51%	12% ² %5%	81%
Est adapté à votre situation	28%	51%	11% <mark>5%5</mark> %	79%
Permet de trouver facilement ce que vous recherchez	28%	50%	14% 19%4%	78%
Répond à vos besoins	27%	50%	15% ⁴ 2 4%	77%





Des jugements significativement plus positifs chez les professionnels que chez les personnes âgées

Q9. Et pour chacune des affirmations suivantes concernant le portail, indiquez si vous êtes tout à fait, plutôt, pas vraiment ou pas du tout d'accord.

	Ensemble	Professionnels	Personnes âgées	Proches
Fournit des informations auxquelles vous faites confiance	90%	93%	80%	90%
Donne des informations faciles à comprendre	88%	94%	81%	87%
Propose des informations suffisamment à jour	85%	92%	74%	87%
Vous permet de bien comprendre les différents modes d'accompagnement de la perte d'autonomie et l'accompagnement de leurs proches	84%	92%	71%	84%
Propose des informations concrètes	82%	91%	74%	82%
Permet de vous orienter vers les interlocuteurs compétents à proximité de chez vous	81%	83%	70%	81%
Est adapté à votre situation	79%	87%	72 %	80%
Permet de trouver facilement ce que vous recherchez	78%	87%	67%	78%
Répond à vos besoins	77%	87%	67%	77%





Un portail qui répond un peu moins aux besoins de ceux qui cherchent des solutions d'urgence et à faire valoir leurs droits ou ceux d'un proche

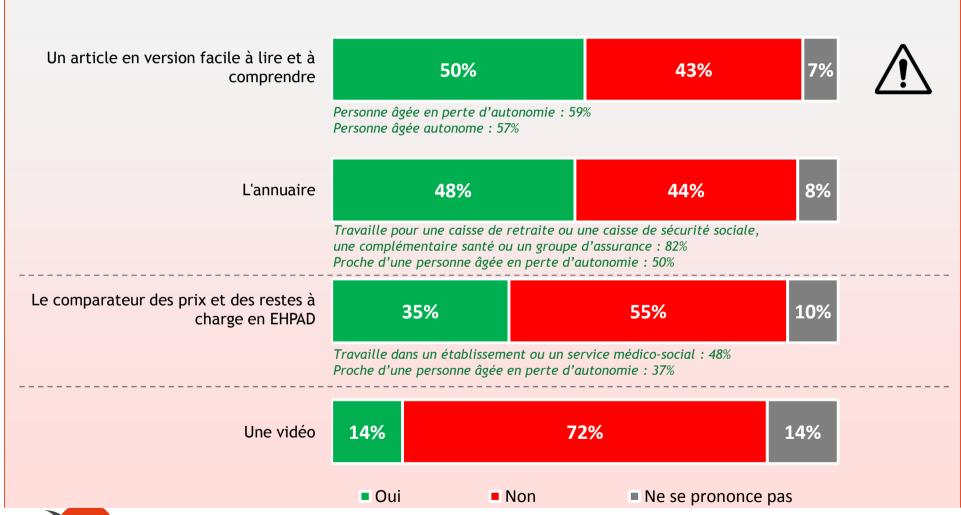
Q9. Et pour chacune des affirmations suivantes concernant le portail, indiquez si vous êtes tout à fait, plutôt, pas vraiment ou pas du tout d'accord.

	S/T Satisfait	Très satisfait	S/T Pas satisfait
<u>Répond à vos besoins</u>	77%	27%	19%
Pour vous informer en général	83%	32%	14%
Pour vous renseigner sur les aides auxquelles vous (un proche) pouvez (peut) avoir accès	75%	25%	20%
Pour rechercher les coordonnées d'un établissement, d'un point d'accueil	76%	28%	21%
Pour vous renseigner sur les prix des EHPAD	83%	31%	14%
Pour vous renseigner sur les différentes solutions à domicile <u>en prévision</u> d'une éventuelle perte d'autonomie	77%	29%	20%
Pour vous renseigner <u>en urgence</u> sur les différentes solutions à domicile pour faire face à une situation de perte d'autonomie	74%	32%	25%
Pour calculer le montant du reste à charge pour un hébergement en EHPAD	76%	31%	18%
Pour vous renseigner sur le coût d'une prestation, comparer les prix d'une prestation	77%	32%	20%
Pour faire valoir vos droits / les droits d'un proche	71%	24%	28%
Pour chercher une information sur l'accompagnement de la fin de vie	82%	24%	16%



Les articles en version facile à lire et à comprendre ainsi que l'annuaire sont consultés par un visiteur sur deux

Q10. Lors de votre visite sur le site, avez-vous consulté...?



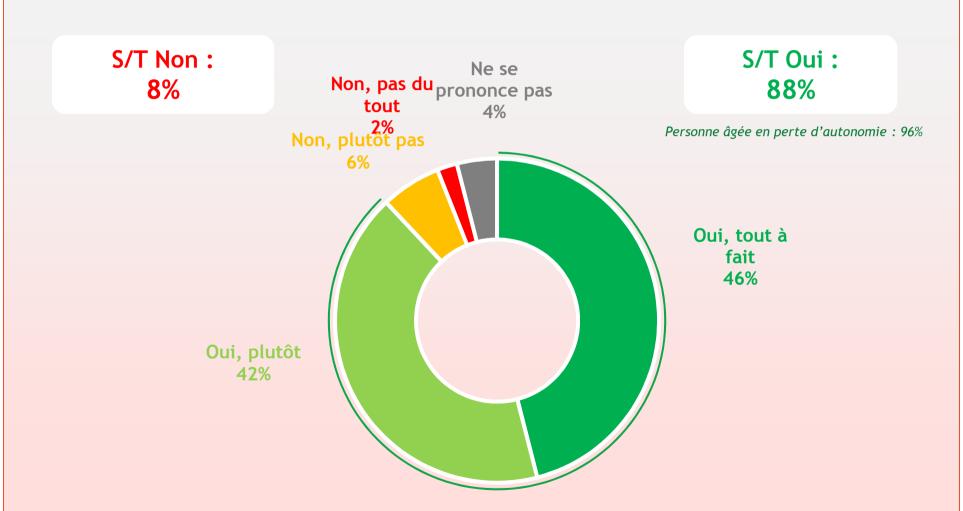




Les articles en version facile à lire et à comprendre jugés très utiles par ceux qui les ont consultés

Q14. Avez-vous trouvé utile la fonctionnalité « version facile à lire et à comprendre » d'un article ?

Base : A ceux qui ont consulté un article en version facile à lire et à comprendre (503 répondants)



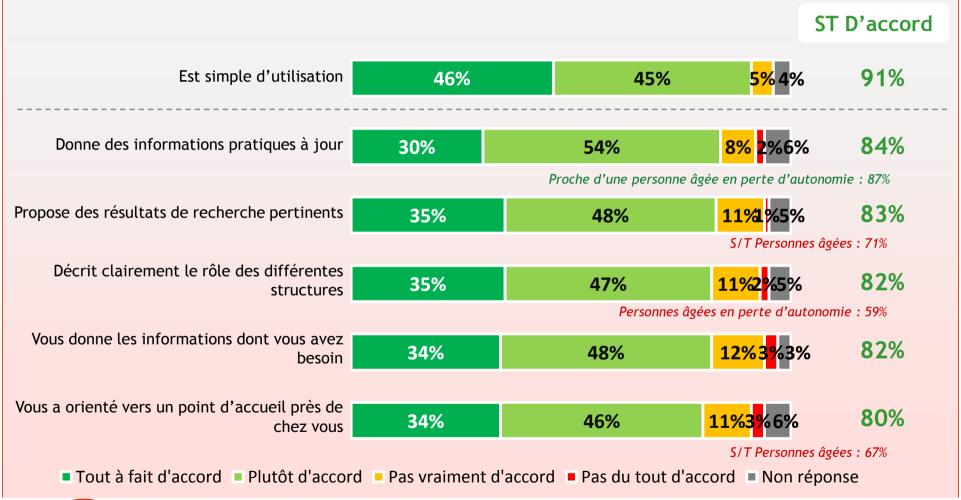




Un annuaire jugé simple d'utilisation et globalement efficace mais qui pourrait, aux yeux des personnes âgées en perte d'autonomie, définir plus clairement le rôle des différentes structures

Q11. S'agissant de l'annuaire, diriez-vous qu'il...?

Base : A ceux qui ont consulté l'annuaire (481 répondants)



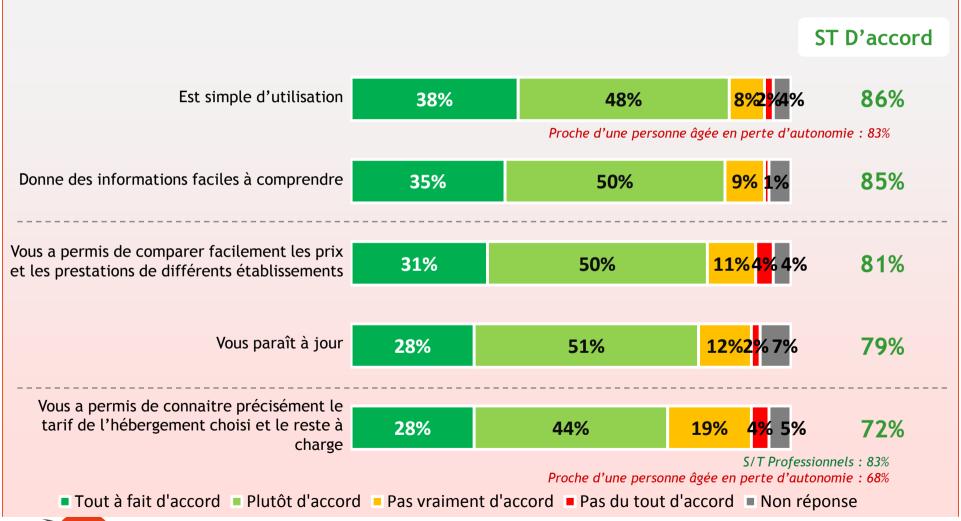




Un comparateur globalement performant, qui pourrait être plus précis sur les tarifs et les restes à charge

Q12. S'agissant du comparateur des prix et des restes à charge en EHPAD, diriez-vous qu'il...?

Base : A ceux qui ont consulté le comparateur des prix et des restes à charge en EHPAD (351 répondants)



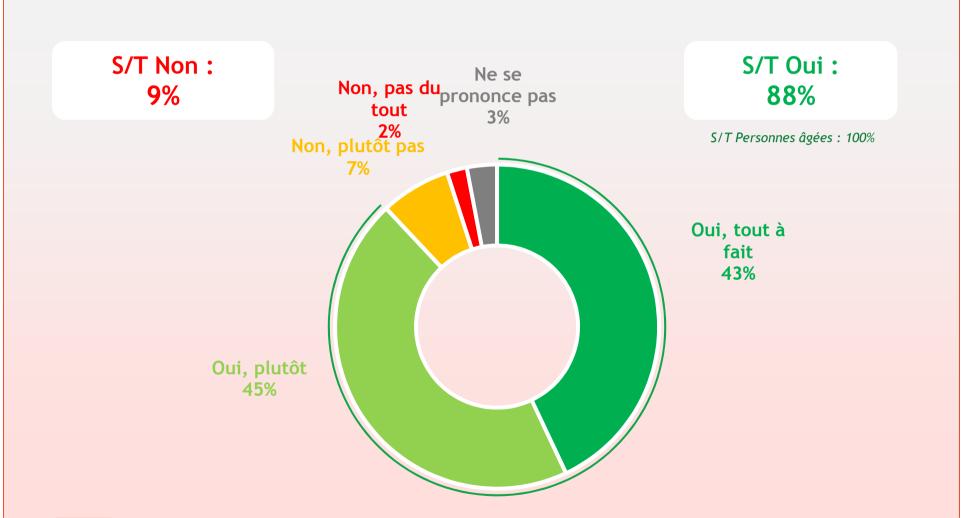




Ceux qui ont regardé une vidéo (14%) l'ont très majoritairement trouvée utile, particulièrement les personnes âgées

Q13. Concernant la vidéo que vous avez regardé, l'avez-vous trouvée utile?

Base : A ceux qui ont regardé une vidéo (143 répondants)







Un visiteur sur trois a pu ne pas trouver les informations qu'il cherchait. Principalement des informations sur l'accès aux aides, les coordonnées de lieux et des informations sur les prestations des établissements

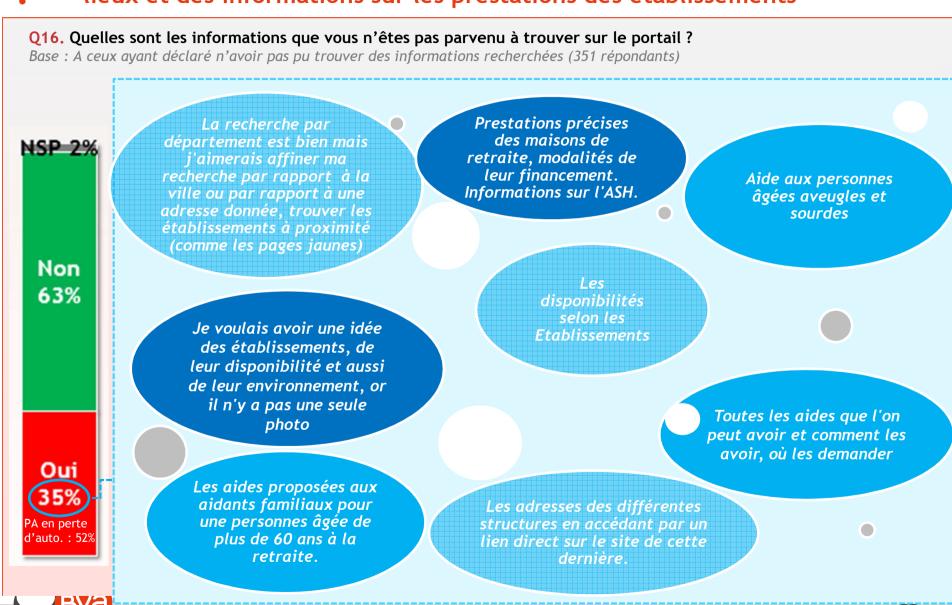
	Q16. Quelles sont les informations que vous n'êtes pas parvenu à trouver sur le portail ? Base : A ceux ayant déclaré n'avoir pas pu trouver des informations recherchées (351 répondants)
2 %	Les conditions d'éligibilité et le montant des aides disponibles 13%
	L'adresse / Les coordonnées d'un lieu 12%
	Davantage d'informations sur les établissements 11%
on %	Le prix des structures d'accueil et des prestations 5%
	Des informations fiscales 4%
	Des informations concernant l'APA 4%
	Les aides disponibles à domicile 4%
Dui	Des contacts pour se renseigner 3%
5%	Le reste à charge 3%
n perte to.: 52%	La disponibilité des EHPAD 3%
	Le formulaire pour la demande d'APA 3%







Un visiteur sur trois a pu ne pas trouver les informations qu'il cherchait. Principalement des informations sur l'accès aux aides, les coordonnées de lieux et des informations sur les prestations des établissements





CNSA

Une plus grande intuitivité dans la navigation, davantage d'informations sur les prestations des établissements et leur coût ainsi qu'un récapitulatif des aides selon sa situation sont les principales pistes d'amélioration évoquées en spontané (1/2)

Q17. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le portail « Pour les personnes âgées » (amélioration de la navigation sur le site, du contenu des informations...) ?

	ST Eléments de fond	51%	ST Eléments de forme	17%
22%	Mettre à jour et expliciter clairement les coûts des prestations	7%	Améliorer la navigation, la rendre plus intuitive	7%
	Avoir un simulateur qui indique les aides auxquelles on est éligible	6%	Aérer la présentation	5%
78%	Davantage de précisions concernant les prestations des établissements	6%	Améliorer la présentation (couleur, typographie)	3%
	Annuaire des établissements plus complet	6%	Améliorer le moteur de recherche, faciliter la recherche	3%
	Avoir des informations plus personnalisées, moins généralistes	6%	d'information Autres	2%
	Informations plus précises	5%		
	Informations par lieu, région, département	5%	<u>ST Généralités</u>	18%
	La possibilité d'être mis en contact avec un interlocuteur	5%	Satisfait du site, bon site	17%
	Moins d'informations, synthétiser le contenu	4%	Autres	1%
	Actualiser, mettre à jour l'annuaire (places disponibles, nouvelle adresse, fermeture de site)	3%	Autros 20/	
	Information à jour, actualisée (sp)	3%	<u>Autres</u>	3%
■ Aucune / Ne sait pa	Informations plus concrètes exemples de situations	3%		
■ Suggère une amélio	ration Autres	12%		





Une plus grande intuitivité dans la navigation, davantage d'informations sur les prestations des établissements et leur coût ainsi qu'un récapitulatif des aides selon sa situation sont les principales pistes d'amélioration évoquées en spontané (2/2)

Q17. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le portail « Pour les personnes âgées » (amélioration de la navigation sur le site, du contenu des informations...)?

Base: A tous (1001 répondants)

22%

78%

Tous les tarifs doivent être renseignés. Donner de meilleures explications sur les prestations dans les EHPAD: activités, télé dans les chambres, si possibilités d'amener son mobilier, avis des personnes...

> C'est la première fois que j'utilise le portail, j'ai trouvé facilement la réponse à ma question avec des exemples très concrets.

Taille des chambres, possibilité d'apporter des petits meubles, jardin, nombre de postes équivalent plein temps de soignants.

Le rendre peut-être plus intuitif et un peu moins austère pour qu'il soit plus facile d'utilisation pour les non professionnels.

Dans la rubrique 'Service d'aide et de soins à domicile' les SAAD ne figurent pas, seuls les SSIAD sont mentionnés alors qu'on parle d'aide et de soins à domicile

Il faudrait faciliter le cheminement car il y a voire fastidieuses

Il faudrait laisser saisir la situation et proposer les solutions ensuite (inverser la recherche)

Peut-être un questionnaire sous forme de tableau à remplir où l'on pourrait savoir ce à quoi une personne peut prétendre

beaucoup de renvois ce qui rend les recherches longues

Aucune / Ne sait pas Suggère une amélioration



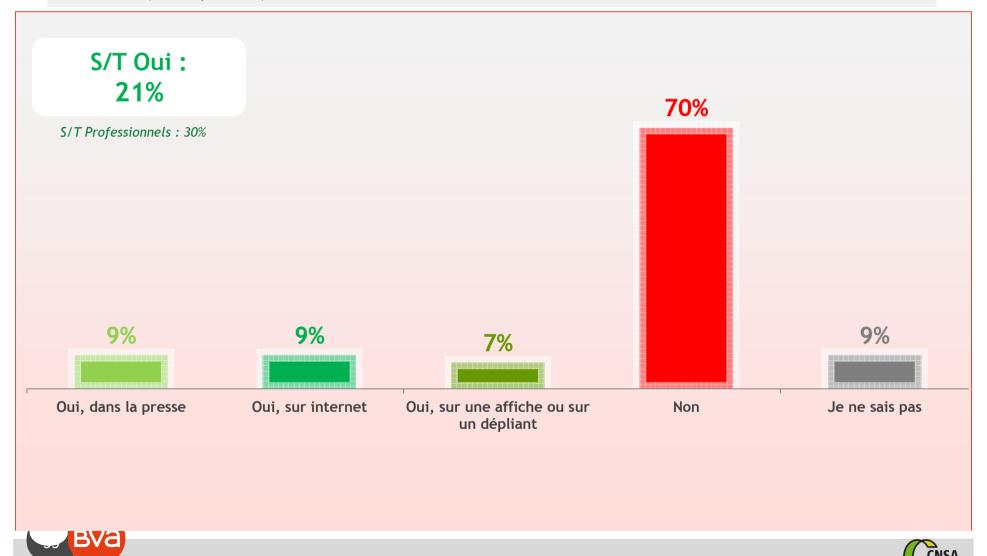




V. EVALUATION DE LA CAMPAGNE

En spontané, un visiteur sur cinq déclare avoir vu ou lu une campagne d'information sur le portail

Q18. Au cours des dernières semaines avez-vous vu ou lu une campagne d'information sur le portail d'information pour les personnes âgées ?

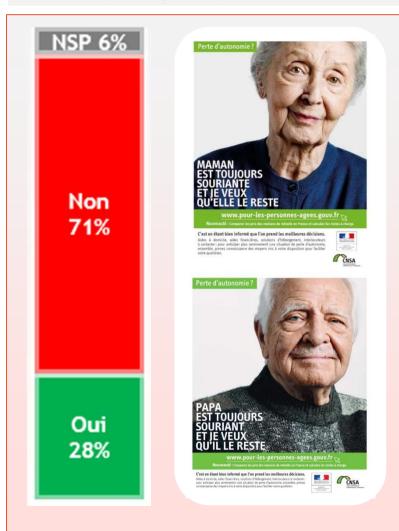


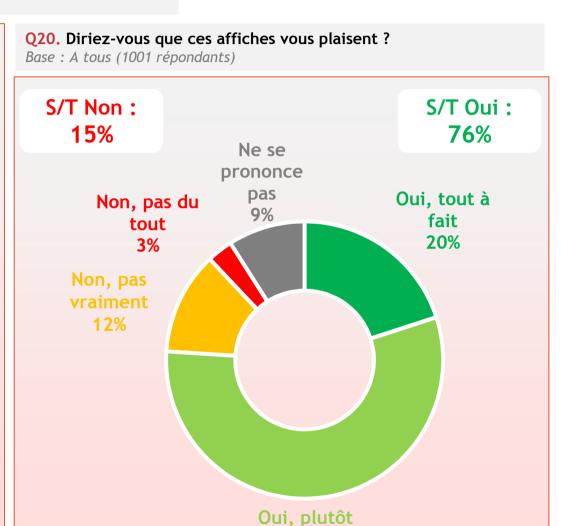


En assisté, plus d'un visiteur sur quatre déclare avoir vu une des affiches au cours des dernières semaines. Le jugement à leur égard est positif

Q19. Avez-vous vu l'une de ces affiches au cours des dernières semaines ?

Base : A tous (1001 répondants)





56%







Les mots et expressions positifs qu'évoquent les affiches

Q21. Pouvez-vous nous dire ce qui vous plait et ce qui vous déplait dans ces affiches ?

Base: A tous (1001 répondants)

491 mots ou expressions positifs analysés









Les mots et expressions négatifs qu'évoquent les affiches

Q21. Pouvez-vous nous dire ce qui vous plait et ce qui vous déplait dans ces affiches ?

Base: A tous (1001 répondants)

276 mots ou expressions négatifs analysés









VI. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Principaux enseignements (1/5)

Un portail majoritairement fréquenté par des proches de personnes âgées en perte d'autonomie

- S'agissant des visiteurs du site, le portail www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr est **fréquenté** majoritairement par des proches de personnes âgées en perte d'autonomie (62%). Un visiteur sur cinq est un professionnel (22%) ou un particulier qui vient à titre personnel pour s'informer sur la prise en charge de la perte d'autonomie (18%) et 15% sont des personnes âgées, autonomes (10%) ou en perte d'autonomie (5%).
- Lorsqu'ils ont répondu à l'enquête, près des trois quarts des répondants venaient sur le portail pour la première fois (71%), particulièrement les personnes âgées (86%) et les proches (78%). A l'inverse, une majorité de professionnels s'était déjà rendue sur le portail (59%) et connaissait la CNSA (67% vs 24% de l'ensemble des visiteurs).
 - En termes de fréquentation pour autant, les personnes âgées sont les plus assidues : 70% des personnes âgées déjà venues viennent au moins une fois par mois sur le portail (vs 49% de l'ensemble).
- Deux vecteurs ont contribué à faire connaître le portail aux visiteurs : un moteur de recherche suite à une recherche sur internet (40%) ou une redirection depuis un autre site (30%). Un visiteur sur dix a connu l'existence du portail par une campagne d'information (20% des professionnels), autant par un article dans la presse, en regardant une émission de télé ou de radio (15% des personnes âgées).





Principaux enseignements (2/5)

Deux raisons principales à la venue : s'informer en général ou se renseigner sur les aides auxquelles un proche peut avoir accès

- Les visiteurs se sont rendus sur le portail pour deux motifs principaux : s'informer en général (46%) ou se renseigner sur les aides auxquelles ils peuvent / un proche peut avoir accès (39%). Dans une moindre mesure, un visiteur sur quatre déclare être venu pour rechercher les coordonnées d'une structure (26%), se renseigner sur les prix des EHPAD (25%) ou sur les différentes solutions en prévision d'une éventuelle perte d'autonomie (24%).
- Bien évidemment, le motif de la visite est fortement corrélé au profil du visiteur. Les professionnels sont bien plus nombreux à déclarer être venus pour s'informer en général (67% vs 46% pour l'ensemble), les proches pour se renseigner sur les aides auxquelles un de leur proche peut avoir accès (50% vs 39% pour l'ensemble) et les personnes âgées pour se renseigner sur les solutions en prévision d'une éventuelle perte d'autonomie (34% vs 24% pour l'ensemble).

Les articles en version facile à lire et à comprendre ainsi que les vidéos sont jugés très utiles, l'annuaire et le comparateur des prix et des restes à charge en EHPAD quoiqu'efficaces pourraient davantage répondre aux besoins des personnes âgées

• Lors de la venue sur le portail, les articles en version facile à lire et à comprendre sont consultés par un visiteur sur deux (50%) et très souvent jugés utiles (par 88% dans l'ensemble et par 96% des personnes âgées en perte d'autonomie), tout comme les vidéos, moins consultées (par 14%) mais jugées tout aussi utiles (par 88% sur l'ensemble et par 100% des personnes âgées).





Principaux enseignements (3/5)

- L'annuaire est lui aussi consulté par un visiteur sur deux (48%) et jugé globalement efficace : il est simple d'utilisation (91%) et donne des informations pratiques à jour (84%), propose des résultats de recherche pertinents (83%), définit clairement le rôle des différentes structures (82%) et oriente vers un point d'accueil près de chez soi (80%).
- Ces jugements globalement positifs sont en revanche chaque fois nettement atténués par l'opinion des personnes âgées puisque seules 67% d'entre elles déclarent que l'annuaire leur a proposé un point d'accueil près de chez elles et à peine plus d'une personne âgée en perte d'autonomie sur deux (59%) trouve qu'il décrit clairement le rôle des différentes structures.
- Il en va de même pour le comparateur des prix et des restes à charge en EHPAD, globalement efficace : simple d'utilisation (86%), à jour (79%) et permettant à la plupart de connaître précisément le tarif de l'hébergement choisi et le reste à charge, lui aussi plus critiqué par les personnes âgées en perte d'autonomie (écarts de 3 à 4 points par rapport à la moyenne).

Un portail jugé très majoritairement satisfaisant, surtout par les professionnels et les proches de personnes âgées

• Quoiqu'il en soit, les visiteurs du portail en ressortent très majoritairement satisfaits (89% dont 28% de très satisfaits). Les professionnels (93%) davantage que les personnes âgées en perte d'autonomie (74%) et corrélativement, les visiteurs venus pour s'informer en général et sur le prix des EHPAD (93%) davantage que ceux qui recherchaient des coordonnées, souhaitaient se renseigner sur le coût d'une prestation, faire valoir leur droit / ceux d'un proche (87%) ou se renseigner en urgence sur les différentes solutions pour faire face à une situation de perte d'autonomie (85%).





Principaux enseignements (4/5)

- De manière plus détaillée, les répondants sont satisfaits du portail aussi bien sur le fond que sur la forme. Ainsi, 95% se déclarent satisfaits de la facilité de lisibilité des textes et de la rapidité de navigation, 93% de la présentation générale du site et 89% de sa simplicité d'utilisation. La précision des informations est jugée à peine moins satisfaisante (85%), une satisfaction moindre chez les personnes âgées (77%) et chez les visiteurs venus pour faire valoir leurs droits (ceux d'un proche) (81%) ou se renseigner sur les différentes solutions en prévision d'une éventuelle perte d'autonomie (83%).
- En termes de contenu, les visiteurs jugent positivement le portail sur sa capacité à fournir des informations dignes de confiance (90%), faciles à comprendre (88%), concrètes (82%) et suffisamment à jour (85%). Il permet également à plus de 8 visiteurs sur 10 de bien comprendre les différents modes d'accompagnement de la perte d'autonomie et l'accompagnement de leurs proches (84%) et de s'orienter vers un interlocuteur compétent près de chez soi (81%). Le jugement est à peine plus nuancé quant à son caractère adapté à la situation de chacun (79%), sa capacité à y trouver facilement ce que l'on cherche (78%) ou à répondre aux besoins (77%).
- Les personnes âgées sont sur tous ces points les moins satisfaites avec des scores de satisfaction très inférieurs à ceux enregistrés chez les professionnels ou les proches de personnes âgées en perte d'autonomie. Seules deux sur trois estiment par exemple que le portail leur permet de trouver facilement ce qu'elles cherchent (67%) ou qu'il répond à leurs besoins (67%). Il répond en outre moins aux besoins de ceux qui cherchent une solution en urgence ou à faire valoir leurs droits / ceux d'un proche.





Principaux enseignements (5/5)

Un visiteur sur trois n'est pas parvenu à trouver une information sur le site, des informations principalement relatives aux aides disponibles ou aux établissements

- Lors de sa visite, un visiteur sur trois n'est pas parvenu à trouver une information qu'il cherchait (35%). Parmi les principales informations non trouvées : les conditions d'éligibilité et le montant des aides disponibles pour sa situation (13%), les coordonnées d'un lieu (12%) ou davantage d'informations sur un établissement (11%). Plus marginalement, 5% ne sont pas parvenus à trouver le prix des structures d'accueil et des prestations, 4% des informations fiscales, des informations concernant l'APA ou les aides disponibles à domicile.
- Dès lors, les suggestions d'améliorations vont dans le même sens : des coûts de prestations clairs et bien mis à jour, un récapitulatif des aides disponibles pour sa situation, davantage de précisions concernant les prestations des établissements, un annuaire plus complet et des informations plus personnalisées, moins généralistes. Sur la forme, 7% suggèrent de rendre la navigation plus intuitive et 5% d'aérer la présentation du portail.

Une campagne d'information dont un visiteur sur cinq a entendu parler, jugée plutôt positivement

- Concernant la campagne d'information sur le portail d'information pour les personnes âgées, un visiteur sur cinq (21%, 30% des professionnels) déclare l'avoir vue ou lue, presqu'aussi bien dans la presse (9%), sur internet (9%) que sur une affiche ou un dépliant (7%). Le souvenir des affiches est un peu plus marqué puisque 28% des visiteurs déclarent en avoir vue une.
- Les concernant, elles sont dans une large majorité appréciées (76%) notamment pour leur caractère réaliste, le message positif qu'elles renvoient, les sourires et le slogan qui les composent ou la sérénité qu'elles dégagent.



