



Satisfaction en EHPAD

Enquête réalisée sur l'année 2025
auprès des **résidents** et de leurs **proches aidants**
pour l'observatoire national du Synerpa

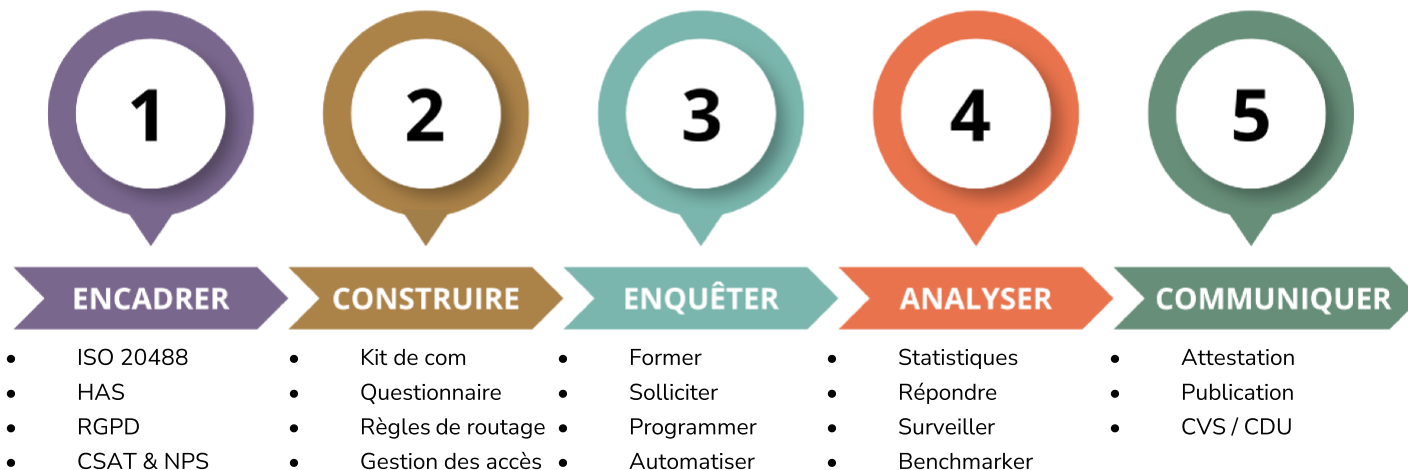


La méthodologie d'enquête



Les chiffres clés présentés ci-après ont été recueillis selon une méthodologie rigoureuse et transparente, encadrée par les exigences de la **norme ISO 20488** applicable aux avis en ligne. Cette approche garantit la **fiabilité, la traçabilité et la crédibilité des données analysées**. Pour aller plus loin et comprendre en détail les méthodes de collecte, de traitement et de contrôle mises en œuvre, nous vous invitons à découvrir la présentation dédiée menant au document complet décrivant l'ensemble de la méthodologie WeDoxa.

La démarche



Participation aux enquêtes de satisfaction

Résidents

25 591

+128% qu'en 2024 ↑

Avis collectés

903

+68% qu'en 2024 ↑

Etablissements

28,34

+7,5 points qu'en 2024 ↑

Avis / établissements

Proches aidants

39 023

+66% qu'en 2024 ↑

Avis collectés

963

+45% qu'en 2024 ↑

Etablissements

40,52

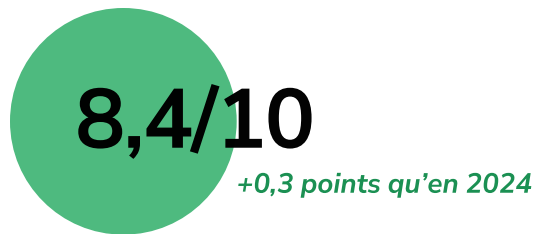
+14% qu'en 2024 ↑

Avis / établissements

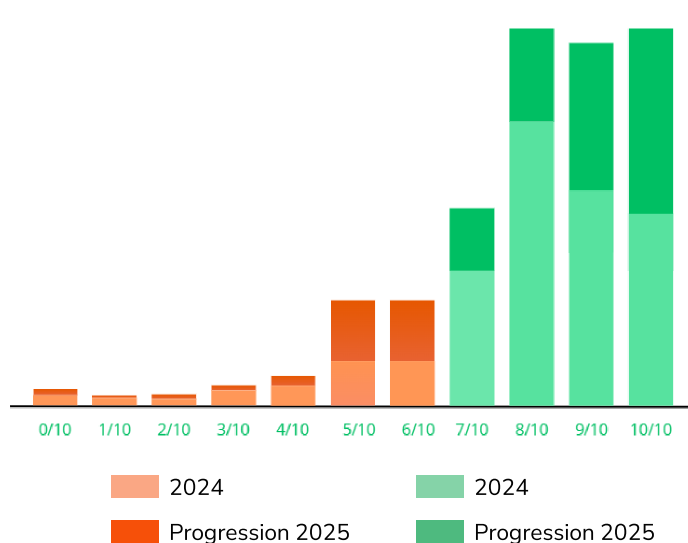
Satisfaction globale (CSAT)

Satisfaction des Résidents

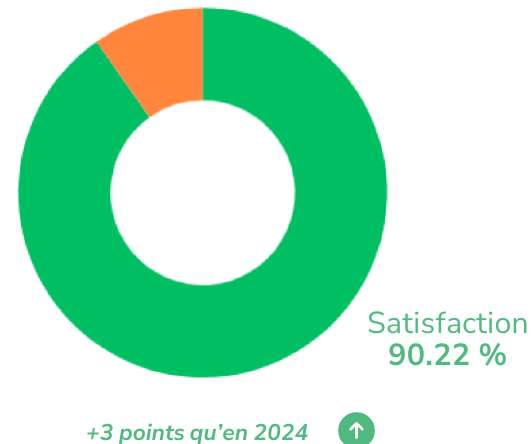
Satisfaction globale



Répartition des réponses par notes



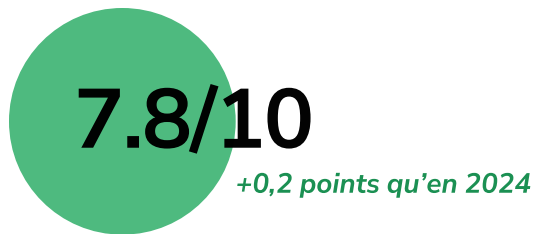
Insatisfaction
9.78%



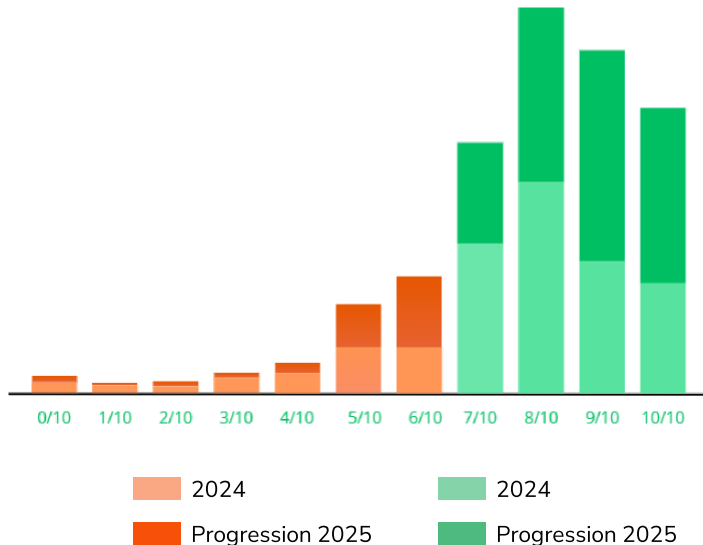
Satisfaction globale (CSAT)

Satisfaction des Proches aidants

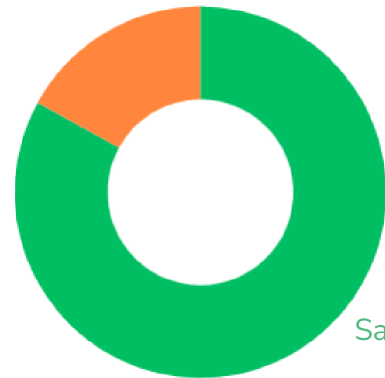
Satisfaction globale



Répartition des réponses par notes



Insatisfaction
17%



+3 points qu'en 2024



Net Promoter Score

NPS Résidents

NPS : 41,19

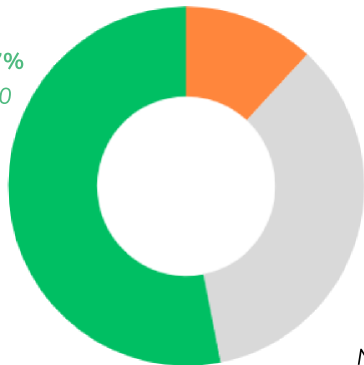
+14,7 points qu'en 2024

Détracteurs : 11,88%

Notes de 0 à 6/10

Promoteurs : 53,07%

Notes de 9 et 10/10



Passifs : 35,05%

Notes de 7 et 8/10

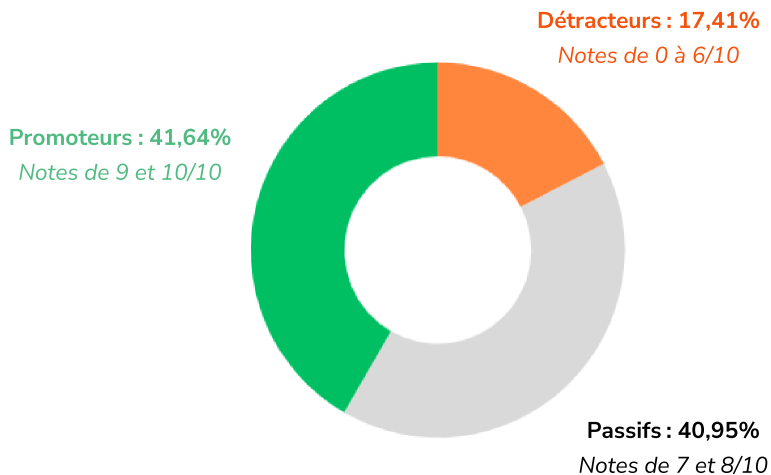
Année	NPS	% Promoteurs	% Passifs	% Détracteurs
Année 2025	41,19	53,07 %	35,05 %	11,88 %
Année 2024	26,46	42,61 %	41,23 %	16,15 %

Net Promoter Score

NPS Proches aidants

NPS : 24,23

+7,9 points qu'en 2024



Année	NPS	% Promoteurs	% Passifs	% Détracteurs
Année 2025	24,23 ↑	41,64 % ↑	40,95 %	17,41 %
Année 2024	16,36	36,53 %	43,30 %	20,17 %

Répartition des notes par thèmes

Notes des résidents

2025

2024

	Nombre d'avis	Notes sur 10	Evolution	Notes sur 10	Nombre d'avis
Qualité des soins	23 062 	8,48 	+ 0.52	7,96	10 836
Vie sociale & animation	21 826 	8,48 	+ 0.47	8,01	10 400
Restauration	24 824 	7,79 	+ 0.35	7,44	10 974
Attention des équipes	24 808 	8,57 	+ 0.32	8,25	11 002
Cadre de vie	24 857 	8,5 	+ 0.31	8,19	11 015
Confort de la chambre	25 048 	8,64 	+ 0.31	8,33	9 832
Gestion du linge	21 475 	8,37 	+ 0.14	8,23	3 397

Répartition des notes par thèmes

Notes des Proches aidants

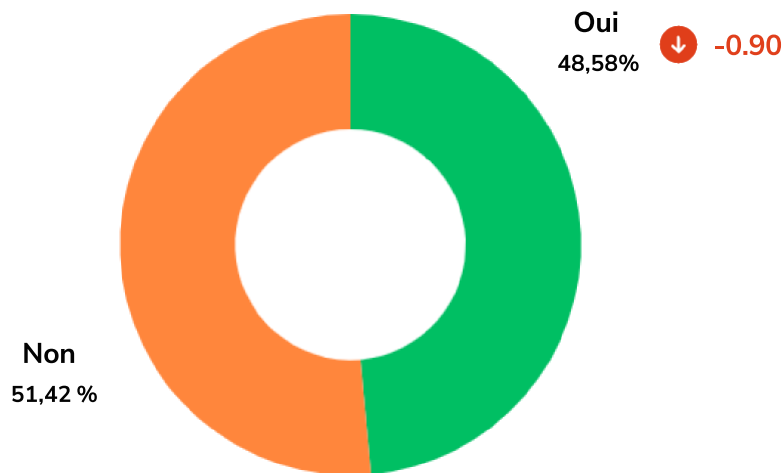
2025

2024

	Nombre d'avis	Notes sur 10	Evolution	Notes sur 10	Nombre d'avis
Qualité des soins	35 577 	7,96 	+ 0.41	7,55	21 050
Accueil lors des visites	35 625 	8,54 	+ 0.27	8,27	21 486
Confort de la chambre	35 297 	7,97 	+ 0.23	7,74	21 489
Attention des équipes	34 961 	8,26 	+ 0.22	8,04	21 432
Cadre de vie	35 688 	8,14 	+ 0.2	7,94	21 485
Vie sociale & animation	31 808 	7,97 	+ 0.19	7,78	20 441
Restauration	31 309 	7,65 	+ 0.18	7,47	20 653
Gestion du linge	31 777 	7,48 	-0.01	7,49	8 202

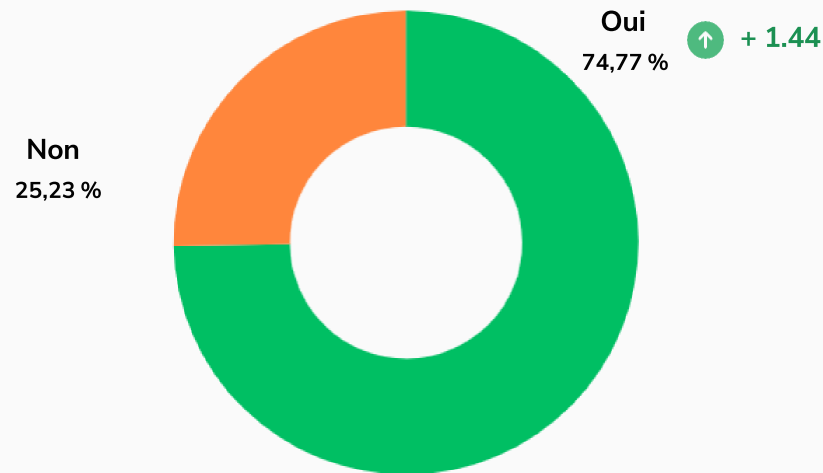
Connaissance de l'existence du CVS au sein de l'établissement

Résidents



Données recueillies auprès de **25 117 répondants**

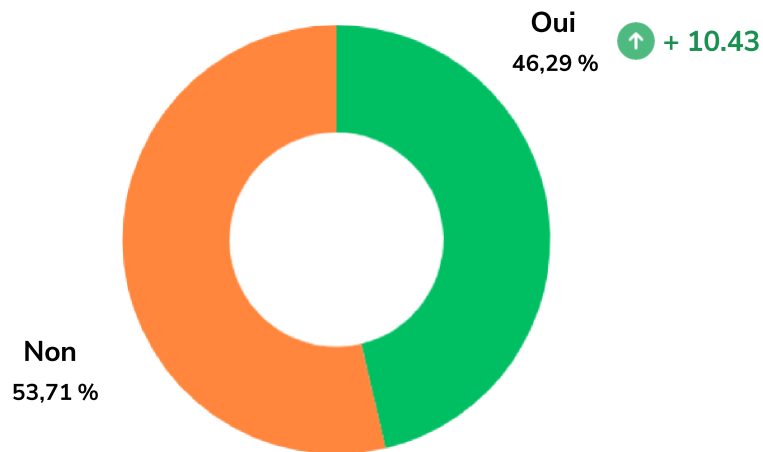
Proches aidants



Données recueillies auprès de **34 524 répondants**

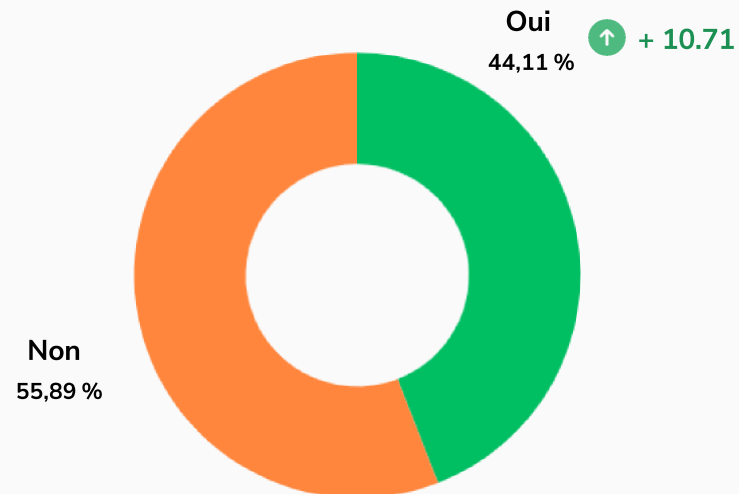
Notoriété des dispositifs de signalement des cas de maltraitance

Résidents



Données recueillies auprès de **25 105 répondants**

Proches aidants



Données recueillies auprès de **25 117 répondants**

Synthèse

Points forts

- ✓ Un questionnaire commun à tous les adhérents pour des résultats comparables.
- ✓ Une forte mobilisation des adhérents Synerpa. Plus de **900 établissements** ont participé.
- ✓ Des résultats significatifs grâce à une forte volumétrie de témoignages : **64 000 témoignages**.
- ✓ Une forte concentration des résultats CSAT sur les notes supérieures à 7/10.
 - **90% pour les résidents**
 - **83% pour les proches**

Axes de progression

- ↑ Engager 100% des adhérents Synerpa à participer à l'observatoire
- ↑ Harmoniser une méthodologie d'enquête pour les résidents atteints de troubles cognitifs.
- ↑ Compléter les indicateurs avec le délais de réponses aux insatisfactions (attendu de la charte).
- ↑ Renforcer le rôle des **représentants de CVS** dans l'enquête (recueil auprès des résidents + communication des résultats).

Merci



28 boulevard du Colombier, 35000 Rennes
moderateur@wedoxa.com / +33 (0)2 72 25 82 35

Document confidentiel – Ne peut être partagé sans l'accord préalable de WeDoxa