

VOTRE MDPH, VOTRE AVIS

Résultat de l'enquête « Ma MDPH, mon avis » sur le territoire du Puy-de-Dôme en 2021

Vous êtes près de **2900 participants** à avoir répondu à l'enquête de satisfaction en 2021 contre **2051** en 2020 sur le département du Puy-de-Dôme, soit une évolution de **+ 41 %**. Merci !



Vous êtes 88 % à être satisfaits ou moyennement satisfaits de la MDPH (76,6 % au niveau national)



Vous êtes 82 % à apprécier l'accueil et l'écoute des agents de la MDPH. (69,1 % au niveau national)



Vous êtes 77 % à considérer que les aides correspondent globalement à vos besoins. (71,3 % au niveau national)



50% des répondants sont insatisfaits du délai de réponse de la MDPH (57,3 % au niveau national)

Votre MDPH répond chaque année à 35 000 demandes.

Votre avis nous permet d'améliorer la qualité de notre service.
Continuez de donner votre avis sur mamdph-monavis.fr



L'année 2021 est caractérisée par une évolution notable des demandes déposées comparativement à 2020 avec **35 066 demandes recensées en 2021** contre **32 837 en 2020 (+ 7 %)** :

- Dont **28 082 demandes** sur le secteur adulte contre **26 326 en 2020 (+ 7%)**,
- Dont **6 984 demandes** sur le secteur enfant contre **6 511 en 2020 (+ 7%)**.

Le nombre de demandes examinées* a connu également une augmentation significative avec **36 139 décisions prises en 2021** contre **31 927 en 2020 (+ 12%)**

**Le déploiement du système d'information harmonisé des MDPH en septembre 2019 s'est accompagné d'une nouvelle nomenclature de demandes et de décisions qui tend à minorer ces dernières par rapport aux exercices présents du fait de la non prise en charge dans la nouvelle nomenclature de certaines décisions (avis, recours...).*

Ce que vous nous dites (propos issus des verbatims)

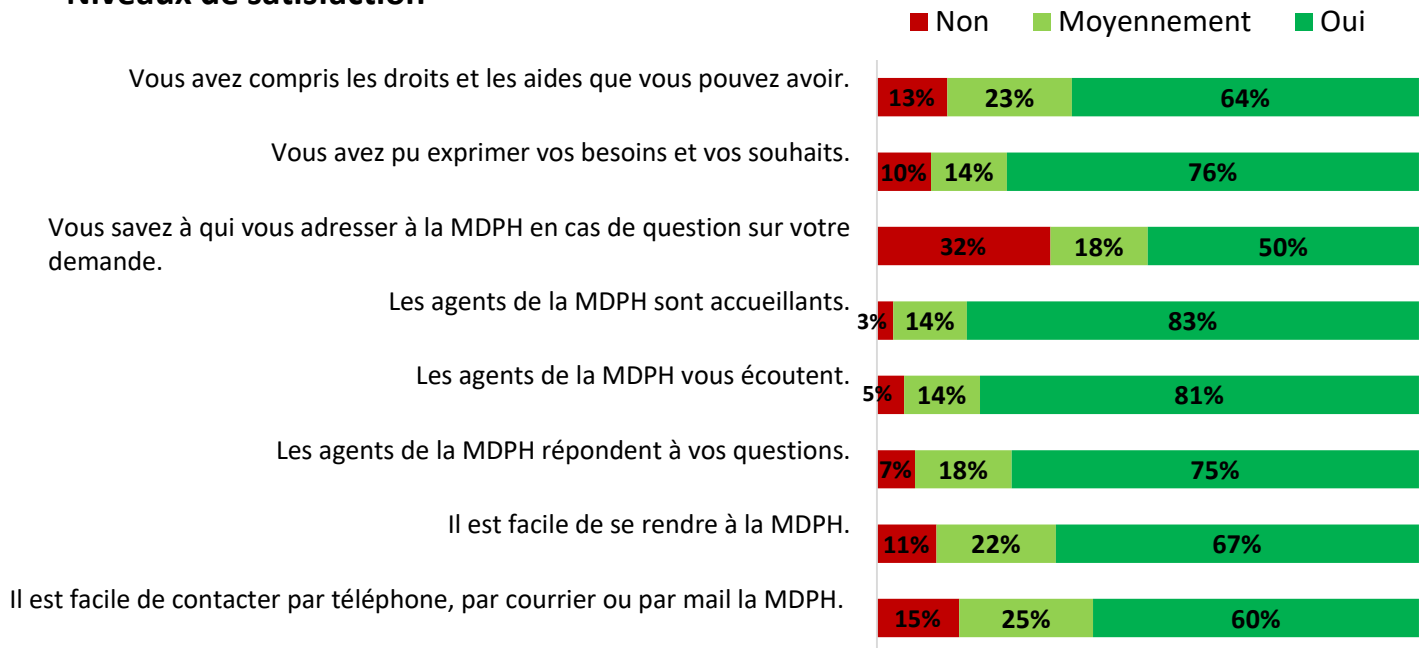
➤ Les points forts...

- >> Un accueil jugé majoritairement de qualité (écoute, professionnalisme ; compétence, amabilité) malgré des difficultés à contacter la MDPH par téléphone;
- >> Le téléservice qui permet de déposer les demandes en ligne.

➤ Ce que nous devons améliorer ...

- >> Des insatisfactions sur les délais de traitement et la complexité des dossiers;
- >> Les démarches sont perçues comme difficiles à réaliser (compléter le dossier administratif) sans être accompagné. Vous exprimez le besoin de simplifier ces formalités;

Niveaux de satisfaction



Les actions identifiées pour améliorer le service rendu :

- Le déploiement d'un portail de gestion de la relation usager (1er semestre 2022)
- Le recrutement de personnels pour réduire les délais de traitement (1^{er} semestre 2022)
- La mise en œuvre des droits sans limitation de durée.

