

VOTRE MDPH, VOTRE AVIS

Résultat de l'enquête nationale
au 31 décembre 2020

Vous êtes **34 622 participants** à avoir
répondu à l'enquête de satisfaction en 2020 contre
23 737 en 2019, soit une évolution de **+ 46 %**.
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



3 personnes sur 5
sont insatisfaites
du délai de réponse
de leur MDPH

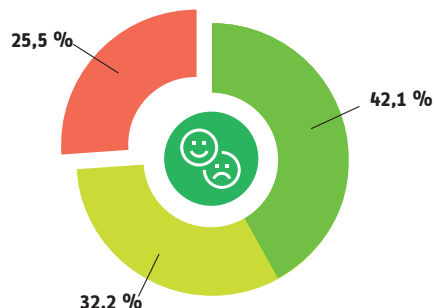
**En 2019, plus de 4,5 millions de décisions et d'avis ont
été rendus par 102 MDPH.**

Dans le contexte de crise sanitaire, les MDPH ont maintenu leurs services
de manière constante pour vous accompagner et répondre à vos besoins.
Continuez de donner votre avis sur mamdph-monavis.fr

Avec le soutien de la

Ce que vous nous dites

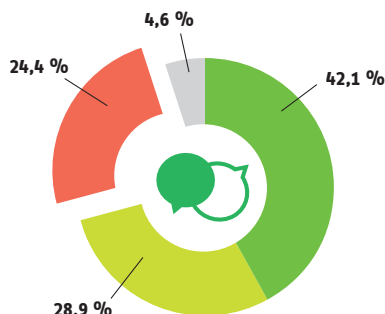
- > Le service de l'accueil ainsi que les qualités relationnelles et professionnelles des agents sont fortement appréciés (écoute, professionnalisme, compétence et amabilité).
- > Le délai de traitement des dossiers est perçu comme trop long par les usagers, un suivi en ligne du dossier en temps réel est plébiscité.
- > Vous estimez qu'il est difficile de réaliser les démarches et de compléter votre dossier administratif, qu'il est important d'être accompagné et de simplifier ces formalités.



Satisfaction générale

Taux de réponse : 89,4 %

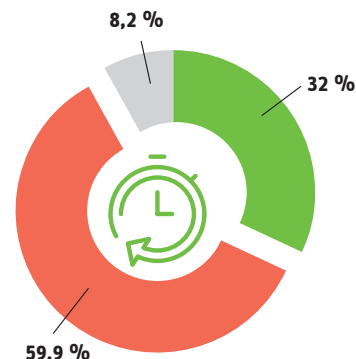
- Satisfait de la MDPH (42,1 % ↑+6,1 points vs 2019)
- Moyennement satisfait de la MDPH (32,2 % ↓-4,4 points vs 2019)
- Pas satisfait de la MDPH (25,5 % ↓-1,7 points vs 2019)



Est-ce que les aides que vous avez répondu à vos besoins ?

Taux de réponse : 76,5 %

- Oui (42,1 % ↑+6,4 points vs 2019)
- Moyennement (28,9 % ↓-4,6 points vs 2019)
- Non (24,4 % ↓-1,5 points vs 2019)
- Vous ne savez pas (4,6 % ↓-0,3 points vs 2019)



Que pensez-vous du temps de réponse de la MDPH à vos demandes d'aide ?

Taux de réponse : 98,8 %

Le temps de réponse s'est amélioré de 7,7 points.

- Il est satisfaisant (32 % ↑+6,5 points vs 2019)
- Il n'est pas satisfaisant (59,9 % ↓-7,7 points vs 2019)
- Vous ne savez pas (8,2 % ↑+1,3 points vs 2019)

Niveaux de satisfaction

Les agents de la MDPH sont accueillants	65,9 %	23,8 %	10,3 %
Vous avez pu exprimer vos besoins et vos souhaits	65,3 %	20,9 %	13,7 %
Les agents de la MDPH vous écoutent	60,4 %	25,9 %	13,7 %
Vous avez compris les droits et les aides que vous pouvez avoir	55,4 %	27 %	17,5 %
Les agents de la MDPH répondent à vos questions	53,7 %	29,4 %	16,9 %
Il est facile de se rendre à la MDPH	47 %	26,6 %	26,5 %
Il est facile de contacter par téléphone, par courrier ou par mail la MDPH	41 %	28,6 %	30,4 %
Vous savez à qui vous adresser à la MDPH en cas de question sur votre demande	39,3 %	19 %	41,8 %

😊 Oui 😐 Moyennement ☹ Non

Les améliorations en cours

Plusieurs mesures permettront 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 le handicap n'est pas susceptible d'évoluer favorablement.

Le déploiement du téléservice permettant de faire une demande en ligne, de suivre son dossier et de dématérialiser les documents, aboutira sur l'ensemble du territoire fin 2021.