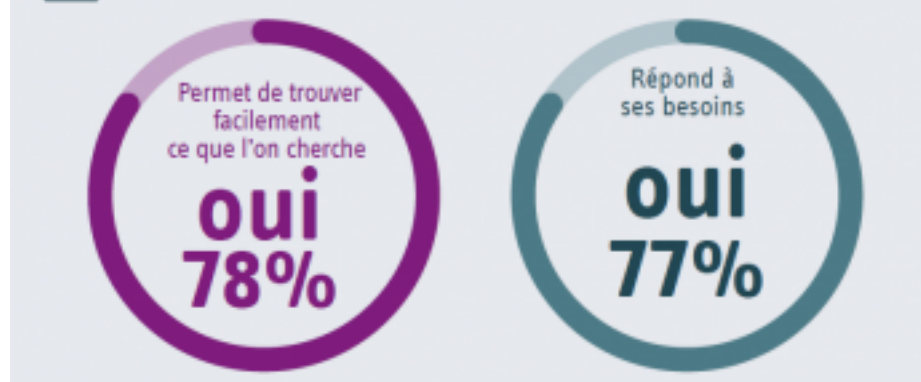


Résultats de l'enquête d'évaluation du portail www.pour-les-personnes-ageses.gouv.fr

PERCEPTION DES INFORMATIONS PRÉSENTES SUR LE PORTAIL



EN CONCLUSION, UN SITE QUI :



Outil d'information des aidants, le portail Pour les personnes âgées satisfait 89 % de ses visiteurs. Deux ans après la mise en ligne du site, la CNSA a commandé une enquête à BVA afin de connaître le profil des utilisateurs du site, le motif de leurs visites, et leur niveau de satisfaction. A l'approche de la journée nationale des aidants, la CNSA publie les principaux résultats de l'enquête.

Depuis juin 2015, le portail pour-les-personnes-ageses.gouv.fr, animé par la CNSA, met à disposition des personnes âgées et de leurs proches une palette d'informations pratiques concernant leurs droits et les solutions d'accompagnement pour faire face à une situation de perte d'autonomie. Le portail comptabilise plus de 4,5 millions de visites, avec une fréquentation moyenne de **250 000 visites par mois** depuis la mise en ligne en décembre 2016 du comparateur officiel des prix et des restes à

charge en EHPAD. Afin de connaître les utilisateurs du portail et leur opinion, une enquête d'évaluation du portail a été réalisée par BVA en mai et juin 2017. 1001 visiteurs ont accepté de remplir un questionnaire en ligne à l'issue de leur visite sur le portail.

Quel est le profil des utilisateurs du portail ?

Les visiteurs sont majoritairement des femmes (**71 % sont des femmes** et 29 % sont des hommes) et ils ont en moyenne **55 ans**.

Le portail est très majoritairement utilisé par des particuliers : **80 % des répondants sont des particuliers concernés par le sujet de la perte d'autonomie**. Les professionnels s'en servent également comme outil puisque **22 % des répondants sont des professionnels**.

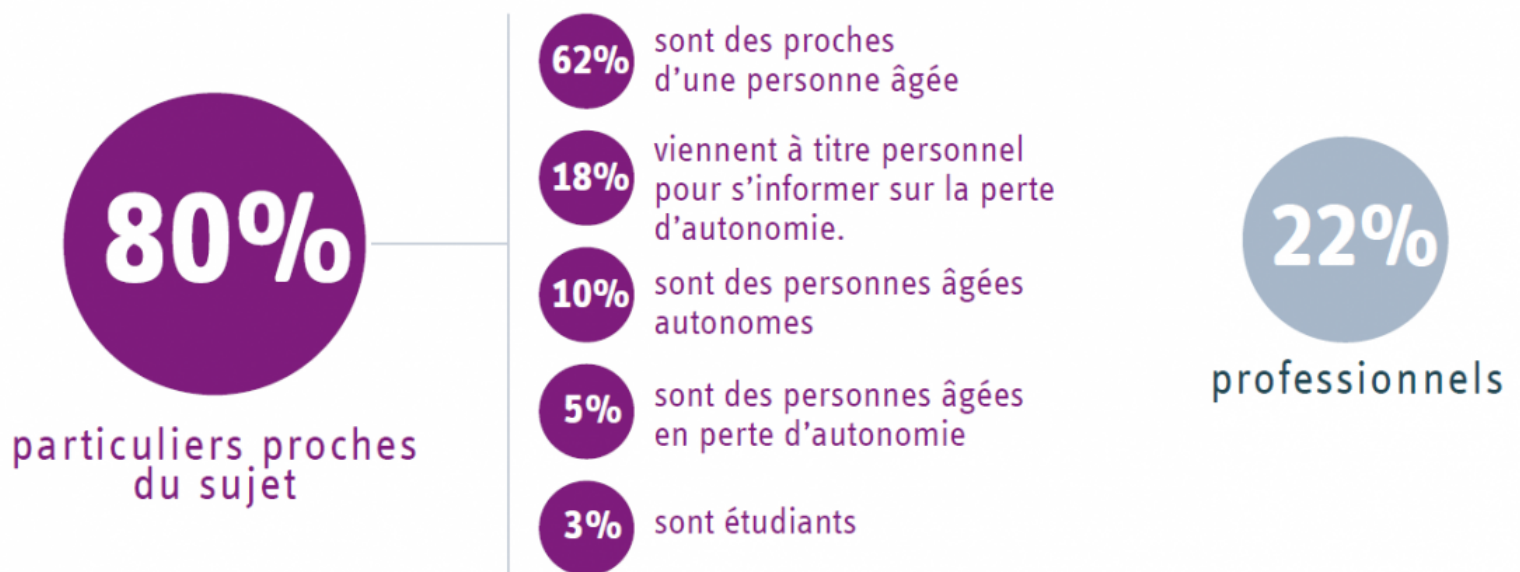
À noter : le total est supérieur à 100 %, car plusieurs réponses étaient possibles. Des professionnels se sont aussi déclarés concernés à titre personnel par le sujet.

Ce sont majoritairement des proches de personnes âgées qui consultent le portail. En effet, parmi les particuliers concernés par le sujet :

- 62 % sont des proches d'une personne âgée,
- 18 % viennent à titre personnel pour se renseigner sur la perte d'autonomie,
- 10 % sont des personnes âgées autonomes,
- 5 % des personnes âgées en perte d'autonomie,
- 3 % sont étudiants.

QUEL EST LEUR PROFIL ?

Plusieurs réponses possibles



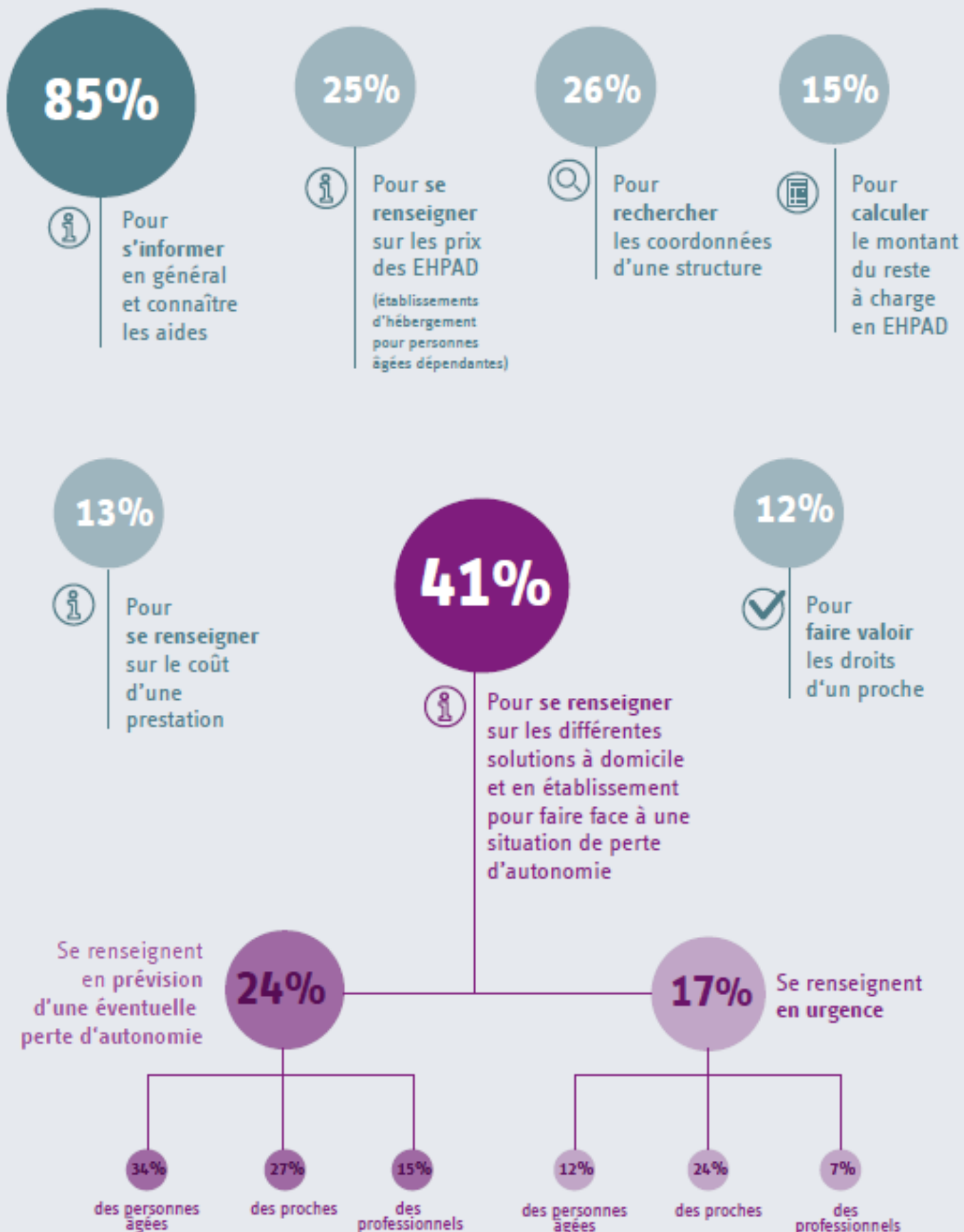
Pourquoi les visiteurs viennent-ils sur le portail ?

Les raisons de leurs visites sont multiples puisque 2,2 raisons sont citées en moyenne :

- 85 % viennent pour s'informer en général et connaître les aides
- 41 % viennent pour se renseigner sur les différentes solutions à domicile et en établissement pour faire face à une situation de perte d'autonomie
- 26 % viennent pour rechercher les coordonnées d'une structure
- 25 % viennent pour se renseigner sur les prix des EHPAD
- 15 % viennent pour calculer le montant du reste à charge en EHPAD
- 13 % viennent pour se renseigner sur le coût d'une prestation
- 12 % viennent pour faire valoir les droits d'un proche.

POURQUOI VIENNENT-ILS SUR LE PORTAIL ?

Plusieurs réponses possibles - 2,2 raisons citées en moyenne



Zoom sur les répondants qui se renseignent sur les solutions à domicile et en établissement

Les 41 % des répondants qui viennent se renseigner sur les différentes solutions à domicile et en établissement pour faire face à une situation de perte d'autonomie se décomposent de la manière suivante : **24 %** se

renseignent **en prévision** d'une situation de perte d'autonomie et **17 %** se renseignent **en urgence**. **Ce sont d'abord les personnes âgées (34 % d'entre elles) qui se renseignent en prévision d'une perte d'autonomie**, suivies des proches (27 % d'entre eux) et enfin des professionnels (15 %). **Les proches sont les plus nombreux à se renseigner en urgence** pour faire face à une situation de perte d'autonomie (24 % d'entre eux), suivis des personnes âgées (12 %), des proches et enfin des professionnels (7 %).

Comment ont-ils connu le portail ?

Les répondants ont très majoritairement découvert l'existence du portail sur internet :

- 40 % par un moteur de recherche
- 30 % en cliquant sur un lien depuis un autre site internet

Certains ont connu le portail par les médias ou une campagne d'information :

- 10 % par la presse, la télévision ou la radio
- 10 % par une campagne d'information

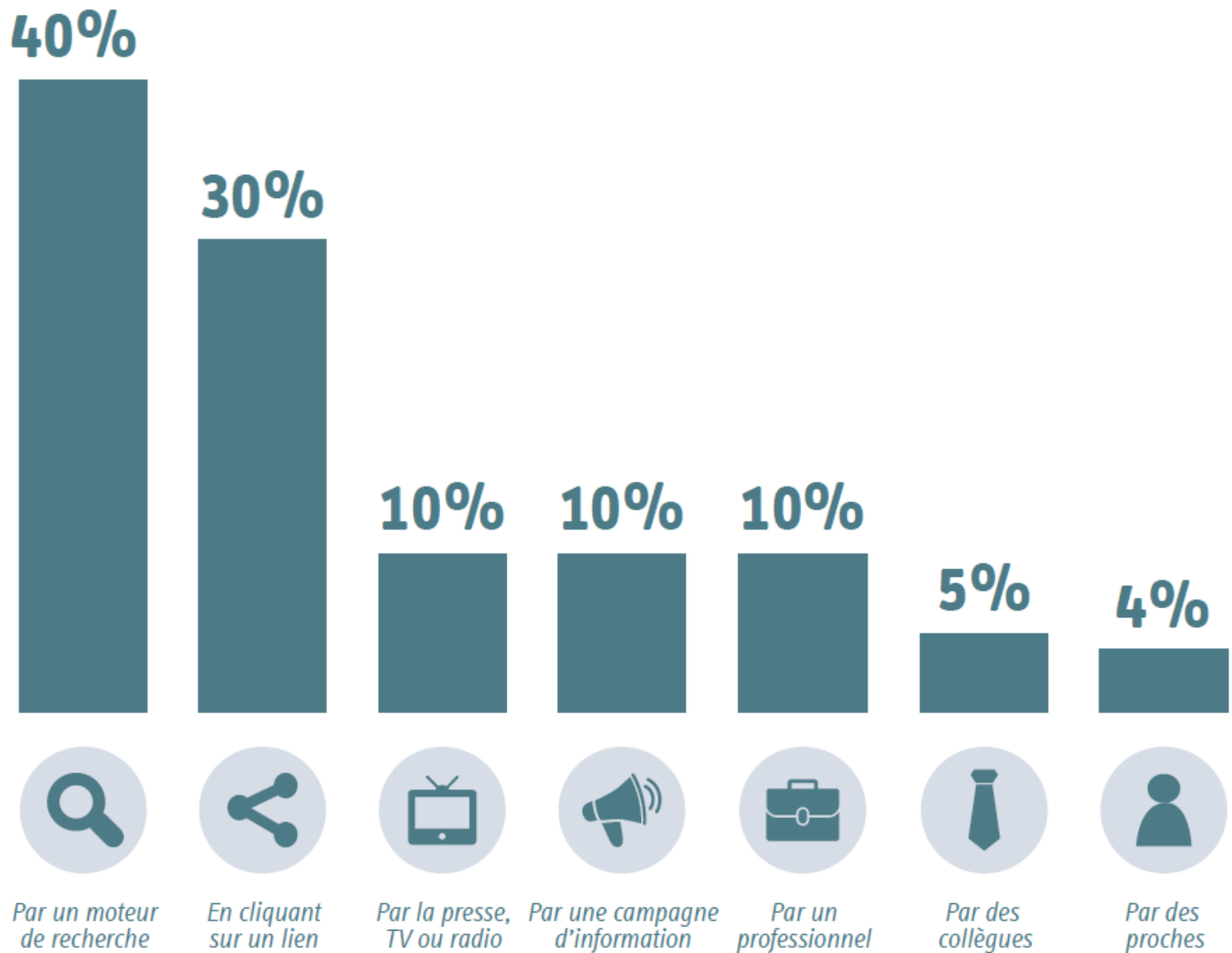
D'autres ont connu le portail par le bouche à oreille :

- 10 % par un professionnel
- 5 % par des collègues
- 4 % par des proches

À noter : plusieurs réponses étaient possibles.

COMMENT ONT-ILS CONNU LE PORTAIL ?

Plusieurs réponses possibles



Quelle est la fréquence de leurs visites ?

La majorité des répondants (71 %) consultaient le portail pour la première fois.

Parmi les 29 % qui étaient déjà venus, 49 % viennent régulièrement, c'est-à-dire au moins une fois par mois. Ce sont les personnes âgées qui sont les plus assidues : 70 % des personnes âgées qui étaient déjà venues sur le portail le consultent au moins une fois par mois. Les professionnels en font également un usage régulier : 58 % des professionnels qui étaient déjà venus sur le portail le consultent au moins une fois par mois.

FRÉQUENCE DE LEURS VISITES

71%



consultaient
le site pour
la première fois

29%



étaient déjà venus

49%

viennent au moins
une fois par mois

Quelle est la satisfaction à l'égard du portail ?

La satisfaction des internautes est très bonne puisque **89 % d'entre eux répondent qu'ils sont très satisfaits ou plutôt satisfaits du portail** et 10 % qu'ils ne sont pas vraiment satisfaits. Seulement 1 % se déclare pas du tout satisfait.

Les professionnels sont les plus satisfaits (93 % d'entre eux se déclarent très ou plutôt satisfaits du portail) tandis que les moins satisfaites sont les personnes âgées (74 % se disent très ou plutôt satisfaites du portail).

SATISFACTION À L'ÉGARD DU PORTAIL



Comment perçoivent-ils les informations présentes sur le portail ?

Leur perception est très bonne puisque :

- **90 %** des répondants sont d'accord pour dire que **les informations sont dignes de confiance**
- **88 %** sont d'accord pour dire que **les informations sont faciles à comprendre**
- **82 %** sont d'accord pour dire que **les informations sont concrètes**

Par ailleurs, ils déclarent que le portail leur a permis de trouver ce qu'ils cherchaient (ils sont 78 % à le penser) et qu'il répond à leurs besoins (à 77 %).

La perception des personnes âgées est moins bonne sur tous ces points que celle exprimée par les professionnels ou les proches. Seules 67 % d'entre elles estiment que le portail leur permet de trouver facilement ce qu'elles cherchent ou qu'il répond à leurs besoins.

PERCEPTION DES INFORMATIONS PRÉSENTES SUR LE PORTAIL



Les informations
sont-elles dignes
de confiance ?



Les informations
sont-elles faciles
à comprendre ?



Les informations
sont-elles
concrètes ?

EN CONCLUSION, UN SITE QUI :



Quelles pistes d'améliorations ?

Les répondants à l'enquête ont été nombreux à suggérer des améliorations. Globalement, ils souhaitent obtenir des réponses plus personnalisées et plus rapidement. Les informations présentes sur le portail sont parfois jugées trop denses, notamment la page d'accueil qui contient trop d'informations et ne permet pas toujours de se repérer facilement. La CNSA va tenir compte de ces recommandations pour faire évoluer le portail pour-les-personnes-agees.gouv.fr afin de répondre encore mieux aux attentes et besoins des internautes.

Sur le même thème

Depuis 2007, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie a

développé et accompagné une pluralité d'actions destinées aux aidants familiaux grâce aux compétences qui lui ont été progressivement confiées.

Ailleurs sur le web

[Portail national d'information pour l'autonomie des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches](#)