

VOTRE MDPH, VOTRE AVIS

Résultat de l'enquête nationale
menée du 12 septembre au 31 décembre 2018

Vous êtes près de 20 000 à avoir répondu à l'enquête de satisfaction
➤ **mamdph-monavis.fr** proposée par
les maisons départementales des personnes handicapées :
Merci !



3 personnes sur 4
sont satisfaites
ou moyennement satisfaites
de leur MDPH



2 personnes sur 3
apprécient l'accueil
et l'écoute des agents
de leur MDPH



Pour 7 répondants sur 10,
les aides correspondent
globalement à leurs besoins



2 personnes sur 3
sont insatisfaites
du délai de réponse
de leur MDPH

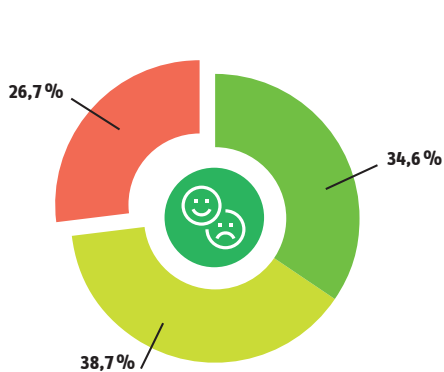
102 MDPH répondent chaque année à 4 500 000 demandes.

Votre avis permet à chaque MDPH d'améliorer la qualité de son service.
Continuez de donner votre avis sur **mamdph-monavis.fr**

Avec le soutien de la

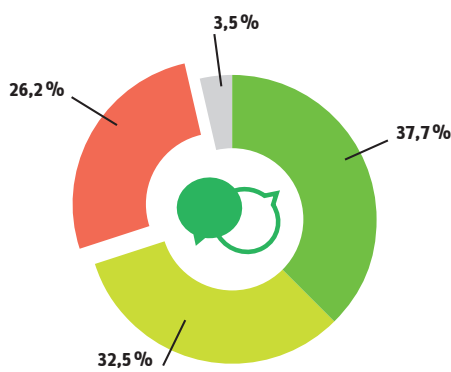
Ce que vous nous dites

- > Un accueil jugé majoritairement de qualité malgré des difficultés à contacter les MDPH par téléphone.
- > De fortes insatisfactions sur les délais de traitement et la complexité des dossiers.
- > Des insatisfactions sur l'information, l'aide à l'orientation dans son parcours de vie.
- > Des avis disparates en fonction de la nature des demandes (demandes professionnelles, appui au parcours scolaire et étudiant...).



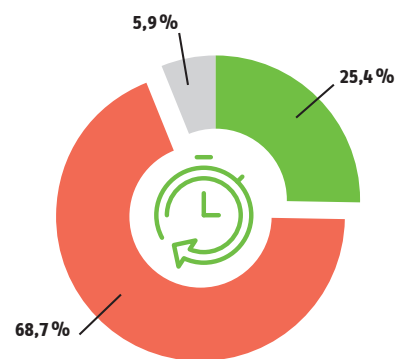
Satisfaction générale
Taux de réponse : 89,8 %

- Satisfait de la MDPH (34,6 %)
- Moyennement satisfait de la MDPH (38,7 %)
- Pas satisfait de la MDPH (26,7 %)



Est-ce que les aides que vous avez répondent à vos besoins ?
Taux de réponse : 82,9 %

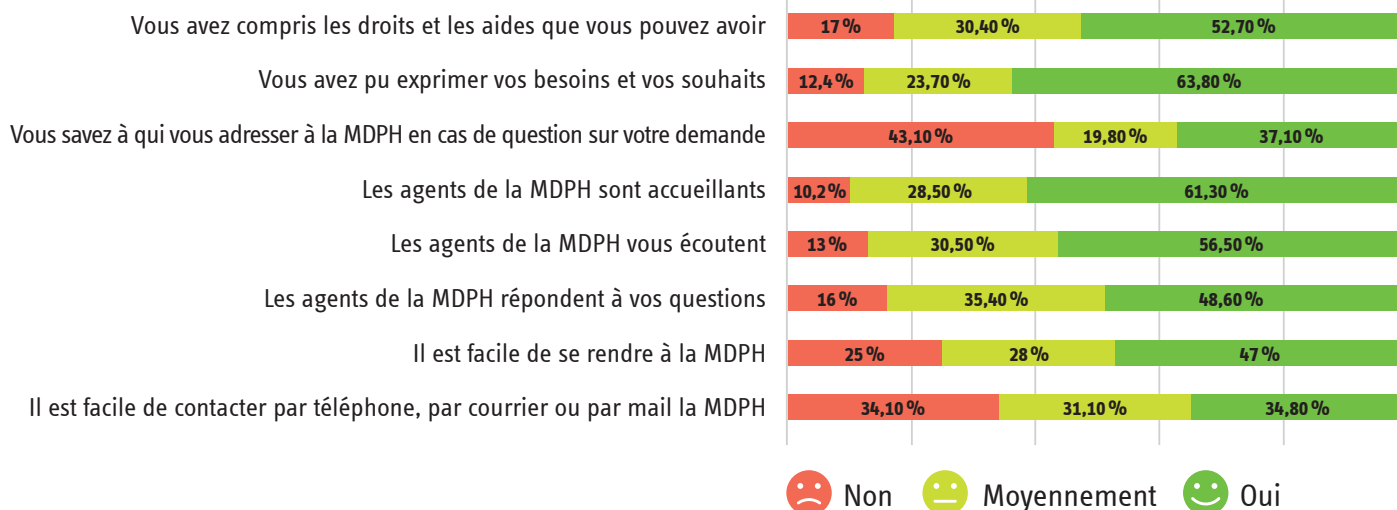
- Oui (37,7 %)
- Moyennement (32,5 %)
- Non (26,2 %)
- Vous ne savez pas (3,5 %)



Que pensez-vous du temps de réponse de la MDPH à vos demandes d'aide ?
Taux de réponse : 98,9 %

- Il est satisfaisant (25,4 %)
- Il n'est pas satisfaisant (68,7 %)
- Vous ne savez pas (5,9 %)

Niveaux de satisfaction



Les améliorations en cours

- > L'allongement de la durée de certaines aides et prestations va permettre de réduire la fréquence de renouvellement des demandes.
- > Le système d'information commun des MDPH permettra d'harmoniser et simplifier un grand nombre de tâches pour recentrer les MDPH sur leur cœur de métier.
- > Les télé-services se développent au sein des MDPH. Vous pouvez ou pourrez prochainement effectuer vos demandes en ligne.