**Enquête nationale de satisfaction des usagers des maisons  
départementales des personnes handicapées (MDPH)**

Bonjour,

Vous faites des démarches auprès de notre MDPH / MDA.

Ce questionnaire vous permet de donner votre avis sur notre service.

Le questionnaire est facile à lire et à comprendre pour que tout le monde puisse le lire et y répondre.

Vous ne donnez pas votre nom : personne ne saura vous identifier au travers de vos réponses.

Vos réponses seront envoyées à votre MDPH et à la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

**Vos réponses serviront à améliorer le fonctionnement de votre MDPH : merci de participer !**

Le réseau des MDPH



|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Partie 1 sur 4 : Présentation** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Département de votre MDPH : ………………………………………………………..** | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Quel âge avez-vous ? ………………………………………………………………………..** |  | |  | | --- | |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Pour qui faites-vous des démarches à la MDPH ?** | |
| |  | | --- | |  Pour vous-même | |  Pour un proche | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Pour quelle(s) raison(s) avez-vous sollicité la MDPH ?** | |
| |  | | --- | | Vous pouvez cocher plusieurs cases. | |

 Pour avoir un accompagnement à domicile et de l’aide chez vous, dans la vie quotidienne

 Pour avoir une aide financière, de l'argent

 Pour avoir une place en établissement, par exemple un foyer ou un IME

 Pour être accompagné dans votre parcours scolaire ou étudiant

 Pour être accompagné dans votre projet professionnel

 Pour avoir la reconnaissance travailleur handicapé (RQTH)

 Pour avoir une place en établissement d'aide par le travail (ESAT)

 Pour faciliter vos transports

 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

 Pour avoir des informations sur votre handicap et sur les activités que vous pouvez faire, par exemple du sport

 Pour parler à quelqu'un de vos difficultés

 Autre, précisez :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Avez-vous déjà reçu un ou plusieurs courriers de notification de la MDPH ?** | |
| |  | | --- | | Le courrier de notification est le courrier officiel de la MDPH. Il indique les aides qui vous sont accordées. | |
| |  | | --- | |  Oui | |  Non | |  Vous ne savez pas | |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Partie 2 sur 4 : Satisfaction** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Dans l'ensemble, est-ce que vous êtes :** | |
| |  | | --- | |  Satisfait de la MDPH | |  Moyennement satisfait de la MDPH | |  Pas satisfait de la MDPH | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **En particulier, pensez-vous que ... ?** | |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Non | Moyennement | Oui | Vous ne savez pas | | Il est facile de se rendre à la MDPH |  |  |  |  | | Il est facile de contacter  par téléphone, par courrier ou  par mail (sur l'ordinateur) la MDPH |  |  |  |  | | Les agents de la MDPH  sont accueillants |  |  |  |  | | Les agents de la MDPH  vous écoutent |  |  |  |  | | Les agents de la MDPH  répondent à vos questions |  |  |  |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Est-ce que ...?** | |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Non | Moyennement | Oui | Vous ne savez pas | | Vous avez pu exprimer vos besoins et vos souhaits |  |  |  |  | | Vous avez compris les droits et les aides que vous pouvez avoir |  |  |  |  | | Vous savez à qui vous adresser à la MDPH en cas de question sur votre demande |  |  |  |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Partie 3 sur 4 : Réponse à vos besoins** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Que pensez-vous du temps de réponse de la MDPH à vos demandes d'aide ?** | |
| |  | | --- | |  Il est satisfaisant | |  Il n'est pas satisfaisant | |  Vous ne savez pas | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Si vous avez déjà reçu un ou plusieurs courriers de notification de la MDPH, est-ce que les aides que vous avez répondent à vos besoins ?** | |
| |  | | --- | |  Oui | |  Moyennement | |  Non | |  Vous ne savez pas  **Pourquoi ?**  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Dernière partie : En conclusion** | |

|  |
| --- |
| **Qu’est-ce qui vous parait le plus satisfaisant à la MDPH ?**  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  **Que faut-il améliorer ?**  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |

|  |
| --- |
|  |

**Merci d’avoir répondu à cette enquête !**