

# **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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il est facile de contacter par téléphone, par courrier ou par mail (sur l'ordinateur) la MDPH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les agents de la MDPH sont accueillants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les agents de la MDPH vous écoutent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les agents de la MDPH répondent à vos questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Est-ce que ...?**

	Non	Moyennement	Oui	Vous ne savez pas
Vous avez pu exprimer vos besoins et vos souhaits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous avez compris les droits et les aides que vous pouvez avoir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous savez à qui vous adresser à la MDPH en cas de question sur votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**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 répondu 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 !**