

# VOTRE MDPH, VOTRE AVIS

Résultat de l'enquête nationale  
au 31 décembre 2019

Vous êtes près de 24 000 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

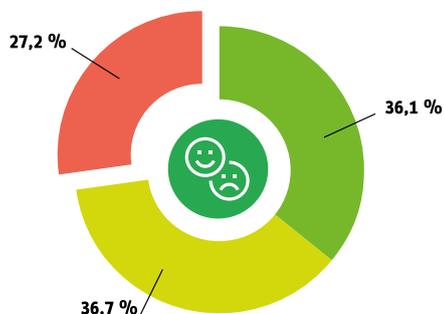
**102 MDPH répondent chaque année à 4 480 000 demandes.**

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

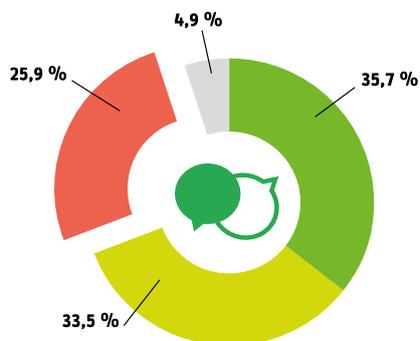
- > Un accueil jugé de qualité (écoute, amabilité du personnel) malgré des difficultés à contacter les MDPH ou à identifier le bon interlocuteur pour le suivi de son dossier.
- > La satisfaction de pouvoir exprimer vos besoins et vos souhaits.
- > Une forte insatisfaction sur les délais pour obtenir une information ou une réponse.
- > La difficulté à réaliser les démarches et à compléter votre dossier administratif et l'importance de simplifier ces formalités.



### Satisfaction générale

Taux de réponse : 87,5 %

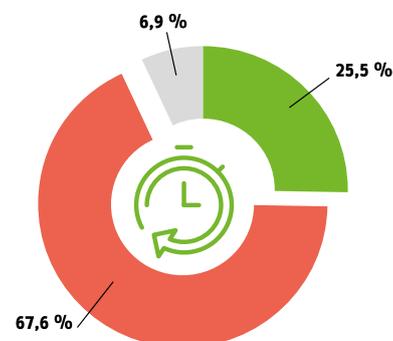
- Satisfait de la MDPH (36,1 %)
- Moyennement satisfait de la MDPH (36,7 %)
- Pas satisfait de la MDPH (27,2 %)



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

Taux de réponse : 77,8 %

- Oui (35,7 %)
- Moyennement (33,5 %)
- Non (25,9 %)
- Vous ne savez pas (4,9 %)



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

Taux de réponse : 98,6 %

- Il est satisfaisant (25,5 %)
- Il n'est pas satisfaisant (67,6 %)
- Vous ne savez pas (6,9 %)

## Niveaux de satisfaction

Vous avez compris les droits et les aides que vous pouvez avoir	18,9 %	30 %	51 %
Vous avez pu exprimer vos besoins et vos souhaits	13,6 %	24,6 %	61,8 %
Vous savez à qui vous adresser à la MDPH en cas de question sur votre demande	44,8 %	19 %	36,2 %
Les agents de la MDPH sont accueillants	11 %	26,8 %	62,2 %
Les agents de la MDPH vous écoutent	14,3 %	28,2 %	57,4 %
Les agents de la MDPH répondent à vos questions	17,7 %	33,7 %	48,6 %
Il est facile de se rendre à la MDPH	25,3 %	27 %	47,6 %
Il est facile de contacter par téléphone, par courrier ou par mail la MDPH	37,3 %	28,7 %	34 %

☹ Non      😐 Moyennement      😊 Oui

## Les améliorations en cours

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