

VOTRE MDPH, VOTRE AVIS

Résultats de l'enquête nationale au 31 décembre 2021

Vous êtes **51 217 participants** à avoir répondu à l'enquête de satisfaction en 2021 contre **34 622** en 2020, soit une évolution de **+ 48%**

Merci !

Continuez de donner votre avis sur **mamdph-monavis.fr**



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



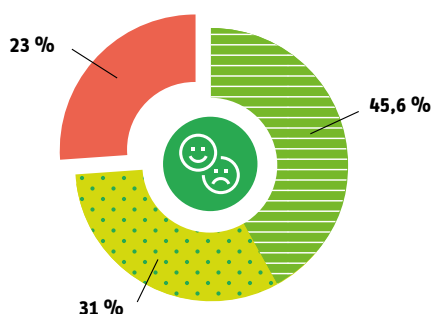
2 personnes sur 3 apprécient l'accueil et l'écoute des agents de leur MDPH



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



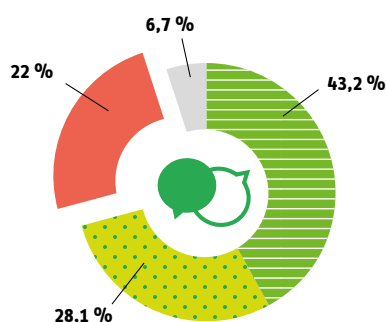
6 personnes sur 10 sont insatisfaites du délai de réponse de leur MDPH



Satisfaction générale

Taux de réponse : 89,5 %

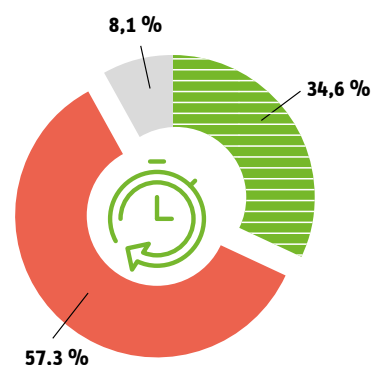
- Satisfait de la MDPH (45,6 % ↑ +3,5 points vs 2020)
- Moyennement satisfait de la MDPH (31 % ↓ -1,2 point vs 2020)
- Pas satisfait de la MDPH (23 % ↓ -2,5 points vs 2020)



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

Taux de réponse : 77,8 %

- Oui (43,2 % ↓ -1,1 point vs 2020)
- Moyennement (28,1 % ↓ -0,8 point vs 2020)
- Non (22 % ↓ -2,4 points vs 2020)
- Vous ne savez pas (6,7 % ↑ +2,1 points vs 2020)

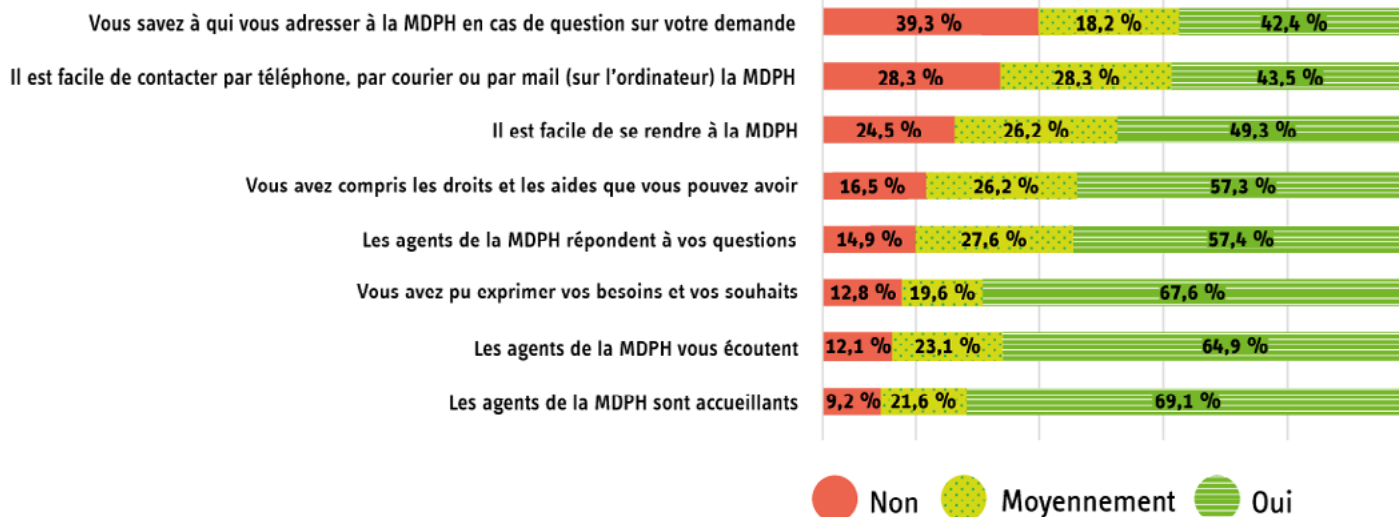


Que pensez-vous du temps de réponse de la MDPH à vos demandes d'aide ?

Taux de réponse : 98,7 %

- Il est satisfaisant (34,6 % ↑ +2,6 points vs 2020)
- Il n'est pas satisfaisant (57,3 % ↓ -2,6 points vs 2020)
- Vous ne savez pas (8,1 % ↓ -0,1 point vs 2020)

Niveaux de satisfaction



Ce que vous nous dites

- Le service de l'accueil ainsi que les qualités humaines et professionnelles des agents sont largement appréciés (écoute, professionnalisme, compétence et amabilité) au même titre que leur disponibilité.
« *L'accueil, l'amabilité et la compétence des intervenants* » ; « *La compréhension et l'accueil du personnel* »
- Le délai de traitement des dossiers est trop long pour les usagers et reste le premier motif d'insatisfaction.
« *Quel besoin de renouveler entièrement les demandes lorsque les troubles sont chroniques ?* »
- Vous estimez que les démarches sont complexes, qu'il existe une difficulté d'accès à l'information ainsi qu'une méconnaissance de certaines prestations d'accompagnement des personnes.
« *Manque de clarté dans les démarches à entreprendre et les personnes à solliciter* »
- Vous appréciez également la possibilité de créer, remplir, déposer et suivre votre dossier en ligne.
« *Créer et déposer son dossier sur le site internet sans se déplacer* »

Les améliorations en cours

- L'extension du périmètre de la PCH par la mise en place des aides humaines et techniques à l'exercice de la parentalité (près de 10 000 aides attribuées en 2021) et d'une aide à la préparation de repas et à la vaisselle.
- L'attribution sans limitation de durée pour les personnes dont le handicap n'est pas susceptible d'évoluer favorablement.
- La réforme des financements des MDPH permettant une meilleure adéquation avec leur activité.
- La mise en place d'un plan d'action engageant l'ensemble des partenaires au niveau national et local : la feuille de route MDPH 2022. De nombreuses mesures ont déjà été engagées pour améliorer l'action et la qualité de service des MDPH, ainsi que pour faciliter les démarches des personnes.
- La mise en place d'une équipe mobile pour accompagner les territoires rencontrant des difficultés dans les délais de traitement, afin de soutenir la qualité de service.