

**Thème 5 : la mesure de la satisfaction des personnes et des familles Satisfaction  
concernant l'accueil**

Département/collectivité	Taux de satisfaction – accueil 2019	Nombre de répondants – 2019	Taux de satisfaction – accueil 2020	Nombre de répondants – 2020
01 – Ain	82 %	79	84 %	143
02 – Aisne	93 %	233	96 %	2098
03 – Allier	75 %	17	96 %	27
04 – Alpes-de-Haute-Provence	73 %	25	89 %	10
05 – Hautes-Alpes	87 %	18	100 %	12
06 – Alpes-Maritimes	68 %	84	76 %	101
07 – Ardèche	88 %	54	95 %	106
08 – Ardennes	93 %	75	96 %	92
09 – Ariège	100 %	6	100 %	12
10 – Aube	80 %	21	88 %	43
11 – Aude	97 %	193	97 %	1232
12 – Aveyron	95 %	19	96 %	426
13 – Bouches-du-Rhône	94 %	884	95 %	865
14 – Calvados	98 %	580	97 %	574
15 – Cantal	100 %	7	80 %	6
16 – Charente	88 %	41	100 %	25
17 – Charente-Maritime	94 %	204	97 %	1408
18 – Cher	70 %	12	100 %	18
19 – Corrèze	74 %	24	93 %	84
20 – Corse	96 %	24	100 %	11
21 – Côte-d'Or	90 %	47	87 %	41
22 – Côtes-d'Armor	84 %	34	88 %	49
23 – Creuse	80 %	10	90 %	20
24 – Dordogne	75 %	34	84 %	50
25 – Doubs	96 %	1225	95 %	627
26 – Drôme	93 %	108	96 %	148
27 – Eure	96 %	1604	98 %	5098
28 – Eure-et-Loir	95 %	24	88 %	28
29 – Finistère	92 %	81	92 %	112
30 – Gard	88 %	122	89 %	309
31 – Haute-Garonne	87 %	149	82 %	184
32 – Gers	85 %	58	94 %	54
33 – Gironde	89 %	344	91 %	329
34 – Hérault	90 %	267	88 %	132
35 – Ille-et-Vilaine	88 %	73	81 %	43
36 – Indre	89 %	9	94 %	17
37 – Indre-et-Loire	98 %	224	93 %	136
38 – Isère	87 %	141	88 %	73

<b>Département/collectivité</b>	<b>Taux de satisfaction – accueil 2019</b>	<b>Nombre de répondants – 2019</b>	<b>Taux de satisfaction – accueil 2020</b>	<b>Nombre de répondants – 2020</b>
39 – Jura	81 %	28	84 %	19
40 – Landes	97 %	39	87 %	65
41 – Loir-et-Cher	86 %	15	75 %	14
42 – Loire	94 %	194	83 %	111
43 – Haute-Loire	50 %	9	70 %	12
44 – Loire-Atlantique	93 %	139	93 %	78
45 – Loiret	85 %	62	86 %	68
46 – Lot	88 %	8	92 %	15
47 – Lot-et-Garonne	93 %	192	97 %	119
48 – Lozère	100 %	8	100 %	3
49 – Maine-et-Loire	90 %	32	94 %	53
50 – Manche	87 %	67	85 %	45
51 – Marne	94 %	184	98 %	1079
52 – Haute-Marne	100 %	9	97 %	39
53 – Mayenne	98 %	805	98 %	1014
54 – Meurthe-et-Moselle	92 %	185	96 %	151
55 – Meuse	100 %	105	99 %	323
56 – Morbihan	84 %	101	92 %	94
57 – Moselle	90 %	345	92 %	219
58 – Nièvre	95 %	106	100 %	27
59 – Nord	92 %	401	90 %	335
60 – Oise	93 %	166	97 %	3211
61 – Orne	77 %	63	83 %	36
62 – Pas-de-Calais	95 %	880	93 %	340
63 – Puy-de-Dôme	97 %	40	97 %	1690
64 – Pyrénées-Atlantiques	91 %	86	92 %	105
65 – Hautes-Pyrénées	86 %	61	97 %	43
66 – Pyrénées-Orientales	82 %	19	86 %	50
67 – Bas-Rhin	93 %	374	90 %	498
68 – Haut-Rhin	96 %	203	93 %	62
69 – Métropole de Lyon	76 %	77	79 %	127
69 – Rhône	83 %	92	87 %	103
70 – Haute-Saône	80 %	23	93 %	15
71 – Saône-et-Loire	100 %	28	90 %	47
72 – Sarthe	83 %	46	67 %	19
73 – Savoie	96 %	277	97 %	243
74 – Haute-Savoie	89 %	94	87 %	48
75 – Paris	84 %	183	85 %	126
76 – Seine-Maritime	84 %	160	92 %	228
77 – Seine-et-Marne	88 %	602	87 %	194

Département/collectivité	Taux de satisfaction – accueil 2019	Nombre de répondants – 2019	Taux de satisfaction – accueil 2020	Nombre de répondants – 2020
78 – Yvelines	91 %	1854	94 %	2948
79 – Deux-Sèvres	97 %	257	97 %	242
80 – Somme	96 %	247	96 %	410
81 – Tarn	94 %	17	89 %	20
82 – Tarn-et-Garonne	89 %	78	96 %	184
83 – Var	93 %	349	95 %	542
84 – Vaucluse	85 %	75	88 %	21
85 – Vendée	91 %	68	93 %	39
86 – Vienne	86 %	109	84 %	67
87 – Haute-Vienne	80 %	32	96 %	395
88 – Vosges	94 %	35	100 %	50
89 – Yonne	96 %	64	90 %	91
90 – Territoire de Belfort	71 %	8	92 %	24
91 – Essonne	82 %	304	80 %	312
92 – Hauts-de-Seine	76 %	260	66 %	84
93 – Seine–Saint-Denis	88 %	238	80 %	248
94 – Val-de-Marne	93 %	2694	90 %	312
95 – Val-d'Oise	82 %	92	86 %	77
971 – Guadeloupe	75 %	8	86 %	30
972 – Martinique	100 %	207	95 %	57
973 – Guyane	100 %	5	80 %	5
974 – Réunion	100 %	24	95 %	1250
975 – Saint-Pierre-et-Miquelon	en cours	en cours	100 %	15
976 – Mayotte	en cours	en cours	100 %	13
977 – Saint-Barthélemy	en cours	en cours	en cours	en cours
978 – Saint-Martin	en cours	en cours	en cours	en cours

Sources :

- Taux de satisfaction – accueil : questionnaire national administré par chaque MDPH. Pourcentage des réponses « moyennement » et « oui » dans l'ensemble des réponses « oui », « moyennement » et « non » à la question suivante : « Pensez-vous que les agents de la MDPH sont accueillants ? » ;
- Nombre de répondants : questionnaire national administré par chaque MDPH. Somme des personnes ayant répondu « oui », « moyennement », « non » et « je ne sais pas ».

[Retour vers le dossier du baromètre des MDPH](#)