

# VOTRE MDPH, VOTRE AVIS

Résultat de l'enquête menée du 4 novembre au 31 décembre 2019

Vous êtes 196 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 personnes sur 10** les aides correspondent globalement à leurs besoins



**4 personnes sur 10** sont insatisfaites du délai de réponse

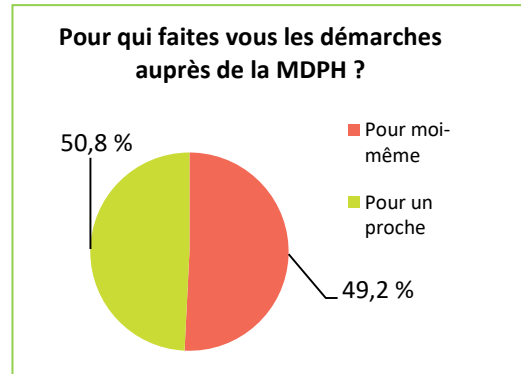
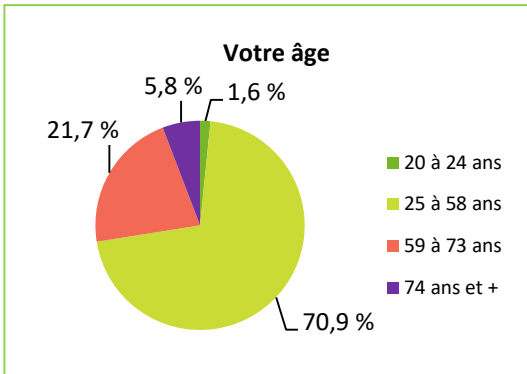
**La MDPH de la Savoie répond chaque année à plus de 29 000 demandes.**

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

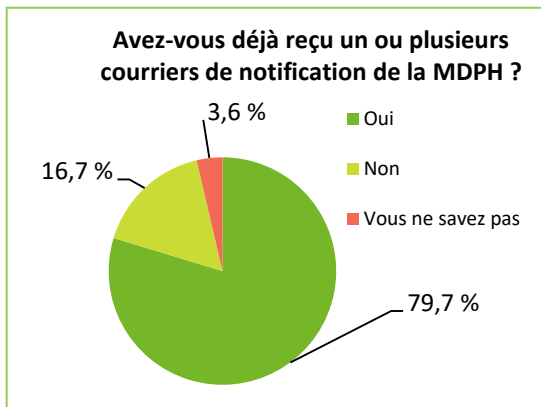
Une nouvelle enquête sera réalisée en fin d'année 2020.

# Qui vous êtes

- > Parmi les 196 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

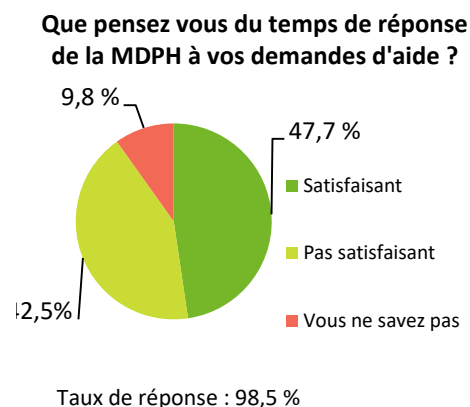
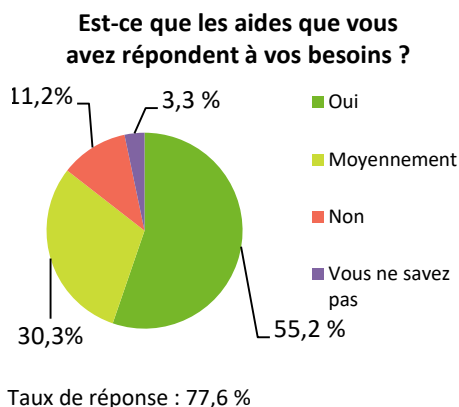
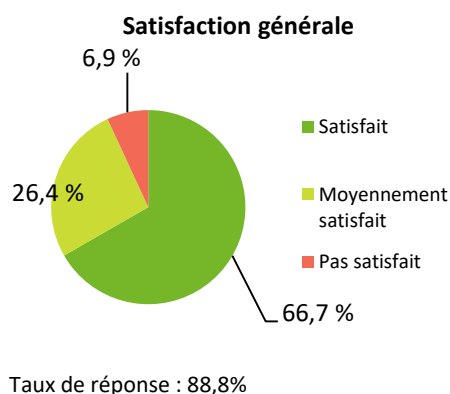
Taux de réponse : 99,0%

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	99	51,0%
Pour avoir une aide financière, de l'argent	85	43,8%
Pour avoir la reconnaissance travailleur handicapé (RQTH)	67	34,5%
Pour avoir une place en établissement, par exemple un foyer ou un IME	49	25,3%
Pour être accompagné dans votre parcours scolaire ou étudiant	35	18,0%
Pour avoir un accompagnement à domicile et de l'aide chez vous, dans la vie quotidienne	30	15,5%
Pour être accompagné dans votre projet professionnel	22	11,3%
Pour faciliter vos transports		
Pour avoir une place en établi		

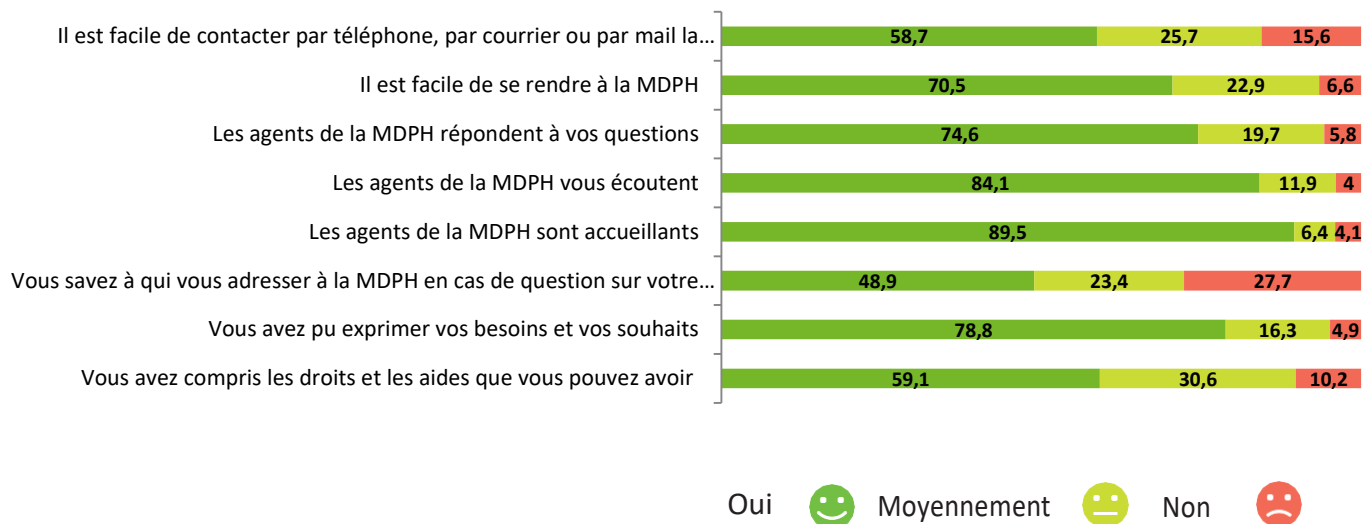
Total

## Ce que vous avez répondu aux questions

- ➔ Vous estimez dans l'ensemble pouvoir vous exprimer et obtenir une réponse satisfaisante 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.
- ➔ Vous estimez également ne pas connaître suffisamment vos droits et plus globalement ne pas être suffisamment informés.
- ➔ Les délais de réponse sont jugés trop longs\*.



### Niveaux de satisfaction



\* 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

« Cet organisme fait en son bon vouloir et ne prend pas en considération les gens »

« Il faudrait être un peu plus rapide ! »

« L'écoute du personnel à l'accueil »

« Pas d'interlocuteur personnalisé, manque d'information et/ou trop flou, pas d'empathie, pas d'aide... de conseil »

« Le délai d'attente suite à mon dépôt de dossier me semble acceptable dans l'ensemble compte-tenu du nombre de demandes à traiter »

« Présenter un site internet plus clair, simple et rapide »

« Trop de papiers et il faut toujours recommencer »

« Que la structure existe c'est déjà une aide précieuse pour les personnes handicapées et leur entourage »

« Le handicap épuise les aidants et la MDPH, au lieu de nous aider, impose un véritable parcours du combattant pour l'accès aux droits »

« La MDPH a toujours répondu présente lorsque l'on a eu besoin de ses services »

« Il y a sûrement des droits que j'ignore et la MDPH ignore que je ne connais pas tous mes droits »

« J'adresse tous mes remerciements à la MDPH de Chambéry qui m'a apporté une aide sympathique et efficace ! »

## Les améliorations en cours

- ➔ La durée de certains droits a d'ores et déjà été allongée, ce qui permet, dans un grand nombre de situations, de réduire la fréquence de renouvellement des demandes.
- ➔ Le système d'information commun des MDPH a été déployé à la MDPH en novembre 2019.
- ➔ Les télé-services se développent au sein des MDPH. Vous pourrez prochainement effectuer vos demandes en ligne.