

# Enquête nationale Synerpa – WeDoxa

Résultats 2024 (année 1 de la charte)



*Document édité pour le congrès Synerpa du 12 juin 2025.  
Ce rapport ne peut être partagé / diffusé sans l'accord préalable du Synerpa.*



## ✓ Un organisme indépendant

- Depuis 2017

## ✓ Une méthodologie d'enquête certifiée ISO 20488

- ISO20488 : Garantir l'authenticité des résultats
- WeDoxa est auditée et certifiée chaque année depuis 2022 par Afnor Services

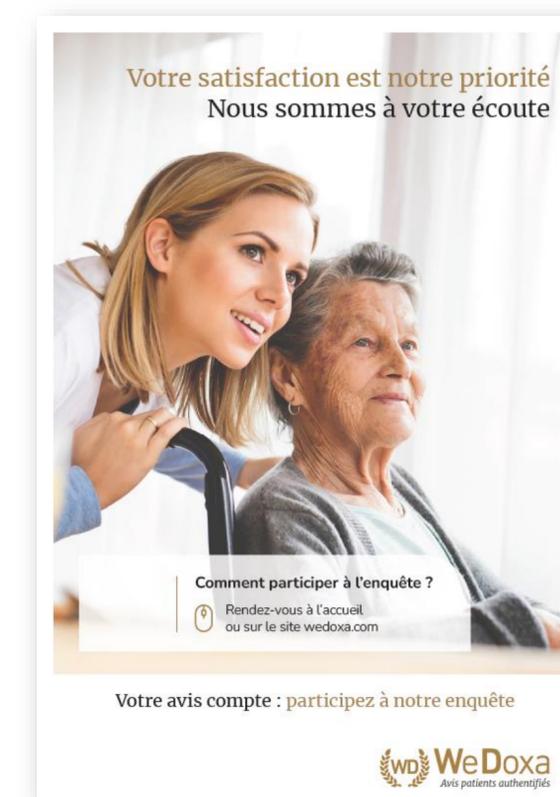
## ✓ Spécialisé sur le secteur médico-social et sanitaire

- La méthodologie intègre la réglementation médico-sociale
- La solution s'aligne sur les recommandations de la HAS
- La solution est hébergée sur des serveurs agréés pour des données de Santé



GESTION DES AVIS  
PROCESSUS DE COLLECTE,  
MODÉRATION ET PUBLICATION DES AVIS

[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)





# Tiers de confiance pour le Synerpa



WeDoxa administre le recueil des expériences :

- Expérience **client**
- Expérience **collaborateur**



# Synthèse des évaluations

	Établissements	Avis collectés	Satisfaction globale
Résidents	538	11 198	8,1/10
Proches aidants	664	23 535	7,6/10
Collaborateurs	563	11 256	6,9/10

*\*Période d'analyse du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024*

**Expérience « Client »**



# Satisfaction globale

✓ 80 % des notes supérieures ou égales à 7/10

	Établissements	Avis collectés	Satisfaction globale
Résidents	538	11 198	8,1/10
Proches aidants	664	23 535	7,6/10

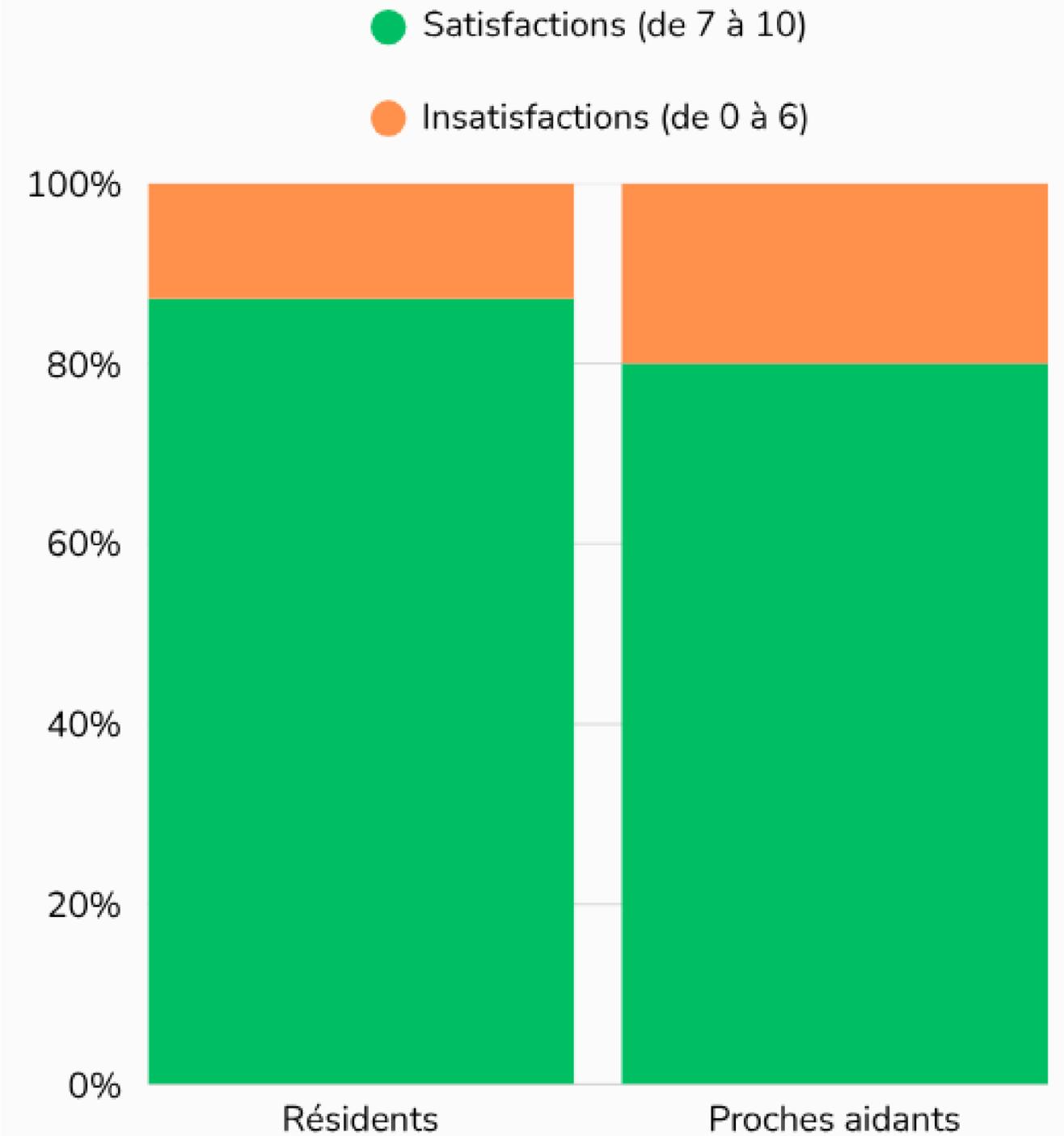
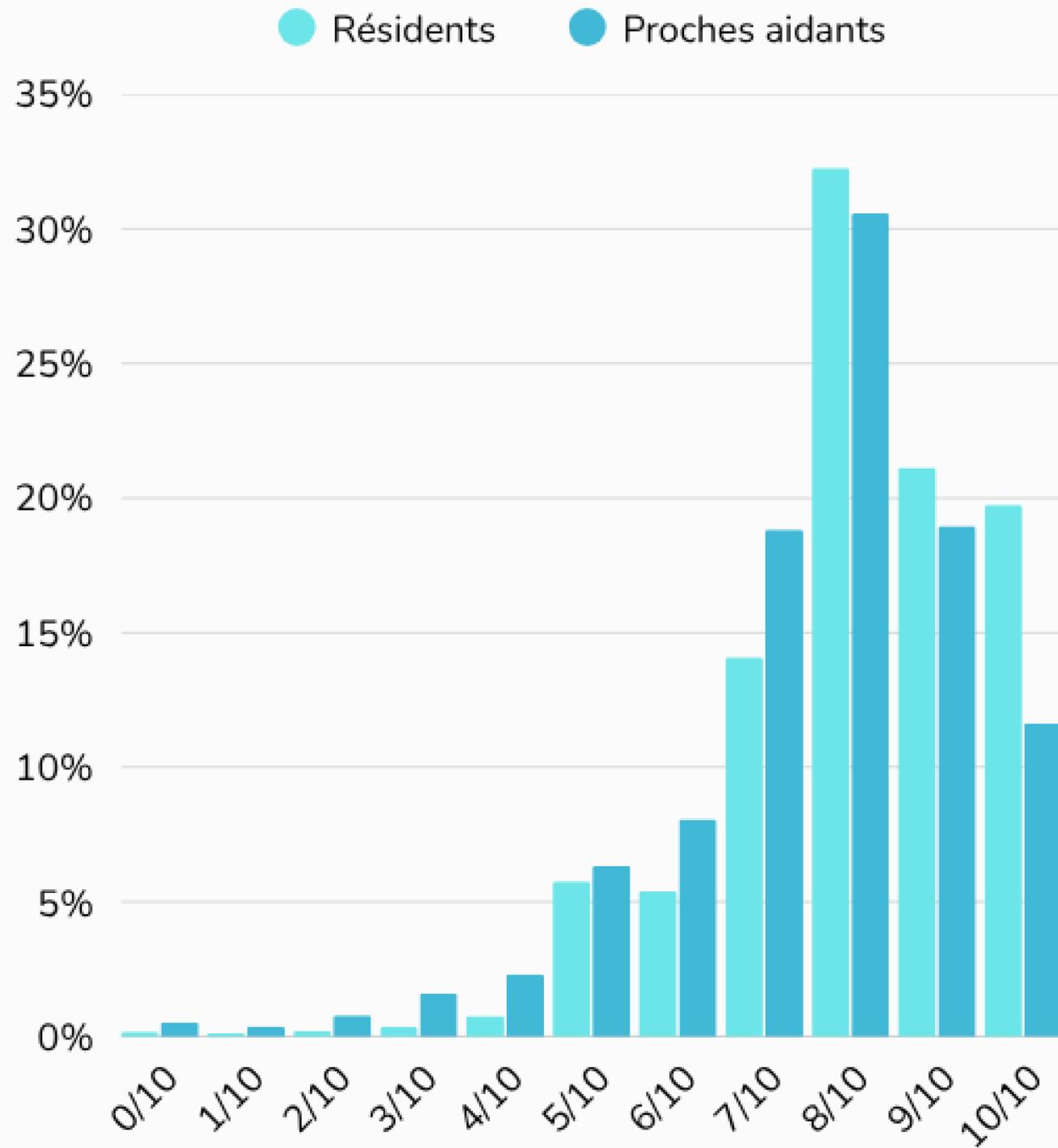
*\*Période d'analyse du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024*



# Satisfaction globale

✓ 80 % des notes supérieures ou égales à 7/10

### Répartition des avis par note





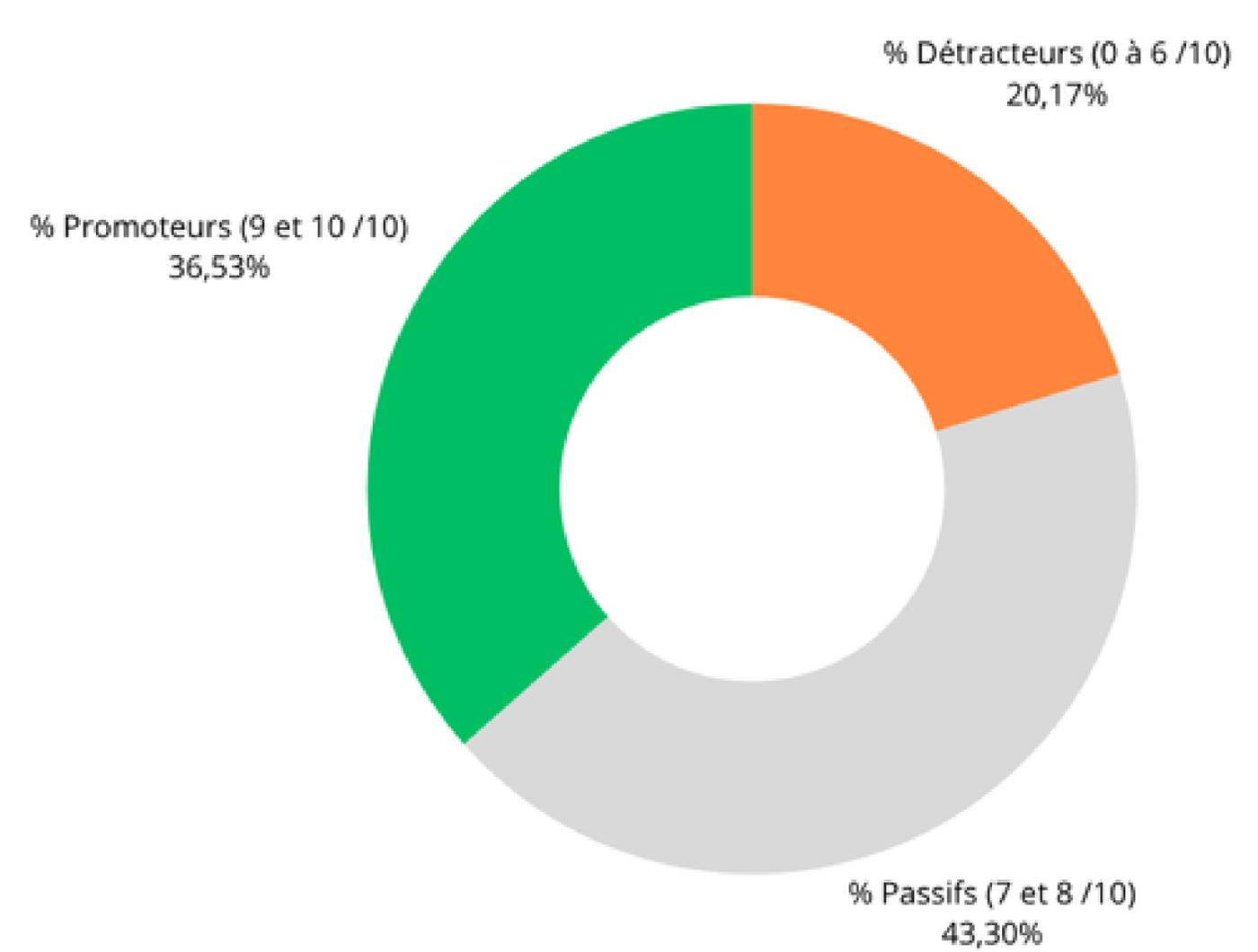
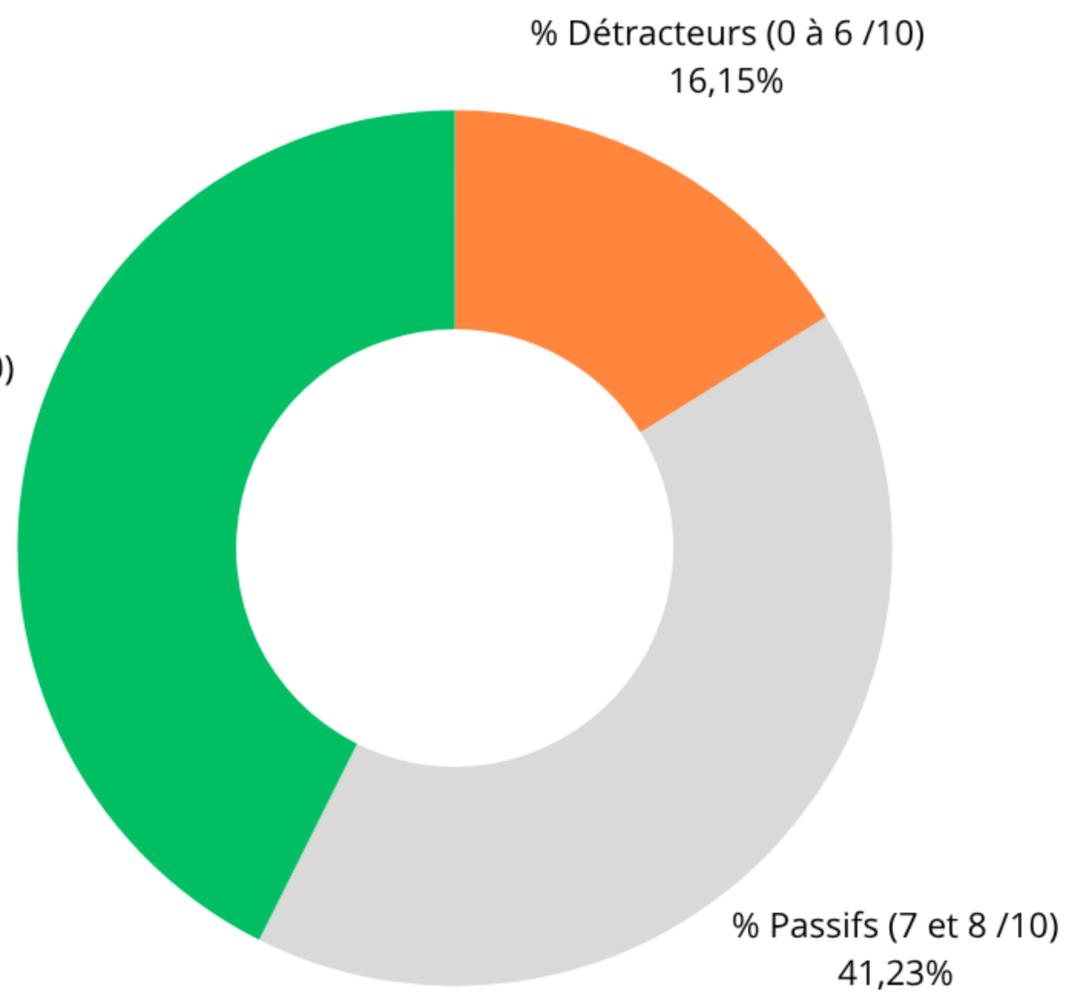
# Net Promoter Score (NPS)

Le NPS est utilisé par de nombreuses entreprises pour évaluer le niveau de recommandation de leurs clients. La méthode de calcul du NPS est standardisée pour permettre de comparer les entreprises sur la même base.

$$\text{NPS} = \% \text{ de promoteurs} - \% \text{ de détracteurs}$$

Résidents : **26,46**

Proches aidants : **16,36**





# Satisfaction détaillée

## Résidents

	Nombre d'avis	Note globale
Chambres	9 832	8,33
Equipes	11 002	8,25
Linge	3 397	8,23
Cadre de vie	11 015	8,19
Animations	10 400	8,01
Soins/coord. médicale	10 836	7,96
Restauration	10 974	7,44

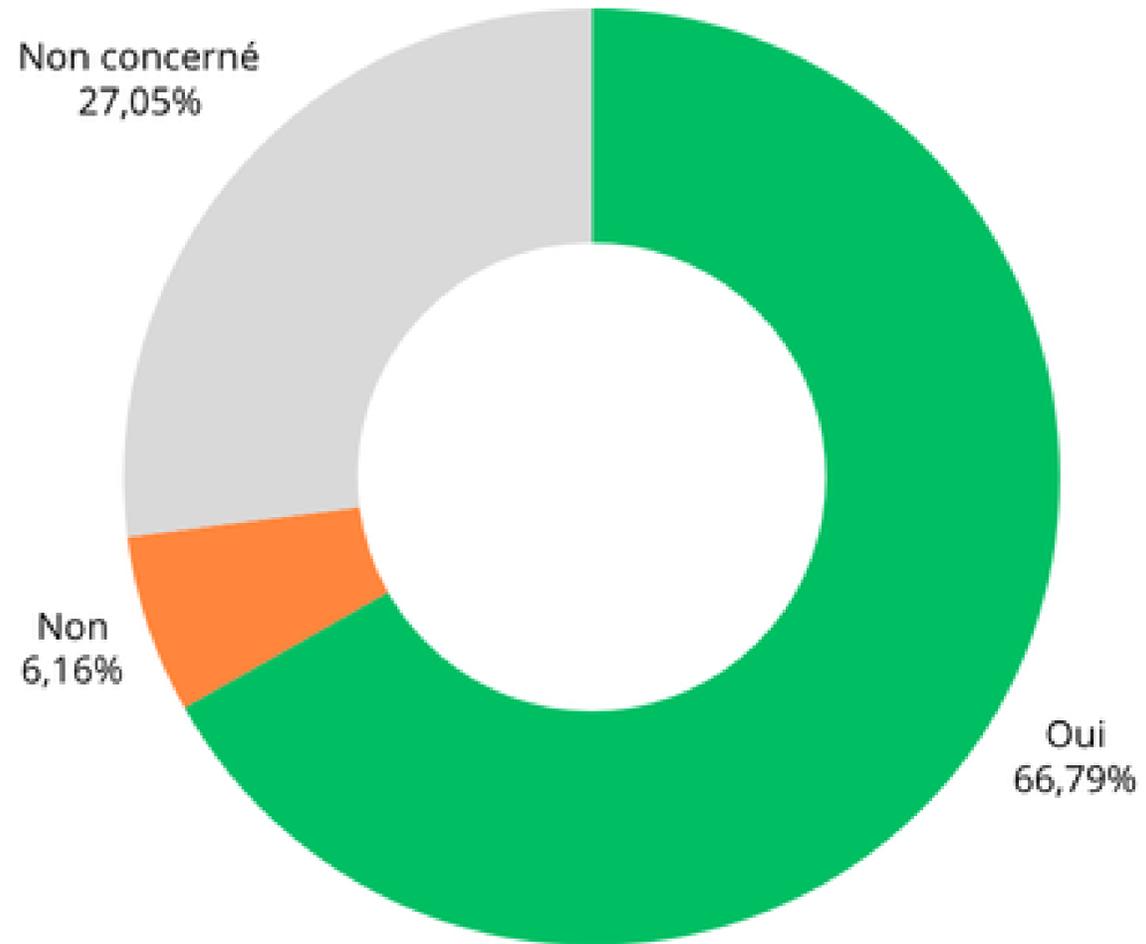
## Proches aidants

	Nombre d'avis	Note globale
Accueil lors des visites	21 486	8,27
Equipes	21 432	8,04
Cadre de vie	21 485	7,94
Animation	20 441	7,78
Chambre	21 489	7,74
Soins/coord. médicale	21 050	7,55
Linge	8 202	7,49
Restauration	20 653	7,47

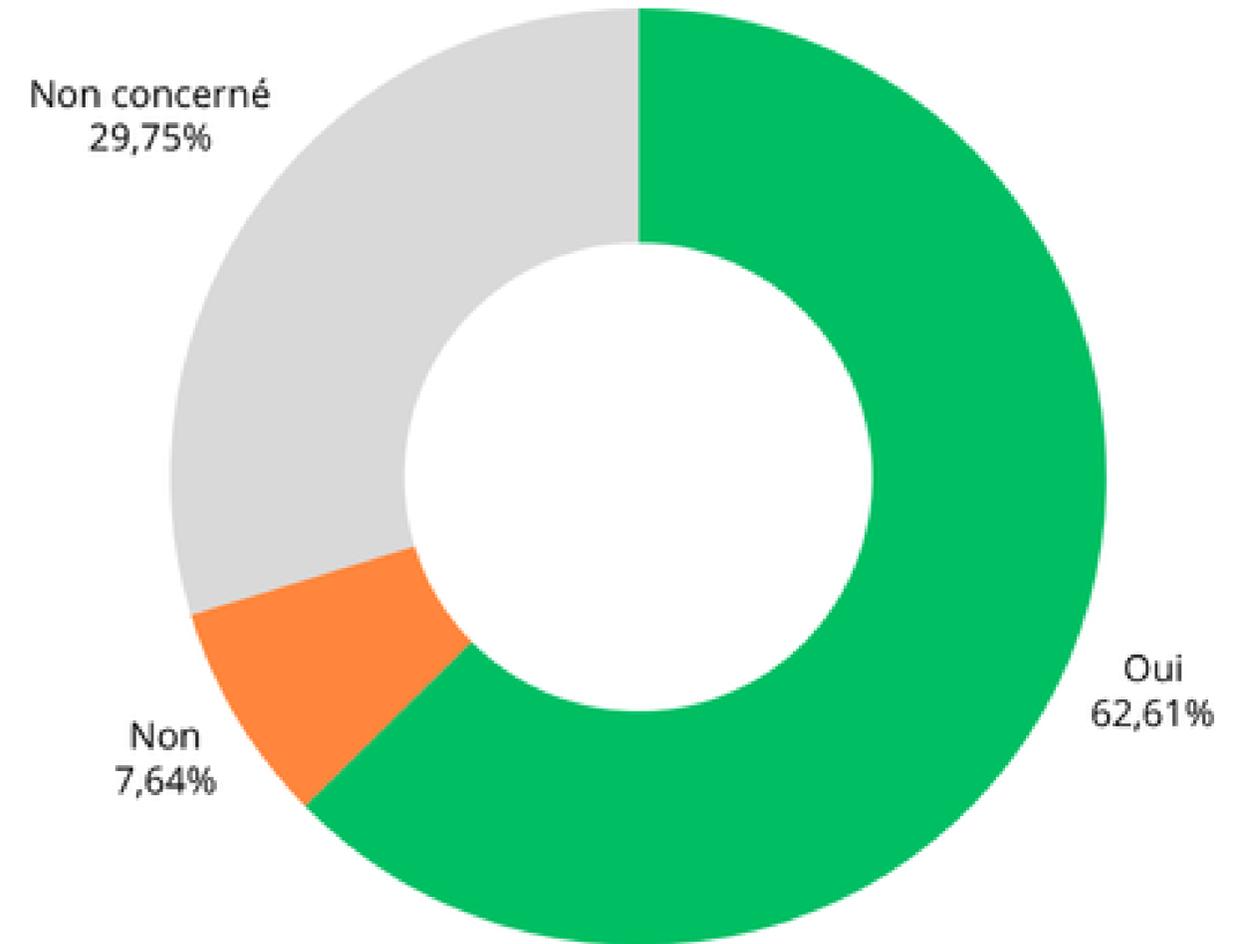


## Êtes-vous satisfaits de la prise en compte de votre douleur ?

Résidents  
3 996 répondants



Proches aidants  
8 437 répondants





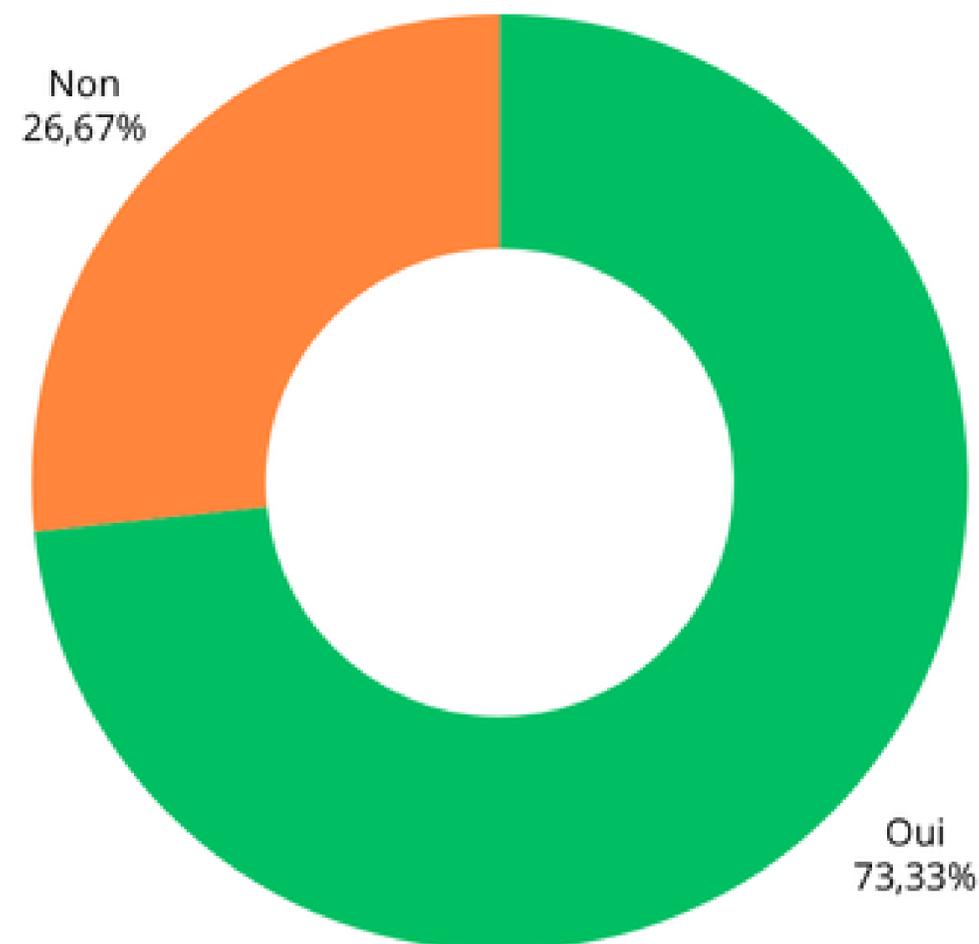
# Notoriété du conseil de la vie sociale (CVS)

Avez-vous connaissance de l'existence du conseil de la vie sociale (ou autre comité des parties prenantes) ?

Résidents  
3 979 répondants



Proches aidants  
8 205 répondants

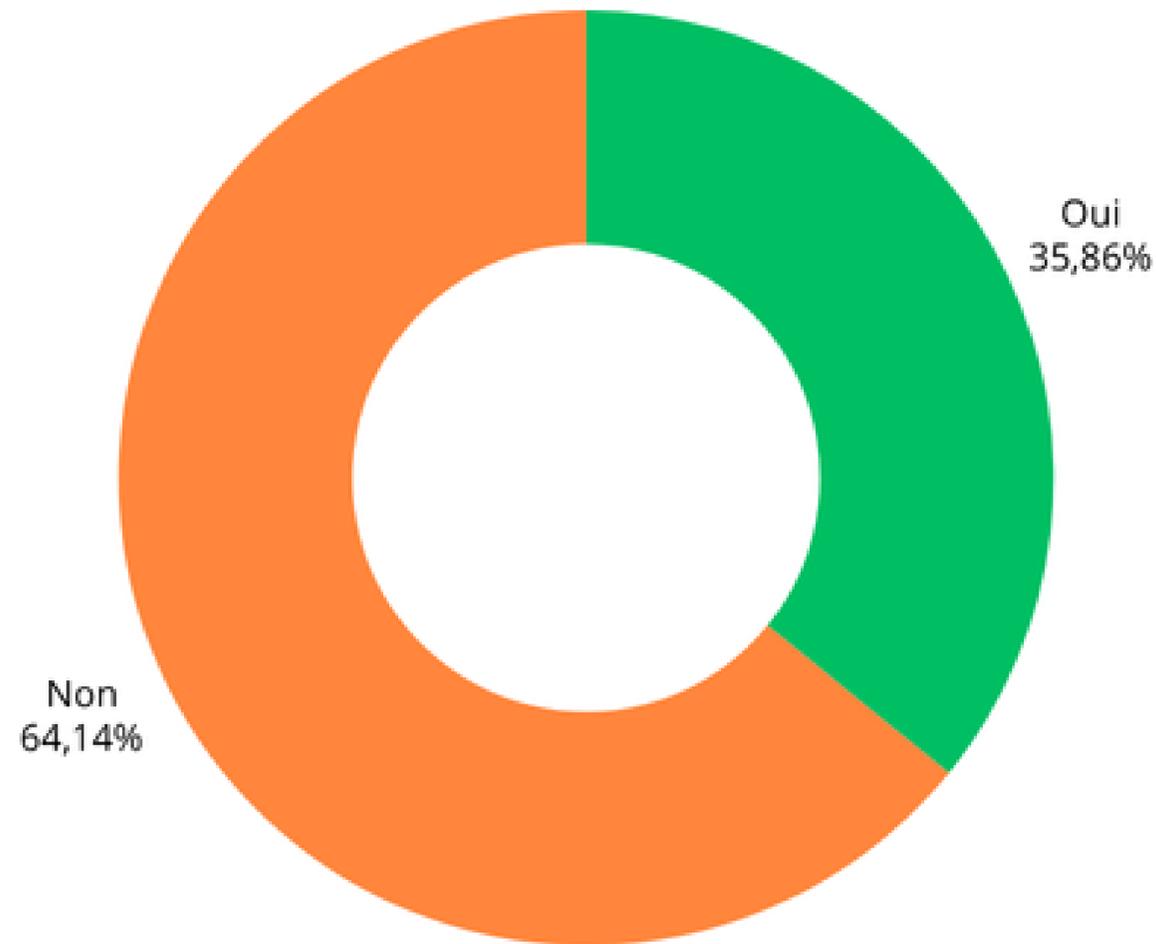




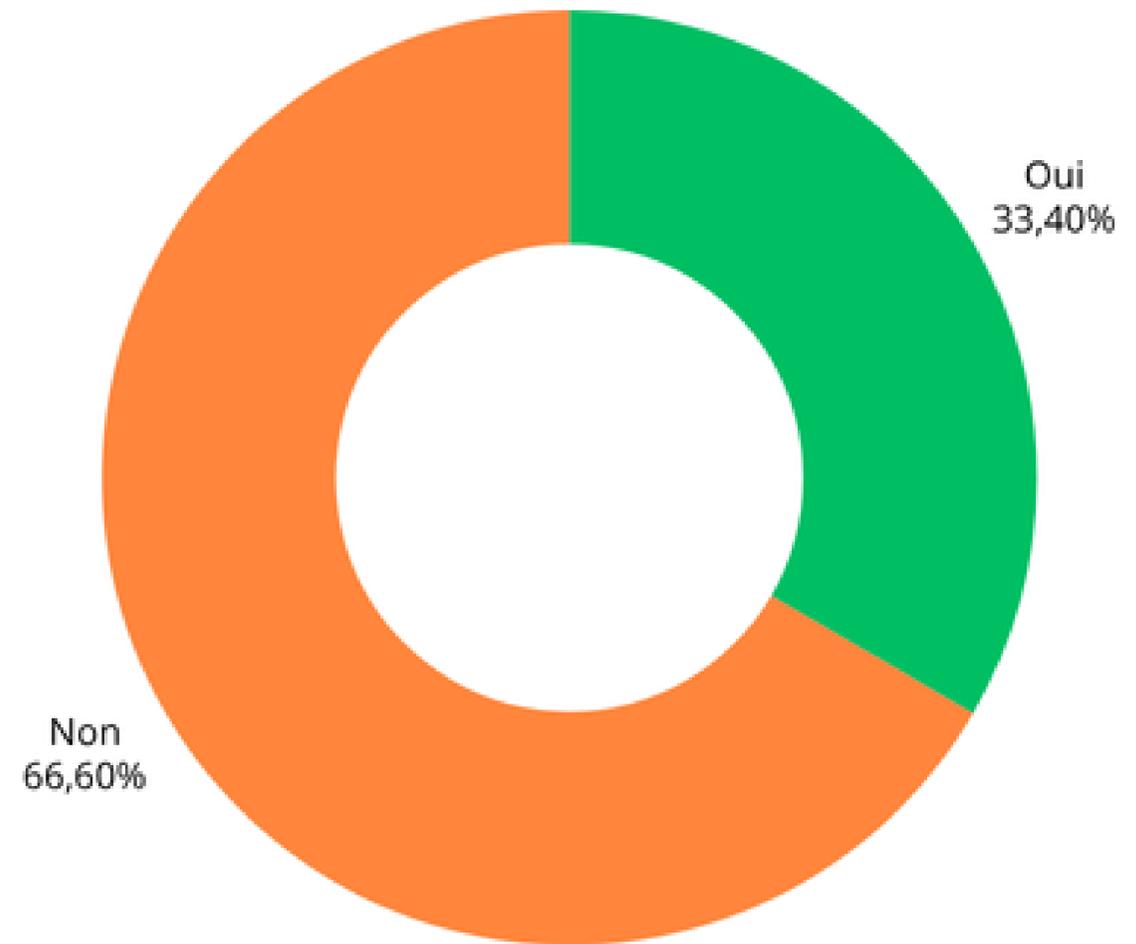
# Notoriété du 3977

Avez-vous connaissance des moyens mis à votre disposition pour signaler un acte de maltraitance ou tout autre incident ?

Résidents  
11 017 répondants



Proches aidants  
21 080 répondants



**Expérience « Collaborateur »**



# Satisfaction globale

---

✓ 65 % des notes supérieures ou égales à 7/10

---

	Établissements	Avis collectés	Satisfaction globale
Collaborateurs	563	11 256	6,96/10

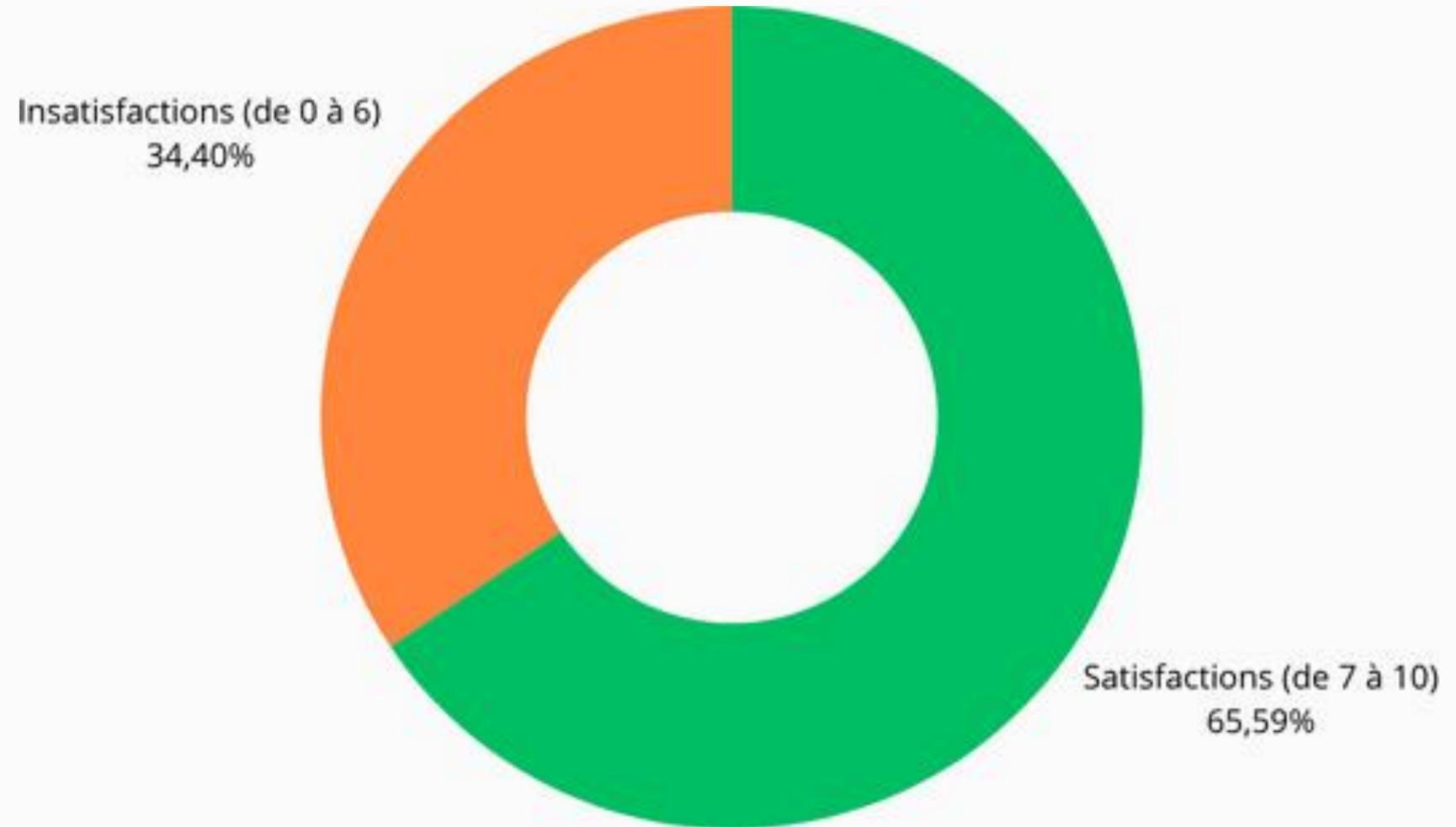
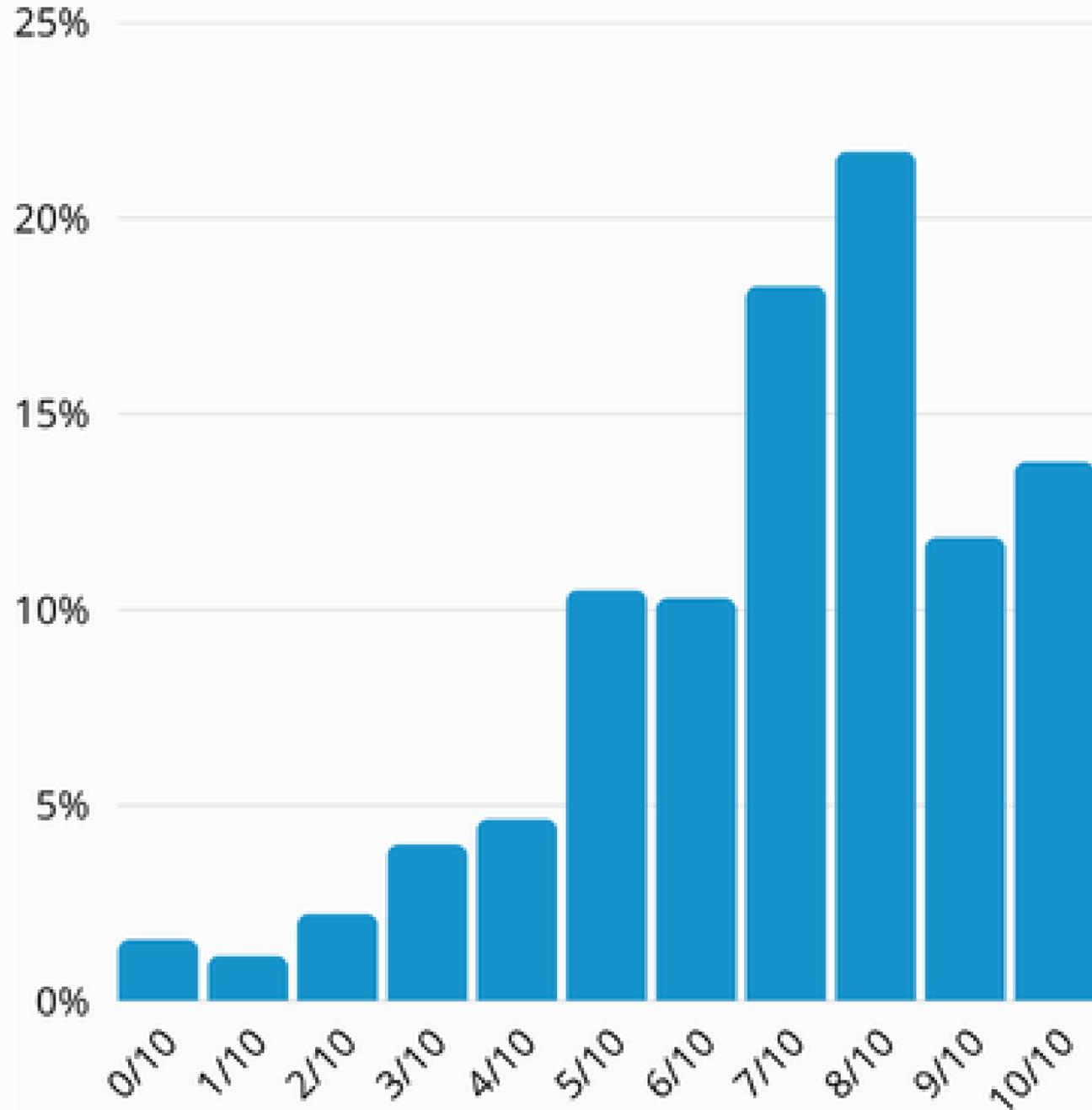
*\*Période d'analyse du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024*



# Satisfaction globale

✓ 65 % des notes supérieures ou égales à 7/10

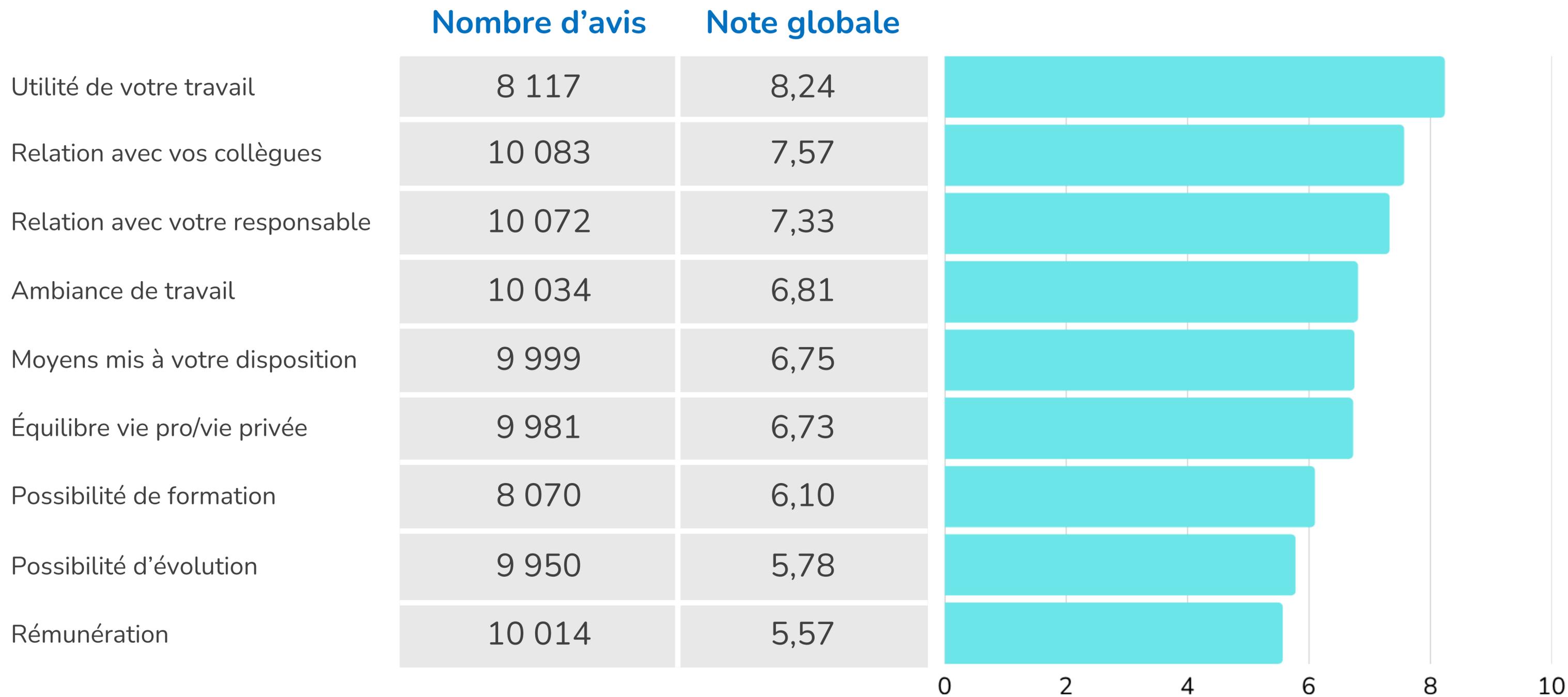
Répartition des avis par note





# Satisfaction détaillée

## Collaborateurs

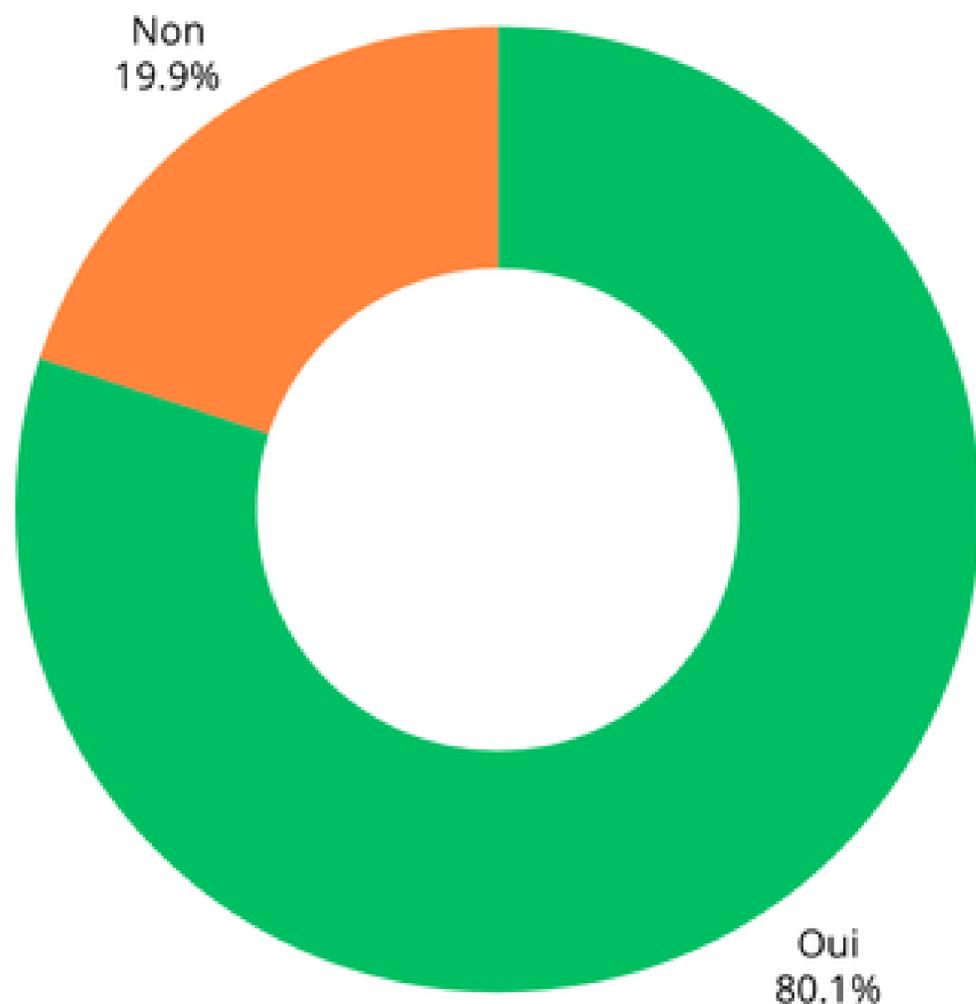




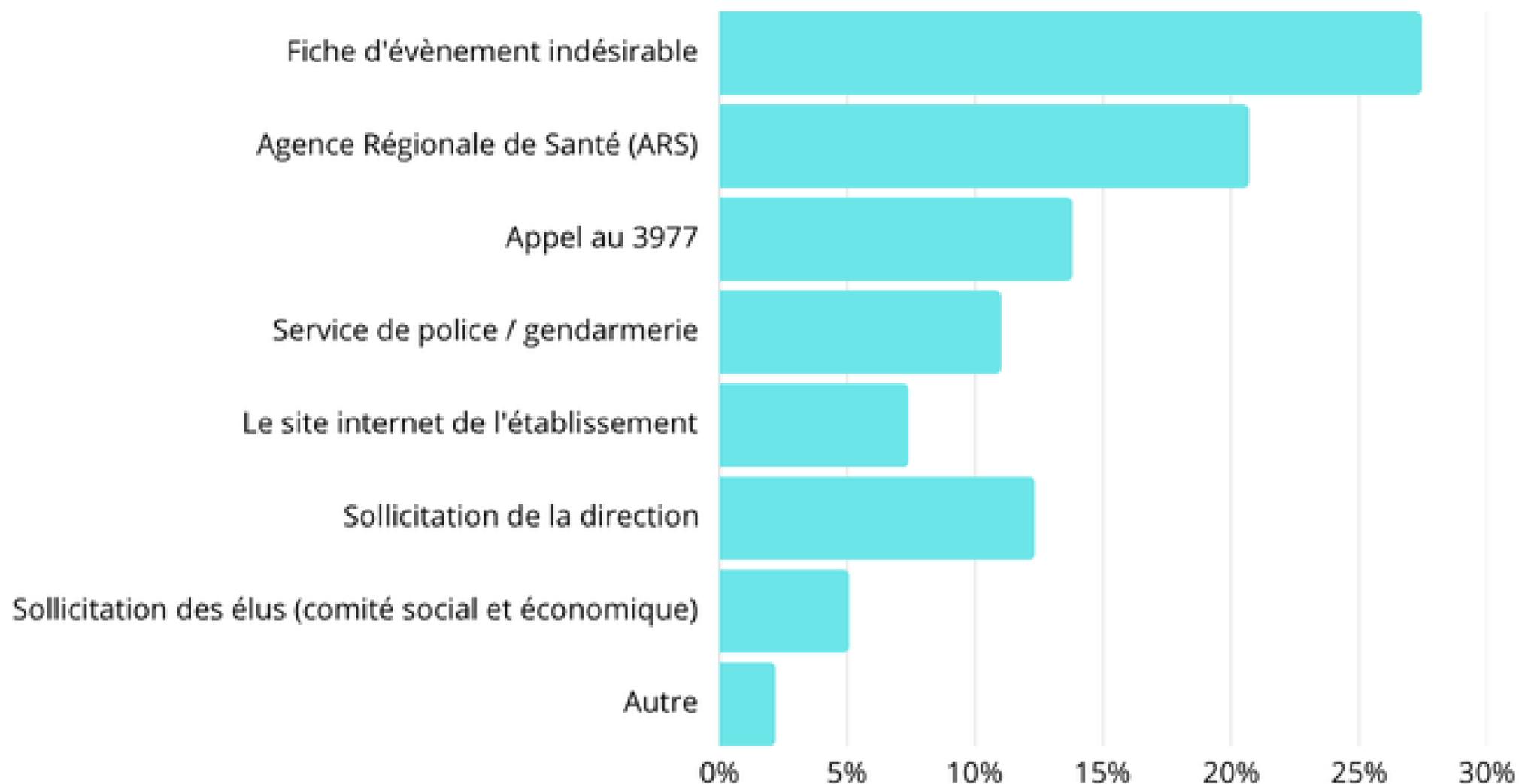
# Notoriété du 3977

Avez-vous connaissance des moyens mis à votre disposition pour signaler un acte de maltraitance ou tout autre incident ?

9 932 répondants



Pouvez-vous préciser le ou les dispositifs de signalement que vous connaissez ?



# Synthèse

Enquête nationale Synerpa - WeDoxa



# Une photographie de la satisfaction en EHPAD

---

## ✓ Une forte mobilisation des adhérents en année 1 de la charte

**664 établissements** ont participé à l'enquête, en utilisant les questionnaires Synerpa conçus pour recueillir l'avis des résidents, des proches aidants et des collaborateurs.

## ✓ Un échantillon représentatif

**Plus de 45 000 avis** ont été collectés suite à une sollicitation par WeDoxa, sur la base des coordonnées fournies par les établissements.

## ✓ Une satisfaction globale majoritairement positive, mais contrastée selon les publics

- **Résidents** : satisfaction **élevée** (8,1/10), avec 87,24 % d'avis positifs. Le Net Promoter Score (NPS) est positif à + 26,46, traduisant une majorité de promoteurs.
- **Proches aidants** : satisfaction **un peu plus modérée** (7,6/10), avec 80 % d'avis positifs et un NPS de + 16,36. Une confiance globalement présente mais avec plus de réserves.
- **Collaborateurs** : un niveau de satisfaction **plus faible** (6,96/10). Ces résultats invitent à poursuivre et renforcer les actions engagées pour améliorer le bien-être et l'engagement au travail.



Avis authentifiés par

WeDoxa



02 72 25 82 35

[moderateur@wedoxa.com](mailto:moderateur@wedoxa.com)

[www.wedoxa.com](http://www.wedoxa.com)