

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	Nombre de participants à l'enquête – 2020	Taux de satisfaction – accueil 2021	Nombre de répondants – 2021	Nombre de participants à l'enquête – 2021	Taux de satisfaction – accueil 2022	Nombre de répondants – 2022	Nombre de participants à l'enquête – 2022
Moyenne nationale	-	-	-	-	367	79%	566	557	85%	711	718
01 – Ain	82 %	79	84 %	143	147	85%	101	107	76%	61	66
02 – Aisne	93 %	233	96 %	2098	2 126	96%	2045	2073	93%	2 045	2 074
03 – Allier	75 %	17	96 %	27	27	94%	36	38	78%	31	36
04 – Alpes-de-Haute-Provence	73 %	25	89 %	10	12	80%	11	12	83%	14	15
05 – Hautes-Alpes	87 %	18	100 %	12	12	100%	15	16	100%	11	11
06 – Alpes-Maritimes	68 %	84	76 %	101	103	74%	161	164	76%	109	114
07 – Ardèche	88 %	54	95 %	106	107	89%	62	66	88%	45	47
08 – Ardennes	93 %	75	96 %	92	94	93%	161	161	90%	32	33
09 – Ariège	100 %	6	100 %	12	12	71%	32	33	90%	10	11
10 – Aube	80 %	21	88 %	43	44	95%	106	109	94%	137	141
11 – Aude	97 %	193	97 %	1232	1 245	97%	395	400	96%	548	553
12 – Aveyron	95 %	19	96 %	426	440	95%	439	456	93%	424	436
13 – Bouches-du-Rhône	94 %	884	95 %	865	887	97%	831	842	94%	417	431
14 – Calvados	98 %	580	97 %	574	585	96%	599	610	96%	1 251	1 258
15 – Cantal	100 %	7	80 %	6	6	90%	20	20	70%	10	10

Département /collectivité	Taux de satisfaction – accueil 2019	Nombre de répondants – 2019	Taux de satisfaction – accueil 2020	Nombre de répondants – 2020	Nombre de participants à l'enquête – 2020	Taux de satisfaction – accueil 2021	Nombre de répondants – 2021	Nombre de participants à l'enquête – 2021	Taux de satisfaction – accueil 2022	Nombre de répondants – 2022	Nombre de participants à l'enquête – 2022
16 – Charente	88 %	41	100 %	25	25	91%	40	40	84%	50	51
17 – Charente-Maritime	94 %	204	97 %	1408	1 431	97%	1504	1521	95%	1 916	1 949
18 – Cher	70 %	12	100 %	18	18	96%	171	174	93%	96	98
19 – Corrèze	74 %	24	93 %	84	88	92%	14	14	96%	62	62
20 – Corse	96 %	24	100 %	11	12	90%	20	20	96%	25	25
21 – Côte-d'Or	90 %	47	87 %	41	42	93%	127	129	95%	90	93
22 – Côtes-d'Armor	84 %	34	88 %	49	49	96%	65	66	79%	81	82
23 – Creuse	80 %	10	90 %	20	21	93%	96	99	100%	9	9
24 – Dordogne	75 %	34	84 %	50	51	93%	128	130	88%	79	80
25 – Doubs	96 %	1225	95 %	627	642	97%	669	680	94%	1 534	1 553
26 – Drôme	93 %	108	96 %	148	148	98%	277	281	92%	189	193
27 – Eure	96 %	1604	98 %	5098	5 180	98%	5698	5784	95%	5 432	5 526
28 – Eure-et-Loir	95 %	24	88 %	28	28	95%	26	26	78%	37	40
29 – Finistère	92 %	81	92 %	112	113	92%	166	167	85%	97	97
30 – Gard	88 %	122	89 %	309	318	83%	288	289	78%	251	254
31 – Haute-Garonne	87 %	149	82 %	184	186	87%	995	1017	84%	2 358	2 457
32 – Gers	85 %	58	94 %	54	57	100%	23	23	100%	26	26
33 – Gironde	89 %	344	91 %	329	331	89%	142	144	75%	82	85
34 – Hérault	90 %	267	88 %	132	136	86%	172	180	80%	196	202

Département /collectivité	Taux de satisfaction – accueil 2019	Nombre de répondants – 2019	Taux de satisfaction – accueil 2020	Nombre de répondants – 2020	Nombre de participants à l'enquête – 2020	Taux de satisfaction – accueil 2021	Nombre de répondants – 2021	Nombre de participants à l'enquête – 2021	Taux de satisfaction – accueil 2022	Nombre de répondants – 2022	Nombre de participants à l'enquête – 2022
35 – Ile-et-Vilaine	88 %	73	81 %	43	43	88%	108	108	75%	101	104
36 – Indre	89 %	9	94 %	17	17	61%	18	18	44%	19	20
37 – Indre-et-Loire	98 %	224	93 %	136	139	95%	857	868	91%	1 027	1 042
38 – Isère	87 %	141	88 %	73	75	93%	249	250	90%	90	92
39 – Jura	81 %	28	84 %	19	19	92%	13	14	95%	44	45
40 – Landes	97 %	39	87 %	65	66	94%	130	132	89%	109	111
41 – Loir-et-Cher	86 %	15	75 %	14	14	89%	53	54	82%	67	69
42 – Loire	94 %	194	83 %	111	112	93%	476	483	82%	173	181
43 – Haute-Loire	50 %	9	70 %	12	12	86%	35	35	71%	10	10
44 – Loire-Atlantique	93 %	139	93 %	78	80	93%	272	275	85%	113	116
45 – Loiret	85 %	62	86 %	68	68	86%	156	156	78%	101	102
46 – Lot	88 %	8	92 %	15	16	85%	16	17	82%	15	16
47 – Lot-et-Garonne	93 %	192	97 %	119	121	97%	178	182	93%	217	223
48 – Lozère	100 %	8	100 %	3	3	100%	6	7	100%	8	8
49 – Maine-et-Loire	90 %	32	94 %	53	53	83%	68	69	76%	41	41
50 – Manche	87 %	67	85 %	45	46	94%	62	62	86%	25	25
51 – Marne	94 %	184	98 %	1079	1 095	98%	3013	3038	96%	3 675	3 714
52 – Haute-Marne	100 %	9	97 %	39	39	99%	80	86	97%	415	474

Département /collectivité	Taux de satisfaction – accueil 2019	Nombre de répondants – 2019	Taux de satisfaction – accueil 2020	Nombre de répondants – 2020	Nombre de participants à l'enquête – 2020	Taux de satisfaction – accueil 2021	Nombre de répondants – 2021	Nombre de participants à l'enquête – 2021	Taux de satisfaction – accueil 2022	Nombre de répondants – 2022	Nombre de participants à l'enquête – 2022
53 – Mayenne	98 %	805	98 %	1014	1 023	99%	691	699	98%	1 613	1 627
54 – Meurthe-et-Moselle	92 %	185	96 %	151	156	94%	306	309	84%	144	147
55 – Meuse	100 %	105	99 %	323	328	98%	296	298	98%	343	344
56 – Morbihan	84 %	101	92 %	94	95	91%	234	236	78%	145	147
57 – Moselle	90 %	345	92 %	219	227	90%	185	186	93%	1 822	1 854
58 – Nièvre	95 %	106	100 %	27	27	93%	15	19	100%	6	6
59 – Nord	92 %	401	90 %	335	339	89%	354	362	77%	200	218
60 – Oise	93 %	166	97 %	3211	3 262	96%	3414	3450	94%	3 493	3 563
61 – Orne	77 %	63	83 %	36	38	84%	34	34	87%	27	27
62 – Pas-de-Calais	95 %	880	93 %	340	347	94%	369	379	96%	4 016	4 081
63 – Puy-de-Dôme	97 %	40	97 %	1690	1 716	96%	2815	2854	93%	3 653	3 707
64 – Pyrénées-Atlantiques	91 %	86	92 %	105	107	76%	106	107	59%	74	74
65 – Hautes-Pyrénées	86 %	61	97 %	43	43	81%	26	28	84%	20	20
66 – Pyrénées-Orientales	82 %	19	86 %	50	53	96%	2054	2083	93%	5 461	5 564
67 – Bas-Rhin	93 %	374	90 %	498	501	89%	295	303	-	-	-
68 – Haut-Rhin	96 %	203	93 %	62	64	96%	133	136	-	-	-

Département /collectivité	Taux de satisfaction – accueil 2019	Nombre de répondants – 2019	Taux de satisfaction – accueil 2020	Nombre de répondants – 2020	Nombre de participants à l'enquête – 2020	Taux de satisfaction – accueil 2021	Nombre de répondants – 2021	Nombre de participants à l'enquête – 2021	Taux de satisfaction – accueil 2022	Nombre de répondants – 2022	Nombre de participants à l'enquête – 2022
6EA - Collectivité européenne d'Alsace	-	-	-	-	-	-	-	-	89%	468	498
69 – Métropole de Lyon	76 %	77	79 %	127	127	84%	172	176	62%	103	103
69 – Rhône	83 %	92	87 %	103	105	84%	159	161	86%	163	166
70 – Haute-Saône	80 %	23	93 %	15	15	92%	40	41	91%	109	111
71 – Saône-et-Loire	100 %	28	90 %	47	47	96%	359	372	94%	713	724
72 – Sarthe	83 %	46	67 %	19	19	88%	34	34	79%	24	24
73 – Savoie	96 %	277	97 %	243	251	97%	259	266	91%	124	128
74 – Haute-Savoie	89 %	94	87 %	48	48	97%	253	264	86%	38	39
75 – Paris	84 %	183	85 %	126	132	91%	326	329	88%	684	699
76 – Seine-Maritime	84 %	160	92 %	228	231	85%	157	159	76%	167	168
77 – Seine-et-Marne	88 %	602	87 %	194	202	96%	1318	1344	92%	1 166	1 185
78 – Yvelines	91 %	1854	94 %	2948	3 005	94%	3331	3369	88%	3 244	3 296
79 – Deux-Sèvres	97 %	257	97 %	242	252	94%	108	113	85%	159	164
80 – Somme	96 %	247	96 %	410	414	98%	893	912	97%	1 314	1 338
81 – Tarn	94 %	17	89 %	20	20	85%	52	52	77%	27	27
82 – Tarn-et-Garonne	89 %	78	96 %	184	184	97%	516	520	96%	386	386

Département /collectivité	Taux de satisfaction – accueil 2019	Nombre de répondants – 2019	Taux de satisfaction – accueil 2020	Nombre de répondants – 2020	Nombre de participants à l'enquête – 2020	Taux de satisfaction – accueil 2021	Nombre de répondants – 2021	Nombre de participants à l'enquête – 2021	Taux de satisfaction – accueil 2022	Nombre de répondants – 2022	Nombre de participants à l'enquête – 2022
83 – Var	93 %	349	95 %	542	566	94%	619	637	87%	531	551
84 – Vaucluse	85 %	75	88 %	21	21	92%	44	45	81%	22	23
85 – Vendée	91 %	68	93 %	39	39	89%	77	78	93%	159	160
86 – Vienne	86 %	109	84 %	67	67	80%	96	96	78%	73	74
87 – Haute- Vienne	80 %	32	96 %	395	403	98%	1422	1458	96%	633	654
88 – Vosges	94 %	35	100 %	50	50	97%	123	125	98%	309	328
89 – Yonne	96 %	64	90 %	91	92	96%	192	195	90%	190	192
90 – Territoire de Belfort	71 %	8	92 %	24	24	98%	340	345	99%	704	709
91 – Essonne	82 %	304	80 %	312	319	89%	750	764	76%	909	936
92 – Hauts- de-Seine	76 %	260	66 %	84	85	93%	1229	1258	85%	468	478
93 – Seine– Saint-Denis	88 %	238	80 %	248	257	81%	266	271	66%	161	164
94 – Val-de- Marne	93 %	2694	90 %	312	320	91%	306	315	83%	2 372	2 407
95 – Val- d'Oise	82 %	92	86 %	77	78	85%	135	137	84%	167	175
971 – Guadeloupe	75 %	8	86 %	30	31	62%	72	72	55%	140	140
972 – Martinique	100 %	207	95 %	57	57	97%	1949	1966	91%	1 501	1 522
973 – Guyane	100 %	5	80 %	5	5	78%	9	9	80%	37	37

Département /collectivité	Taux de satisfaction – accueil 2019	Nombre de répondants – 2019	Taux de satisfaction – accueil 2020	Nombre de répondants – 2020	Nombre de participants à l'enquête – 2020	Taux de satisfaction – accueil 2021	Nombre de répondants – 2021	Nombre de participants à l'enquête – 2021	Taux de satisfaction – accueil 2022	Nombre de répondants – 2022	Nombre de participants à l'enquête – 2022
974 – Réunion	100 %	24	95 %	1250	1 257	97%	2068	2085	92%	2 958	2 992
975 – Saint-Pierre-et-Miquelon	en cours	en cours	100 %	15	15	100%	5	5	100%	1	1
976 – Mayotte	en cours	en cours	100 %	13	13	80%	13	14	25%	5	5
977 – Saint-Barthélemy	en cours	en cours	en cours	en cours	0	en cours	0	0	en cours	0	0
978 – Saint-Martin	en cours	en cours	en cours	en cours	0	100%	1	0	en cours	0	0

Source : questionnaire national administré par chaque MDPH.

De 2019 à 2021 : 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 ? »

De 2019 à 2021 : Somme des personnes ayant répondu « oui », « moyennement », « non » et « je ne sais pas ».

En 2022 : Somme des personnes ayant répondu « oui », « plutôt oui », « plutôt non » et « non » à la question.

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