



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

revendications

Question écrite n° 62063

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur les propositions formulées par la Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés (FNATH) lors de son 45e congrès national. Aussi, il la prie de bien vouloir lui faire part de son avis sur celle tendant à la mesure de la satisfaction des usagers, qui doit être librement accessible à tous, dans le cadre politique non discriminatoire en direction des personnes handicapées.

Texte de la réponse

L'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité a été appelée sur le dispositif de mesure de la satisfaction des usagers des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH). Ce dispositif conçu avec des associations de personnes handicapées et des MDPH a été mis en place, dès janvier 2007, par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA). À la suite de la synthèse réalisée d'après les résultats constatés au cours des trois années écoulées, il est apparu fondamental de poursuivre et d'améliorer cette méthode d'évaluation de la satisfaction des utilisateurs des MDPH. À cet effet, la CNSA a mis en ligne un site dédié aux usagers des MDPH pour leur permettre de faire part de leur avis. Sur le site <http://satisfactionmdph.fr>, ils peuvent répondre à un questionnaire très complet, leur permettant de s'exprimer librement et de donner leur avis sur la MDPH de leur département. La CNSA collecte les retours et les transmet à chaque MDPH concernée afin que celle-ci puisse prendre en compte les remarques des personnes handicapées, de leur famille, de leurs proches et améliorer ainsi la qualité de son service. Toutefois, il est nécessaire de préciser que ce dispositif est un outil de pilotage destiné à la commission exécutive de la MDPH, permettant de mesurer le ressenti des usagers, de disposer d'indicateurs et de cibler les axes de progrès. L'objectif actuellement est d'arriver à augmenter le nombre de personnes interrogées, et en ce sens le projet de simplification des questionnaires réalisé par la CNSA a favorisé cette action. Ainsi, s'agissant de l'appréhension de la Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés (FNATH) sur un éventuel risque discriminatoire envers les personnes handicapées, il convient de rappeler que ce questionnaire est anonyme, facultatif et ne comporte aucune donnée personnelle. Par ailleurs, la CNSA a mis en place, le 25 mars 2010, le comité de suivi de ce dispositif, composé notamment de représentants d'associations de personnes handicapées de tous champs du handicap et de représentants de MDPH. Ce comité sera donc garant de l'efficacité et de la bonne utilisation de cet outil de mesure de la satisfaction des usagers.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Lazaro](#)

Circonscription : Nord (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62063

Rubrique : Handicapés

Ministère interrogé : Famille et solidarité

Ministère attributaire : Famille et solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 octobre 2009, page 10102

Réponse publiée le : 17 août 2010, page 9130