

## Communiqué de presse

Paris, le 21 mai 2026

### Charte d'engagements : les résultats 2025 confirment une dynamique de qualité et de transparence dans le secteur privé du grand âge

Dans le cadre de la Charte d'engagements des acteurs privés du grand âge, le Synerpa dévoile les résultats 2025 de son Observatoire national de satisfaction.

**Une conviction se confirme : les établissements privés du grand âge poursuivent leurs efforts pour renforcer la qualité de l'accompagnement, dans une logique d'écoute, de transparence et d'amélioration continue, avec des résultats en progression auprès des résidents, des familles comme des professionnels.**

Avec près de 83 000 témoignages recueillis en 2025, cet observatoire vient objectiver cette mobilisation collective. Elle s'inscrit dans une démarche plus large, également confortée par les évaluations de la Haute Autorité de santé (HAS), qui soulignent le travail mené par les établissements en matière de bientraitance, d'accompagnement et d'exigence de progression continue.

À l'heure où le vieillissement de la population accentue les tensions sur l'ensemble du secteur, ces résultats rappellent que les acteurs privés du grand âge prennent une part essentielle dans la réponse aux besoins d'accompagnement, en faisant de la qualité et de l'amélioration continue des leviers d'action concrets.

#### Des résultats qui confirment une satisfaction en hausse

Les données recueillies mettent en évidence une progression globale de la satisfaction :

- **90,22 % des résidents se déclarent satisfaits**, avec une satisfaction globale de **8,4/10**
- **83 % des proches aidants se déclarent satisfaits**, avec une satisfaction globale de **7,8/10**
- **69,31 % des collaborateurs se déclarent satisfaits à très satisfaits**, avec une satisfaction globale de **7,2/10**

Plus largement, plusieurs marqueurs confirment la solidité de l'accompagnement proposé dans les établissements.

L'attention portée par les équipes reste l'un des indicateurs les plus fortement valorisés, avec 8,57/10 chez les résidents et 8,26/10 chez les proches aidants.

La qualité des soins, le cadre de vie, le confort de la chambre et la place accordée aux familles dans la vie de l'établissement figurent également parmi les points les mieux évalués.

Ces résultats viennent rappeler une réalité souvent insuffisamment soulignée : la qualité de l'accompagnement repose d'abord sur le travail quotidien des équipes, leur engagement et la relation de confiance construite avec les résidents et leurs proches.

### **Des professionnels qui restent fortement attachés au sens de leur mission**

Les résultats 2025 montrent également une progression de plusieurs indicateurs liés au climat social.

**Le taux de satisfaction des collaborateurs progresse à 69,31 %**, à l'instar du niveau de recommandation employeur qui enregistre une nette amélioration, avec +10,6 points en un an.

**Le premier enseignement reste toutefois humain : l'utilité du travail demeure l'indicateur le plus élevé du baromètre, à 8,42/10.**

Malgré les tensions structurelles que connaît le secteur, ces résultats confirment que les métiers du grand âge restent profondément portés par le sens, l'engagement et l'utilité sociale.

**Pour Jean-Christophe Amarantinis, président du Synerpa :** « Ces résultats montrent une réalité simple : les acteurs privés du grand âge agissent. Ils investissent, ils évaluent, ils améliorent et ils prennent leurs responsabilités. La qualité de l'accompagnement ne se décrète pas, elle se construit dans la durée, au quotidien, par l'engagement des équipes, l'écoute des résidents et des familles, ainsi que par une démarche d'amélioration continue. Les résultats de notre Charte, confortés par les évaluations de la HAS, apportent des preuves concrètes de cette dynamique. »

---

## **Chiffres clés de l'Observatoire 2025**

<b>Indicateurs</b>	<b>Résidents Proches aidants</b>	
Satisfaction globale	<b>8,4/10</b>	<b>7,8/10</b>
Taux de satisfaction	<b>90,22 %</b>	<b>83 %</b>
Attention des équipes	<b>8,57/10</b>	<b>8,26/10</b>
Qualité des soins	<b>8,48/10</b>	<b>7,96/10</b>

### **À propos du Synerpa**

Créé en juin 2001, le Synerpa est la première confédération de l'hébergement, de l'aide et de l'accompagnement de la personne âgée. Il regroupe les principaux acteurs privés français des EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), des habitats intermédiaires, des services et soins à domicile avec le Synerpa Domicile. Le Synerpa rassemble au total 3 500 adhérents, dont 2 000 EHPAD, 300 habitats intermédiaires et 1 200 agences de services et soins à domicile, soit plus de 300 000 personnes hébergées et aidées et 170 000 salariés. Depuis 2019, le Conseil national des établissements thermaux (CNETh), qui représente 110 établissements, est également un syndicat affilié du Synerpa.

### **Contacts presse**

Synerpa – Elisabeth Roy – 06 17 49 56 64 – roy@synerpa.fr



HAVAS Paris – Nelly Garnier – 06 89 30 95 38 – [nelly.garnier@havas.com](mailto:nelly.garnier@havas.com)