

**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	Taux de satisfaction – accueil 2021	Nombre de répondants – 2021
<b>Moyenne nationale</b>	-	-	-	-	<b>79%</b>	<b>566</b>
01 – Ain	82 %	79	84 %	143	85%	101
02 – Aisne	93 %	233	96 %	2098	96%	2045
03 – Allier	75 %	17	96 %	27	94%	36
04 – Alpes-de-Haute-Provence	73 %	25	89 %	10	80%	11
05 – Hautes-Alpes	87 %	18	100 %	12	100%	15
06 – Alpes-Maritimes	68 %	84	76 %	101	74%	161
07 – Ardèche	88 %	54	95 %	106	89%	62
08 – Ardennes	93 %	75	96 %	92	93%	161
09 – Ariège	100 %	6	100 %	12	71%	32
10 – Aube	80 %	21	88 %	43	95%	106
11 – Aude	97 %	193	97 %	1232	97%	395
12 – Aveyron	95 %	19	96 %	426	95%	439
13 – Bouches-du-Rhône	94 %	884	95 %	865	97%	831
14 – Calvados	98 %	580	97 %	574	96%	599
15 – Cantal	100 %	7	80 %	6	90%	20
16 – Charente	88 %	41	100 %	25	91%	40
17 – Charente-Maritime	94 %	204	97 %	1408	97%	1504
18 – Cher	70 %	12	100 %	18	96%	171
19 – Corrèze	74 %	24	93 %	84	92%	14
20 – Corse	96 %	24	100 %	11	90%	20
21 – Côte-d'Or	90 %	47	87 %	41	93%	127
22 – Côtes-d'Armor	84 %	34	88 %	49	96%	65
23 – Creuse	80 %	10	90 %	20	93%	96
24 – Dordogne	75 %	34	84 %	50	93%	128
25 – Doubs	96 %	1225	95 %	627	97%	669
26 – Drôme	93 %	108	96 %	148	98%	277
27 – Eure	96 %	1604	98 %	5098	98%	5698
28 – Eure-et-Loir	95 %	24	88 %	28	95%	26
29 – Finistère	92 %	81	92 %	112	92%	166
30 – Gard	88 %	122	89 %	309	83%	288
31 – Haute-Garonne	87 %	149	82 %	184	87%	995
32 – Gers	85 %	58	94 %	54	100%	23
33 – Gironde	89 %	344	91 %	329	89%	142
34 – Hérault	90 %	267	88 %	132	86%	172
35 – Ille-et-Vilaine	88 %	73	81 %	43	88%	108
36 – Indre	89 %	9	94 %	17	61%	18
37 – Indre-et-Loire	98 %	224	93 %	136	95%	857

Département /collectivité	Taux de satisfaction – accueil 2019	Nombre de répondants – 2019	Taux de satisfaction – accueil 2020	Nombre de répondants – 2020	Taux de satisfaction – accueil 2021	Nombre de répondants – 2021
38 – Isère	87 %	141	88 %	73	93%	249
39 – Jura	81 %	28	84 %	19	92%	13
40 – Landes	97 %	39	87 %	65	94%	130
41 – Loir-et-Cher	86 %	15	75 %	14	89%	53
42 – Loire	94 %	194	83 %	111	93%	476
43 – Haute-Loire	50 %	9	70 %	12	86%	35
44 – Loire-Atlantique	93 %	139	93 %	78	93%	272
45 – Loiret	85 %	62	86 %	68	86%	156
46 – Lot	88 %	8	92 %	15	85%	16
47 – Lot-et-Garonne	93 %	192	97 %	119	97%	178
48 – Lozère	100 %	8	100 %	3	100%	6
49 – Maine-et-Loire	90 %	32	94 %	53	83%	68
50 – Manche	87 %	67	85 %	45	94%	62
51 – Marne	94 %	184	98 %	1079	98%	3013
52 – Haute-Marne	100 %	9	97 %	39	99%	80
53 – Mayenne	98 %	805	98 %	1014	99%	691
54 – Meurthe-et-Moselle	92 %	185	96 %	151	94%	306
55 – Meuse	100 %	105	99 %	323	98%	296
56 – Morbihan	84 %	101	92 %	94	91%	234
57 – Moselle	90 %	345	92 %	219	90%	185
58 – Nièvre	95 %	106	100 %	27	93%	15
59 – Nord	92 %	401	90 %	335	89%	354
60 – Oise	93 %	166	97 %	3211	96%	3414
61 – Orne	77 %	63	83 %	36	84%	34
62 – Pas-de-Calais	95 %	880	93 %	340	94%	369
63 – Puy-de-Dôme	97 %	40	97 %	1690	96%	2815
64 – Pyrénées-Atlantiques	91 %	86	92 %	105	76%	106
65 – Hautes-Pyrénées	86 %	61	97 %	43	81%	26
66 – Pyrénées-Orientales	82 %	19	86 %	50	96%	2054
67 – Bas-Rhin	93 %	374	90 %	498	89%	295
68 – Haut-Rhin	96 %	203	93 %	62	96%	133
69 – Métropole de Lyon	76 %	77	79 %	127	84%	172
69 – Rhône	83 %	92	87 %	103	84%	159
70 – Haute-Saône	80 %	23	93 %	15	92%	40
71 – Saône-et-Loire	100 %	28	90 %	47	96%	359
72 – Sarthe	83 %	46	67 %	19	88%	34
73 – Savoie	96 %	277	97 %	243	97%	259
74 – Haute-Savoie	89 %	94	87 %	48	97%	253
75 – Paris	84 %	183	85 %	126	91%	326
76 – Seine-Maritime	84 %	160	92 %	228	85%	157

Département /collectivité	Taux de satisfaction – accueil 2019	Nombre de répondants – 2019	Taux de satisfaction – accueil 2020	Nombre de répondants – 2020	Taux de satisfaction – accueil 2021	Nombre de répondants – 2021
77 – Seine-et-Marne	88 %	602	87 %	194	96%	1318
78 – Yvelines	91 %	1854	94 %	2948	94%	3331
79 – Deux-Sèvres	97 %	257	97 %	242	94%	108
80 – Somme	96 %	247	96 %	410	98%	893
81 – Tarn	94 %	17	89 %	20	85%	52
82 – Tarn-et-Garonne	89 %	78	96 %	184	97%	516
83 – Var	93 %	349	95 %	542	94%	619
84 – Vaucluse	85 %	75	88 %	21	92%	44
85 – Vendée	91 %	68	93 %	39	89%	77
86 – Vienne	86 %	109	84 %	67	80%	96
87 – Haute-Vienne	80 %	32	96 %	395	98%	1422
88 – Vosges	94 %	35	100 %	50	97%	123
89 – Yonne	96 %	64	90 %	91	96%	192
90 – Territoire de Belfort	71 %	8	92 %	24	98%	340
91 – Essonne	82 %	304	80 %	312	89%	750
92 – Hauts-de-Seine	76 %	260	66 %	84	93%	1229
93 – Seine-Saint-Denis	88 %	238	80 %	248	81%	266
94 – Val-de-Marne	93 %	2694	90 %	312	91%	306
95 – Val-d'Oise	82 %	92	86 %	77	85%	135
971 – Guadeloupe	75 %	8	86 %	30	62%	72
972 – Martinique	100 %	207	95 %	57	97%	1949
973 – Guyane	100 %	5	80 %	5	78%	9
974 – Réunion	100 %	24	95 %	1250	97%	2068
975 – Saint-Pierre-et-Miquelon	en cours	en cours	100 %	15	100%	5
976 – Mayotte	en cours	en cours	100 %	13	80%	13
977 – Saint-Barthélemy	en cours	en cours	en cours	en cours	en cours	0
978 – Saint-Martin	en cours	en cours	en cours	en cours	100%	1

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](#)