

VOTRE MDPH, VOTRE AVIS

Résultat de l'enquête menée du 5 novembre au 31 décembre 2018

Vous êtes 313 à avoir répondu à l'enquête de satisfaction
➤ **mamdph-monavis.fr** proposée par
la maison départementale des personnes handicapées de
la Savoie (avec le soutien de la CNSA) :

Merci !



Plus de 6 personnes sur 10 sont satisfaites



9 personnes sur 10 apprécient l'accueil et l'écoute des agents



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



4 personnes sur 10 sont insatisfaites du délai de réponse

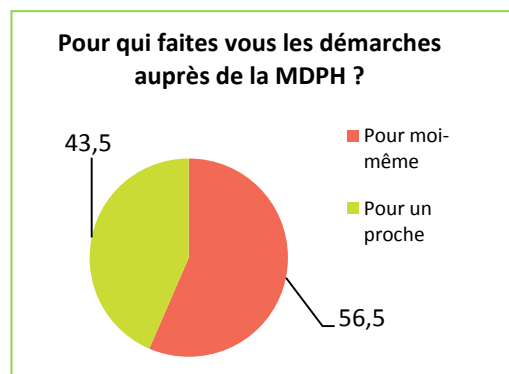
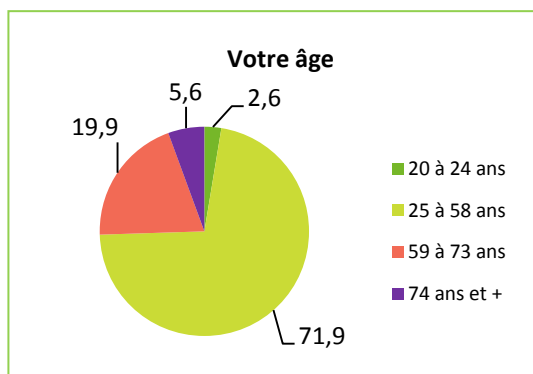
La MDPH de la Savoie répond chaque année à plus de 29 000 demandes.

Votre avis permet d'améliorer la qualité de son service.

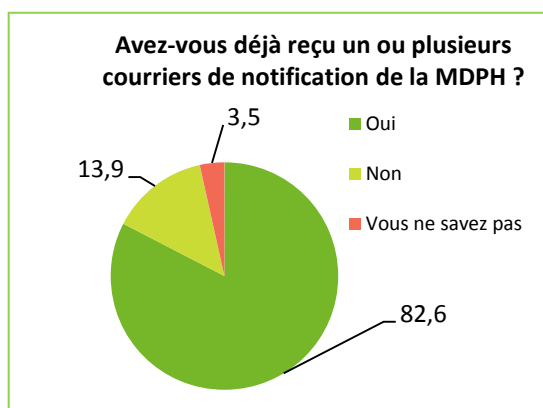
Une nouvelle enquête sera réalisée en fin d'année 2019.

Qui vous êtes

- > Parmi les 313 personnes à avoir répondu, vous êtes en majorité une personne âgée de 25 à 58 ans effectuant des demandes pour elle-même auprès de la MDPH.



- > Vous êtes pour la plupart déjà en lien avec la MDPH et vos notifications concernent principalement les cartes mobilité inclusion, une aide financière, la RQTH ou une place en établissements.



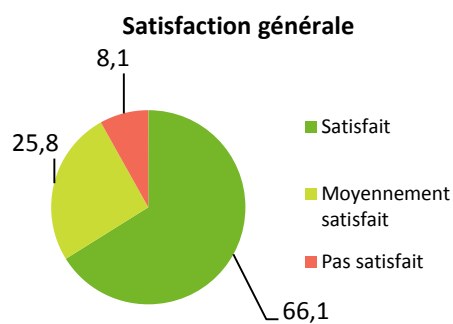
Motif de sollicitation

Taux de réponse : 100,0%

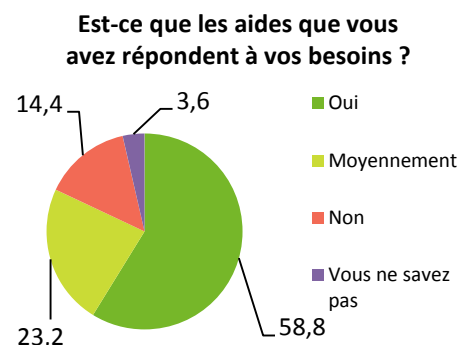
Motif de sollicitation	Nb	Pourcentage
Pour avoir une carte mobilité inclusion (CMI) : carte de priorité, d'invalidité ou de stationnement. Elles permettent par exemple d'éviter les files d'attente ou de se garer en voiture sur des places proches de l'entrée	147	47,0%
Pour avoir une aide financière, de l'argent	145	46,3%
Pour avoir la reconnaissance travailleur handicapé (RQTH)	133	42,5%
Pour avoir une place en établissement, parexemple un foyer ou un IME	64	20,4%
Pour avoir une place en établissement d'aide par le travail (ESAT)	63	20,1%
Pour faciliter vos transports	51	16,3%
Pour avoir un accompagnement à domicile et de l'aide chez vous, dans la vie quotidienne	41	13,1%
Pour être accompagné dans votre projet professionnel	39	12,5%
Pour être accompagné dans votre parcours scolaire ou étudiant	39	12,5%
Total	313	

Ce que vous avez répondu aux questions

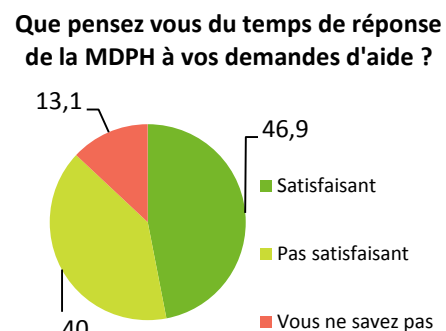
- > Un accueil jugé majoritairement de qualité.
- > Vous pouvez vous exprimer, obtenir une réponse d'un personnel accueillant et à votre écoute.
- > Vous déplorez néanmoins les difficultés à contacter les MDPH par téléphone et de ne pas avoir d'interlocuteur identifié.
- > Les délais de réponse sont jugés trop longs*.
- > Les réponses apportées répondent à vos besoins.



Taux de réponse : 90,4 %

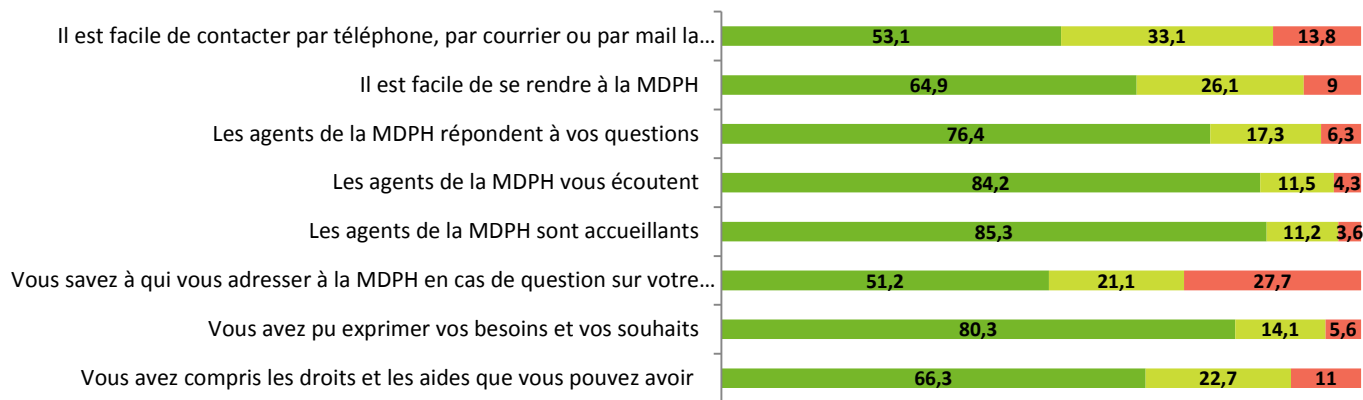


Taux de réponse : 79,9 %



Taux de réponse : 97,4 %

Niveaux de satisfaction



Oui 😊 Moyennement 😐 Non 😞

* NB : Le délai légal d'instruction des demandes est de 4 mois. En Savoie, en 2018, ce délai était de 2,5 mois pour les demandes adultes et 2,8 mois pour les demandes enfants.

Ce que vous avez apporté comme commentaires

De bonne volonté

« Simplifiez ! »

« les personnes sont disponibles et mettent l'humain au centre »

« En tant qu'aidant, je me demande comment sera la vie de mon enfant lorsque je ne serai plus là pour construire des dossiers et me battre pour lui, c'est plutôt inquiétant pour un parent, ne croyez-vous pas ? »

« La MDPH essaie d'accompagner au mieux les personnes handicapées et les aidants, malgré les faibles moyens qu'elle a »

« Nous ne sommes pas au courant de tous les possibles »

« Personne ne veut lire ce qu'on écrit »

« Il faudrait aussi SIMPLIFIER les dossiers et éviter qu'on ait à remplir si souvent les mêmes infos... surtout quand on a un handicap à vie... ça ne changera pas ! »

« N'oublions pas que nos enfants, nos ados, nos proches (les personnes en situation de handicap) sont des personnes avant d'être des numéros »

« Qu'est-ce qui est satisfaisant ? Vous rigolez ? »

« Ce n'est pas très confidentiel, ça ne me plaît pas du tout »

« Les informations sur les aides sont insuffisantes, seul le bouche à oreille fonctionne : pour demander quelque chose, encore faut-il savoir que ce quelque chose existe et ça n'a pas été le cas pour nous »

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 pourrez prochainement effectuer vos demandes en ligne.