



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 ↑

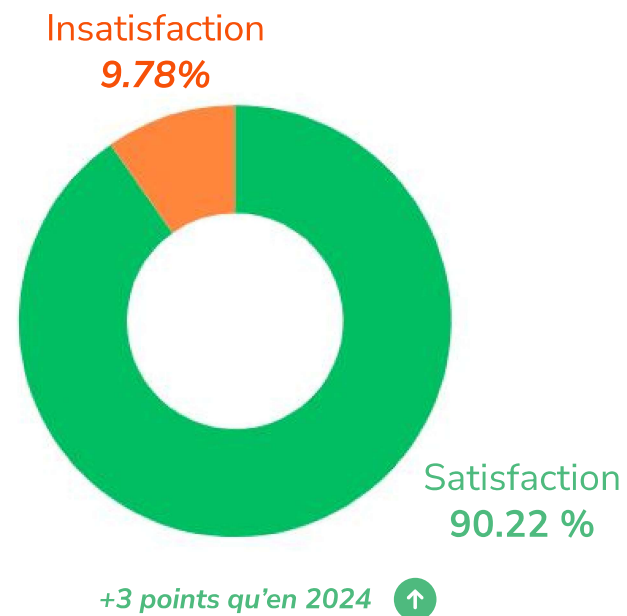
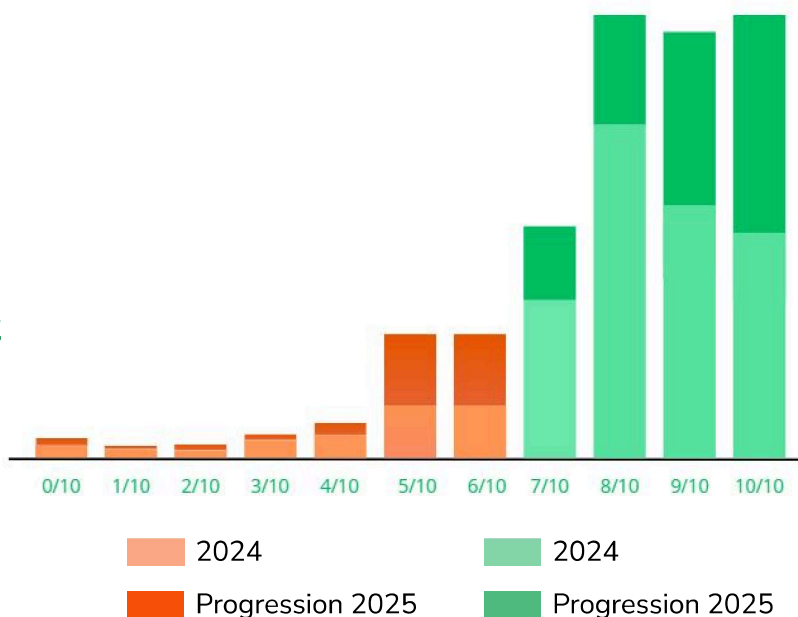
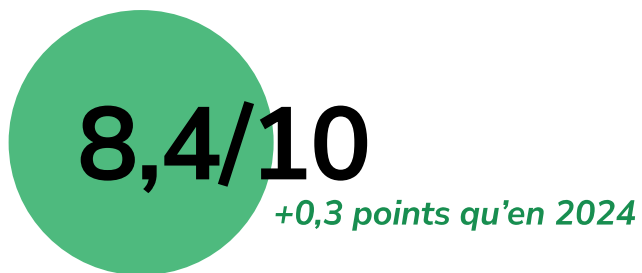
Avis / établissements

Satisfaction globale (CSAT)

Satisfaction des Résidents

Répartition des réponses par notes

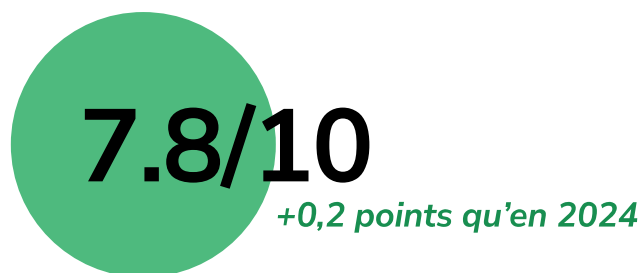
Satisfaction globale



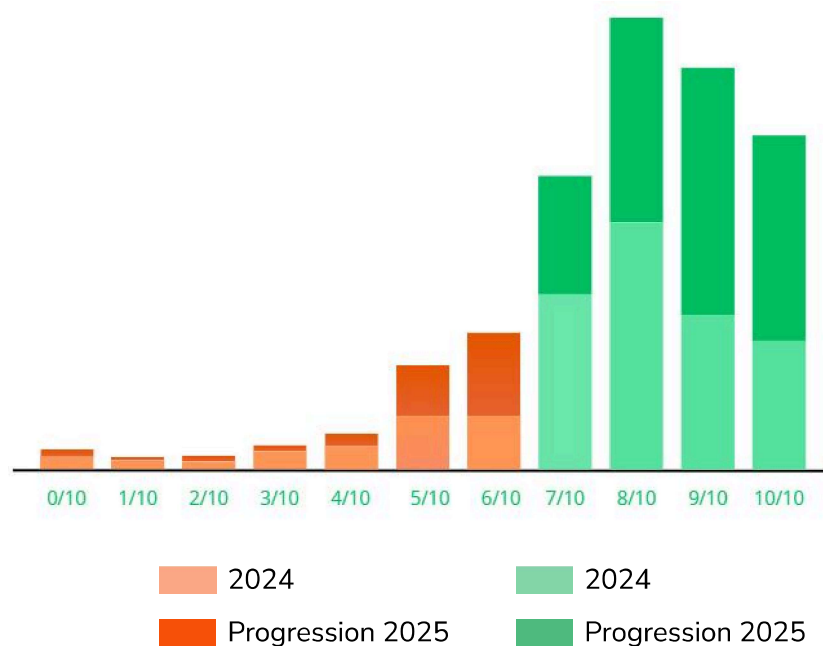
Satisfaction globale (CSAT)

Satisfaction des Proches aidants

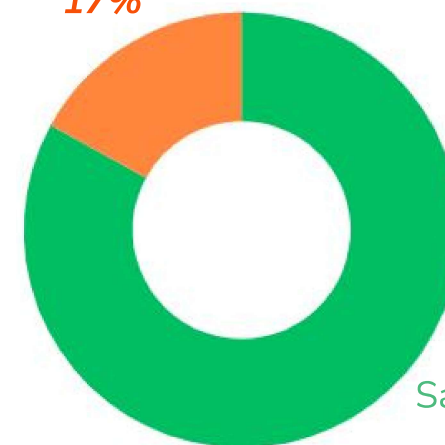
Satisfaction globale



Répartition des réponses par notes



Insatisfaction
17%



Satisfaction
83%

+3 points qu'en 2024 ↑

Net Promoter Score

NPS Résidents

NPS : 41,19

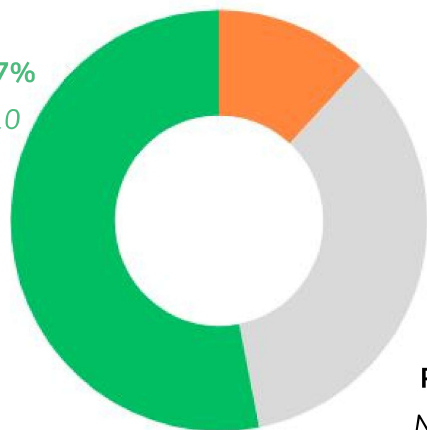
+14,7 points qu'en 2024

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

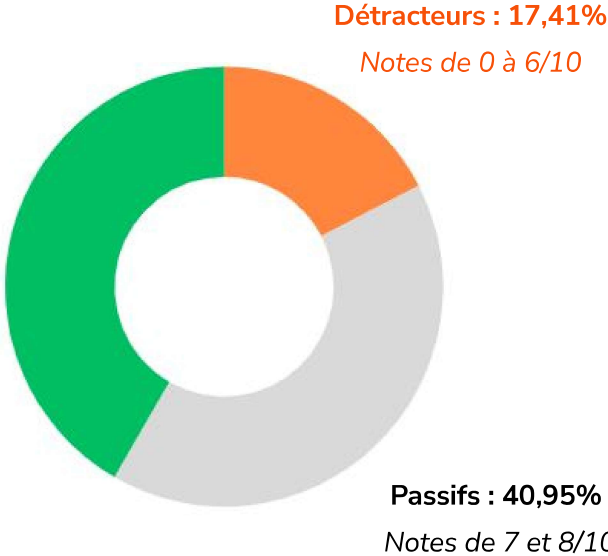
| Année | NPS | % Promoteurs | % Passifs | % Détracteurs |
|------------|---------|--------------|-----------|---------------|
| Année 2025 | 41,19 ↑ | 53,07 % ↑ | 35,05 % | 11,88 % |
| Année 2024 | 26,46 | 42,61 % | 41,23 % | 16,15 % |

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 |
















Période d'analyse du 1er Janvier 2025 au 31 décembre 2025

Répartition des notes par thèmes

Notes des Proches aidants

2025

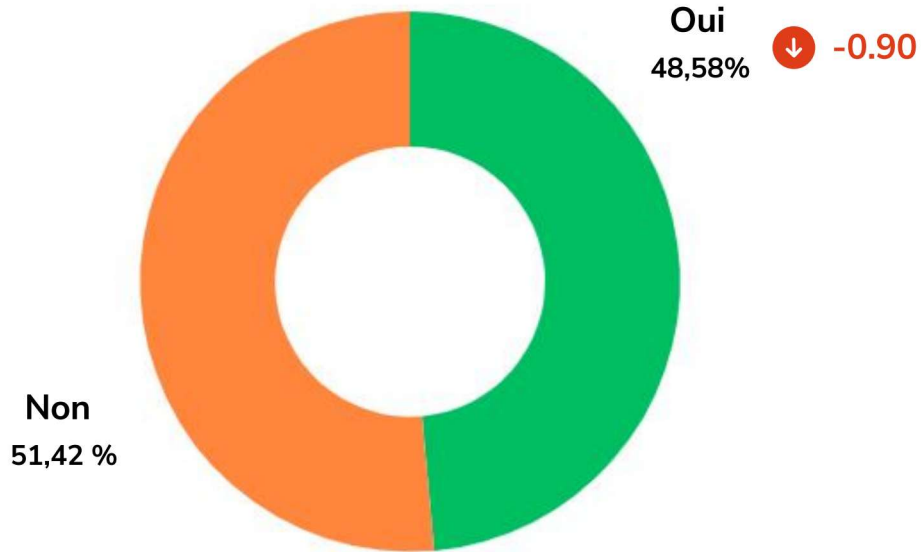
2024

| | 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 |

Période d'analyse du 1er Janvier 2025 au 31 décembre 2025

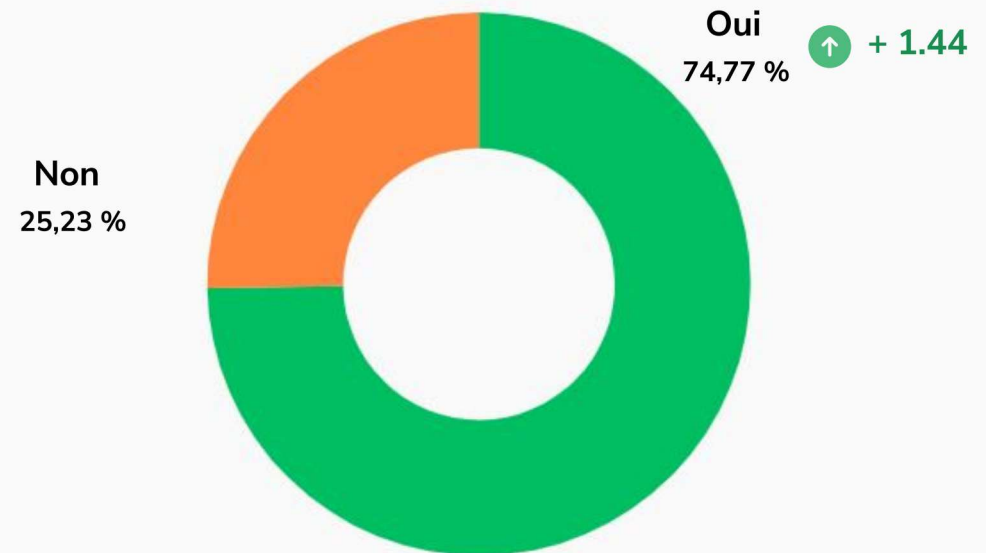
Connaissance de l'existence du CVS au sein de l'établissement

Résidents



Données recueillies auprès de 25 117 répondants

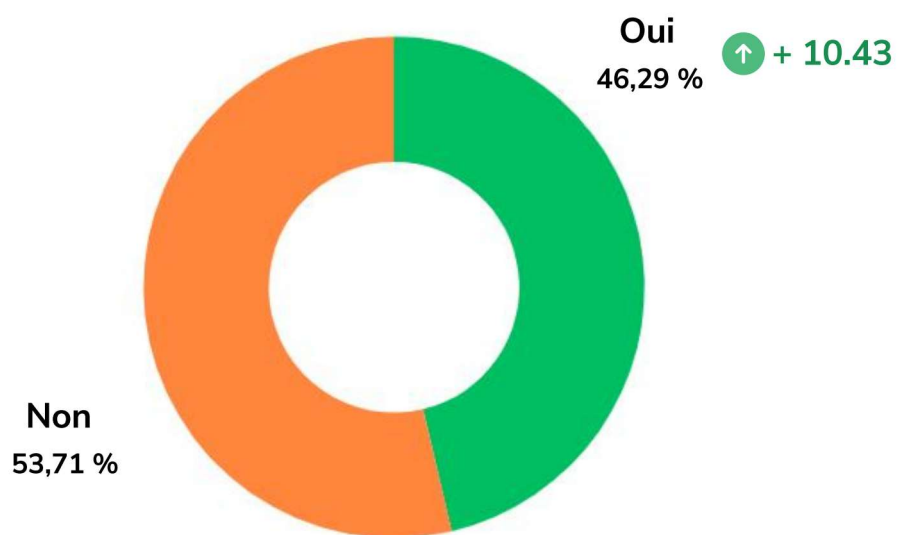
Proches aidants



Données recueillies auprès de 34 524 répondants

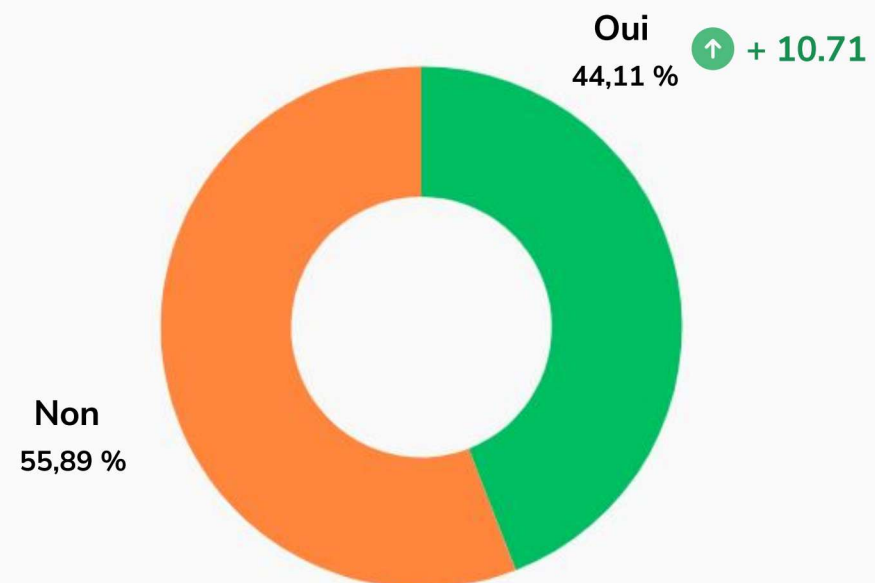
Notoriété des dispositifs de signalement des cas de maltraitance

Résidents



Données recueillies auprès de **25 105** répondants

Proches aidants



Données recueillies auprès de **25 117** répondants



Synthèse

13 / 16

Document confidentiel – Ne peut être partagé sans l'accord préalable de WeDoxa
Ce document est strictement confidentiel et ne doit pas être partagé sans l'accord préalable du Synerpa.



 **synerpa**
Les acteurs privés
du grand âge

Synthèse sur la méthodologie d'enquête

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**

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

Baromètre social des EHPAD

*Enquête réalisée sur l'année 2025
auprès des **collaborateurs**
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

Enquête réalisée auprès des collaborateurs en EHPAD & RSS

18 361

+63% qu'en 2024



Avis collectés

807

+43% qu'en 2024



Etablissements

22,75

+14% qu'en 2024

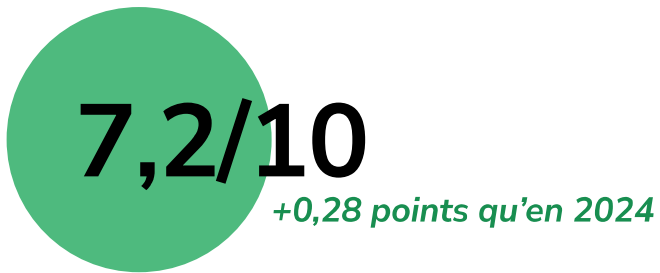


Avis / établissements

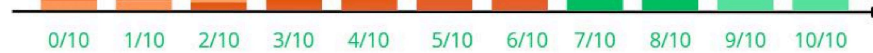
Satisfaction globale (CSAT)

Satisfaction des collaborateurs

Satisfaction globale



Répartition des réponses par notes



Insatisfaction
30.69 %



Satisfaction
69.31 %

+3,72 points qu'en 2024 ↑

Employee Net Promoter Score

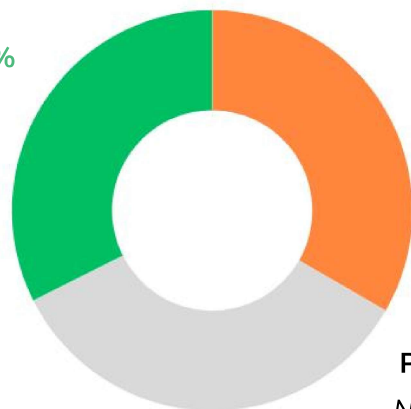
e-NPS

e-NPS : - 0.92

+10,6 points qu'en 2024

Détracteurs : 33,32%

Notes de 0 à 6/10



Promoteurs : 32,40%

Notes de 9 et 10/10

Passifs : 34,27%

Notes de 7 et 8/10

| Année | e-NPS | % Promoteurs | % Passifs | % Détracteurs |
|------------|---------|--------------|-----------|---------------|
| Année 2025 | -0,92 ↑ | 32,40 % ↑ | 34,27 % | 33,32 % |
| Année 2024 | -11,48 | 26,57 % | 35,38 % | 38,05 % |

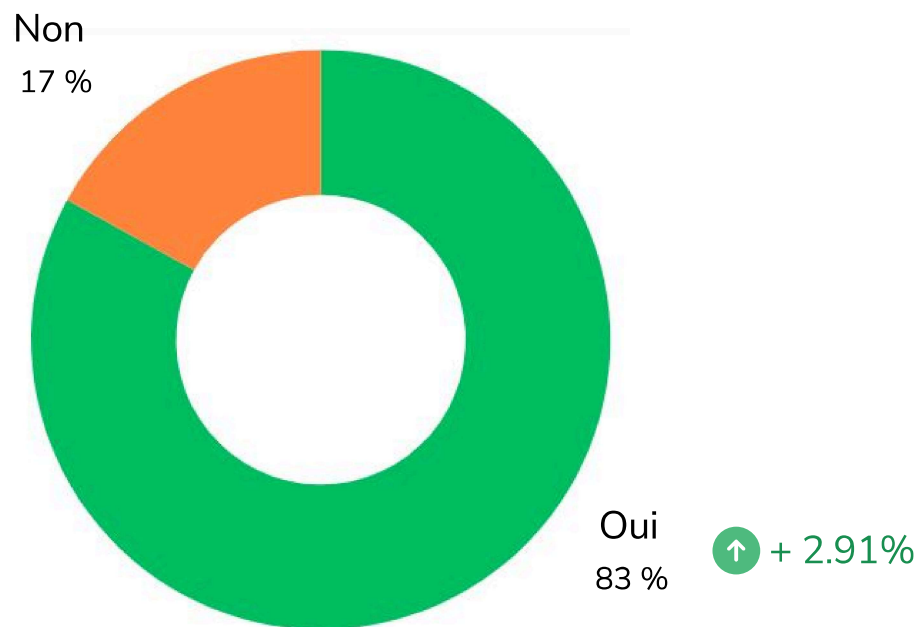
Répartition des notes par thèmes

| | 2025 | | | 2024 | |
|---------------------------------|---|--|-----------|--------------|---------------|
| | Nombre d'avis | Notes sur 10 | Evolution | Notes sur 10 | Nombre d'avis |
| Moyens mis à votre disposition | 16 893  | 6,98  | + 0.23 | 6,75 | 9 999 |
| Relation avec votre responsable | 16 972  | 7,56  | + 0.23 | 7,33 | 10 072 |
| Ambiance de travail | 16 851  | 7,07  | + 0.26 | 6,81 | 10 034 |
| Relation avec vos collègues | 16 991  | 7,8  | + 0.23 | 7,57 | 10 083 |
| Utilité de votre travail | 12 708  | 8,42  | + 0.18 | 8,24 | 8 117 |
| Rémunération | 16 806  | 5,77  | + 0.2 | 5,57 | 10 014 |
| Formation | 12 495  | 6,57  | + 0.47 | 6,1 | 8 070 |
| Possibilité d'évolution | 16 558  | 6,11  | + 0.33 | 5,78 | 9 950 |
| Equilibre vie pro/vie privée | 16 840  | 6,95  | + 0.22 | 6,73 | 9 981 |

Période d'analyse du 1er Janvier 2025 au 31 décembre 2025

Notoriété des dispositifs de signalement des cas de maltraitance

Enquête Collaborateurs



Données recueillies auprès de **16 724** répondants



Synthèse

9 / 11

Document confidentiel – Ne peut être partagé sans l'accord préalable de WeDoxa
Ce document est strictement confidentiel et ne doit pas être partagé sans l'accord préalable du Synerpa.



 **synerpa**
Les acteurs privés
du grand âge

Points forts

- ✓ Un questionnaire commun à tous les adhérents pour des résultats comparables.
- ✓ Une forte mobilisation des adhérents Synerpa. Plus de **800 établissements** ont participé.
- ✓ Des résultats significatifs grâce à une forte volumétrie de témoignages : **18 000 témoignages**.
- ✓ Une forte concentration des résultats CSAT sur les notes supérieures à 7/10 (69%).

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