**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 :** |

 |
|

|  |
| --- |
|  Très satisfait de la MDPH |
|  Satisfait de la MDPH |
|  Insatisfait de la MDPH |
|  Très insatisfait de la MDPH |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **En particulier, pensez-vous que ... ?** |

 |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Oui | Plutôt oui | Plutôt non | Non | 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 ...?** |

 |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Oui | Plutôt Oui | Plutôt non | Non | 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 |
|  Plutôt oui  Plutôt non  |
|  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 !**