



ENQUÊTE DE SATISFACTION DES RESIDENTS ET DES FAMILLES 2025

Table des matières

Préambule	0
Méthode	0
La participation	1
Résultats de l'enquête résidents.....	2
Données générales	2
Accueil et information	3
Le cadre de vie.....	5
Hôtellerie et restauration	6
Soins et aides	8
Le personnel.....	10
Vie quotidienne et animation	11
Droits et libertés	12
Conclusion.....	13
Résultats de l'enquête familles.....	14
Données générales	15
Accueil informations et formalités.....	16
Le cadre de vie.....	18
Hôtellerie et restauration	19
Soins et aides	21
Le personnel.....	22

Vie quotidienne et animation	23
Droit et libertés	24
Conclusion.....	25
Les suites de cette enquête	25

Préambule

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action médico-sociale introduit l'obligation, pour l'ensemble des établissements et services sociaux et médico-sociaux, d'évaluer leurs activités et la qualité de leurs prestations.

L'enquête de satisfaction réalisée dans l'établissement s'inscrit pleinement dans cette démarche d'amélioration continue de la qualité.

Elle vise à favoriser l'expression des résidents et de leurs proches qui sont invités à porter une appréciation sur les prestations proposées par l'établissement dans un certain nombre de domaines.

Cette enquête va nous permettre de porter un regard critique sur le fonctionnement de la structure, de repérer nos points forts et nos points à améliorer, et ainsi d'alimenter notre plan d'action continue de la qualité.

Méthode

L'enquête a été réalisée du 18 novembre au 5 décembre 2025.

Deux questionnaires distincts ont été élaborés : l'un pour les résidents de l'établissement et l'autre pour leurs parents ou leurs proches.

De façon à garantir l'expression la plus libre possible, les deux questionnaires étaient complètement anonymes.

Le questionnaire à destination des familles a été diffusé au moyen d'une enquête en ligne avec toutefois la possibilité de remplir le questionnaire en version papier. Le questionnaire destiné aux résidents a été rempli par ces derniers au sein de la structure, avec l'aide de la stagiaire présente à cette période.

Le questionnaire a été conçu de façon à explorer les thématiques suivantes :

- Qualité de l'accueil dans l'établissement
- Cadre de vie

- Hôtellerie et restauration
- Relations avec le personnel
- Exercice des droits et libertés

Le questionnaire utilisé était en grande partie identique à celui administré en 2024 – avec quelques allègements – de façon à pouvoir exercer des comparaisons sur l'évolution éventuelle des réponses.

L'échelle d'appréciation utilisée permettait de recueillir 4 modalités de réponses de « très satisfaisant » à « pas du tout satisfaisant »



Pas du tout satisfaisant



Peu satisfaisant



Satisfaisant



Très satisfaisant

La participation

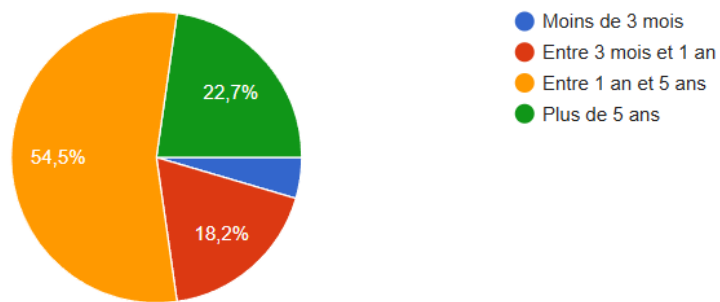
Sur les 80 résidents que compte l'Ehpad, nombre d'entre eux n'étaient pas en mesure de participer à l'enquête en raison de leur niveau de dépendance et/ou de leur état de santé. 22 résidents ont accepté de répondre au questionnaire soit une participation de 34% hors espace protégé.

41 questionnaires de familles ont été récoltés représentant 51% des résidents.

Résultats de l'enquête résidents

Données générales

La grande majorité des résidents qui nous répondent habitent l'Ehpad depuis plus d'un an.



Les résidents sont satisfaits du cadre de vie et de leur chambre à plus de 85%. Ils sont 100% (vs 96% en 2024) à apprécier la sécurité que leur procure l'établissement (tableau 1).

95% estiment que leur intimité est respectée, donnée également en hausse par rapport à 2024.

Tableau 1 : Données générales

	 (%)	 (%)	 (%)	 (%)
De façon générale, le cadre de vie vous plait-il ?	9.1	4.5	63.7	22.7
De façon générale, la chambre vous plait-elle ?		4.5	68.2	27.3
Vous sentez-vous en sécurité en général dans l'établissement ?			90.5	9.5
Le respect de votre intimité est-il assuré (on frappe avant d'entrer, on attend votre accord) ?	Oui 95.2%	Non 4.8%		

Une bonne appréciation globale de l'établissement et de la sécurité qu'il procure.

Accueil et information

Les résultats des items concernant l'accueil et l'information sont très satisfaisants, et en hausse en comparaison de 2024. Les répondants considèrent avoir été bien accueillis et avoir les réponses à leurs demandes (tableau 2)

Tableau 2 : Accueil et information

	 (%)	 (%)	 (%)	 (%)
Lorsque vous avez besoin de renseignements, y-a-t-il un membre du personnel à votre écoute ?		9.1	81.8	9.1
Vous a-t-on bien accueilli lors de vos premiers jours ici ?	5.9		70.6	23.5
Que pensez-vous de l'information concernant la vie de l'établissement ?	6.3	12.5	81.2	

Peu de résidents ont pu visiter l'établissement avant leur arrivée, qui a dans la quasi-totalité des cas été gérée par la famille. Ils ne se souviennent pas avoir été présentés à leurs voisins, et ne connaissent pas bien les documents remis à l'accueil (tableau 3).

Ils expriment également lors de la passation des questionnaires le sentiment de ne pas avoir été acteurs de leur arrivée « on m'a mis ici », « je n'ai pas choisi »... sont des termes fréquemment entendus, même s'ils se sentent bien à l'Ehpad au final.

Tableau 3 : L'arrivée dans l'établissement

	Oui (%)	Non (%)
Avez-vous pu visiter l'établissement avant votre arrivée ?	35.0	65.0
Vous a-t-on présenté vos voisins ?	5.9	94.1
Vous a-t-on expliqué le contenu des documents ?	40.0	60.0
Avez-vous été informé de la possibilité de laisser vos effets de valeur dans un lieu sécurisé ?	64.7	35.3

Un accueil apprécié mais perfectible.

Le cadre de vie

Tous les résultats concernant le cadre de vie sont excellents, 4 items sur 5 atteignent 100% de satisfaction (tableau 4).

Quelques résidents signalent la qualité des espaces extérieurs mais regrettent de ne pas en profiter suffisamment ne pouvant se déplacer seuls. Les résidents ne signalent pas de difficultés particulières à se repérer dans l'établissement.

Tableau 4 : Cadre de vie

	 (%)	 (%)	 (%)	 (%)
Que pensez-vous des parties extérieures de l'établissement (jardin, terrasses, ...) ?			80.0	20.0
Que pensez-vous de la décoration et de l'aménagement des espaces communs ?			89.5	10.5
Etes-vous satisfait de la propreté et de l'entretien des locaux ?		9.5	85.7	4.8
Trouvez-vous que les locaux ont une odeur agréable ?			100.0	
Que pensez-vous des équipements comme les petits salons, la salle de télévision ou la salle de kiné ?			92.9	7.1
Vous repérez-vous facilement dans l'établissement ?		Oui (84.2%)	Non (15.8%)	

Un cadre de vie très apprécié

Hôtellerie et restauration

Les résultats concernant l'Hôtellerie et la restauration sont encore une fois satisfaisants (tableau 5).

La prise en charge du linge personnel reste perfectible, 40% indique que des vêtements ont déjà été perdus. D'autres résidents signalent que les vêtements mettent parfois beaucoup de temps à revenir lavés : « *un jean retrouvé un mois après* », « *il est parfois long de récupérer son linge* ».

Précisons qu'il s'agit très certainement d'un problème d'étiquetage du linge, puisqu'en parallèle de ces remarques, un nombre important de vêtements non identifiés attendent leur propriétaire à la lingerie.

Au sujet des repas, 71% sont satisfaits, taux en deçà de tous les autres items, et des résultats de 2024 (85% de satisfaction). Les résidents ne sont pas avares en commentaires : « *la nourriture pourrait s'améliorer, ce n'est jamais assez cuit* », « *selon les jours... on n'est pas dans un 5 étoiles, beaucoup de légumes en boîte* », « *Trop de légumes et trop d'ail* », « *les repas ne sont pas toujours adaptés aux diabétiques* », « *j'aimerais que la viande et l'accompagnement soient séparés dans le mixé* », « *J'étais une très bonne cuisinière, ici c'est dégoûtant, on vous donne des menus époustouflants et ce n'est pas ce qu'on a dans l'assiette* »

Rappelons tout de même que les repas conviennent à la majorité, l'un d'entre eux nous précise : « *la nourriture c'est impeccable* ». Les goûts et les couleurs...comme on pouvait s'y attendre, l'alimentation est un sujet sensible...

Tableau 5 : Hôtellerie et restauration

	 (%)	 (%)	 (%)	 (%)
Etes-vous satisfait de la prise en charge de votre linge personnel ?		15.8	78.9	5.3
Que pensez-vous de la propreté et du changement régulier de votre linge de lit ?			90.5	9.5
Que pensez-vous de la propreté et de l'entretien de votre chambre ?		18.2	68.2	13.6
Etes-vous satisfait des équipements (mobilier, etc.) et du confort de votre chambre ?			85.0	15.0
La salle de restaurant vous paraît-elle agréable et conviviale ?			89.5	10.5
Etes-vous satisfait de la qualité et de la variété des repas proposés ?		28.6	66.6	4.8
Etes-vous satisfait des horaires des repas ?			86.4	13.6
Avez-vous déjà perdu certains de vos vêtements ?	Oui (40.0%)	Non (60.0%)		

Une satisfaction qui se dégrade sur l'appréciation des repas. Un certain nombre de vêtements perdus / mal étiquetés.

Soins et aides

Les moments de soins, l'attention portée aux résidents sont très bien notés.

Les taux de satisfaction concernant les moments de toilette, l'attention portée à la tenue ou aux douleurs, sont meilleurs qu'en 2024 (tableau 6).

Comme l'an dernier, l'information donnée au résident sur les soins qui lui sont prodigués semble insuffisante, ou n'est pas bien comprise.

La grande majorité des répondants estime avoir un nombre de douches suffisant : « *il y a trop de douches* », « *une douche par semaine suffisant ? oh que oui !* ».

Mais pour certains c'est un peu juste : « *j'aimerais 3 douches par semaine* » « *il faudrait au moins 2 douches par semaine* ».

Très peu d'entre eux savent dire en quoi consiste leur projet d'accueil personnalisé. Ne le connaissant pas, ils sont également peu nombreux à souhaiter y être plus associés.

Tableau 6 : La prise en soins

	 (%)	 (%)	 (%)	 (%)
Etes-vous bien informé des soins qui vous sont prodigués ?		25.0	70.0	5.0
Les moments de toilette sont-ils des moments agréables ?		10.0	80.0	10.0
Etes-vous satisfait de l'attention portée à votre coiffure et à votre tenue vestimentaire ?			94.4	5.6
Etes-vous satisfait de l'attention portée à vos éventuelles douleurs ou problèmes de santé ?		5.9	88.2	5.9
Estimez-vous avoir un nombre de douches suffisantes ?	Oui (80.0%)	Non (20.0%)		
Lors des moments de soins, vous sentez-vous respecté et écouté ?	(100.0%)			
Savez-vous en quoi consiste votre projet d'accompagnement personnalisé ?	(18.2%)	(81.8%)		
Souhaiteriez-vous être davantage impliqué dans la création et le suivi de ce projet ?	(35.7%)	(64.3%)		

Des moments de soins appréciés des résidents. Un manque de connaissance sur leur projet personnel.

Le personnel

Le personnel de l'établissement est très apprécié des répondants. S'ils peuvent émettre quelques réserves à l'oral trouvant que telle personne est moins aimable que telle autre, ils considèrent être traités avec respect dans l'ensemble (tableau 7).

D'ailleurs, les items concernant la disponibilité et l'impression de prise en compte du personnel sont en nette progression depuis l'an dernier.

Tableau 7 : Le personnel

	 (%)	 (%)	 (%)	 (%)
Que pensez-vous de la politesse et de l'amabilité du personnel de l'établissement ?		4.5	72.8	22.7
Que pensez-vous de la disponibilité et de la réactivité du personnel ?			90.5	9.5
Que pensez-vous de votre contact et de votre communication avec l'équipe de direction ?		5.9	76.5	17.6
Avez-vous l'impression que votre avis et vos besoins sont pris en compte par le personnel ?	Oui (100.0%)	Non (0 %)		
Vous sentez-vous suffisamment en sécurité la nuit ?	(95.0)	(5.0%)		

Un personnel disponible et à l'écoute, un sentiment de prise en considération ressenti par les résidents

Vie quotidienne et animation

Les animations proposées par l'Ehpad sont très appréciées. 82% des répondants y participent. Ceux qui n'y assistent pas indiquent préférer être seul, le programme proposé n'est pas en cause.

S'il est facile de connaître le programme, 3 personnes signalent que les affiches sont trop petites et indiquent avoir du mal à les lire.

Les animations réalisées par des intervenants extérieurs font 95% de satisfaits. Les sorties extérieures sont également très recherchées.

A noter qu'une résidente se dit insatisfaite à ce sujet « parce ce que j'en fait trop rarement » (tableau 8).

En suggestions, 3 résidents demandent à pouvoir faire plus de sorties à l'extérieur et 2 souhaitent plus d'animations culturelles comme des quizz.

Tableau 8 : Vie quotidienne et animation

	 (%)	 (%)	 (%)	 (%)
Que pensez-vous des animations organisées comme les lotos, les anniversaires... ?		11.8	76.4	11.8
Êtes-vous satisfait de la qualité des animations faites par des intervenants extérieurs ?	4.5		91.0	4.5
Que pensez-vous des activités proposées à l'extérieur de l'établissement (visites, voyages, sorties au marché...) ?		16.7	66.6	16.7
Êtes-vous satisfait de vos contacts et de vos échanges avec l'extérieur (courriers, messages téléphoniques...) ?			80.0	20.0
Participez-vous aux activités proposées ?	Oui (63.6 %)	De temps en temps (18.2 %)		Non (18.2 %)
Les activités proposées vous semblent-elles assez variées et vous plaisent-elles ?	Oui (88.2 %)	Partiellement (5.9 %)		Non (5.9%)
Est-il facile de connaître le programme des animations ?	Oui (94.1 %)	Non (5.9 %)		

Des animations très appréciées. Le souhait de davantage de sorties à l'extérieur de l'Ehpad.

Droits et libertés

Liberté de pratiquer sa religion et liberté de choix sont respectées à l'Ehpad selon les répondants avec 100% d'avis positif (tableau 9).

Le Conseil de Vie Sociale est méconnu des résidents, et par extension ses représentants.

Tableau 9 : Droits et libertés	Oui %	Non %
Pouvez-vous pratiquer librement votre religion au sein de l'établissement ?	100.0	
Pensez-vous que votre liberté et vos choix soient suffisamment respectés ?	100.0	
Connaissez-vous le rôle du Conseil de Vie Sociale (CVS) ?	33.2	66.8
Si oui, connaissez-vous les représentants du CVS ?	35.3	64.7
Avez-vous le sentiment d'être écouté et que vos réclamations sont prises en compte ?	100.0	----
Vos proches peuvent-ils vous rendre visite facilement et suffisamment ?	95.2	4.8
Pensez-vous pouvoir disposer librement de votre argent ?	88.9	11.1

Les libertés sont respectées. Le Conseil de Vie Sociale méconnu.

Conclusion

Il a été demandé aux répondants de noter de 0 à 10 la recommandation qu'ils pourraient faire de l'Ehpad.

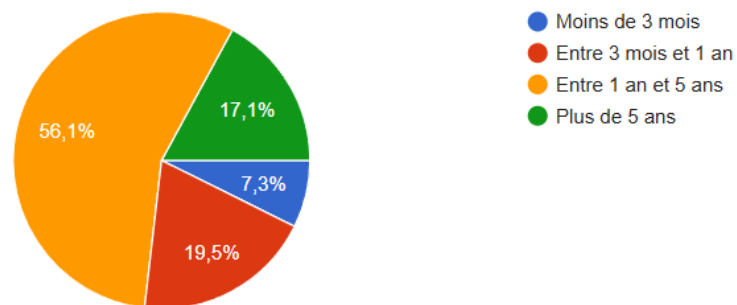
Les résidents attribuent à l'Ehpad la note de 7.6/10, note très correcte mais en baisse en comparaison de 2024 (8.2/10).

Notons tout de même que 20% des répondants notent l'Ehpad 10/10, mais d'autres sont plus sévères...

Résultats de l'enquête familles

41 questionnaires des familles ont pu être recueillis.

Pour 76% des répondants, leur proche réside dans l'établissement depuis plus d'un an. Ces résultats sont un peu différents des données indiquées par les résidents. Les dates d'entrée des résidents ayant été vérifiées, ce sont donc les perceptions des proches qui peuvent être un peu biaisées.



Données générales

100% des familles ont apprécié l'accueil lors de la 1^{ère} visite.

A plus de 90%, ils sont satisfaits du cadre de vie, de la chambre, de l'information et de l'accompagnement. Ces très bons résultats sont comparables à ceux de l'an dernier (tableau 10).

Tableau 10 : Données générales

	 (%)	 (%)	 (%)	 (%)
Que pensez-vous de l'accueil et l'information reçus lors de la première visite ?			36.8	63.2
Que pensez-vous du cadre de vie de l'EHPAD ?		2.6	33.3	64.1
Que pensez-vous de la chambre de votre proche ?			59.0	41.0
Avez-vous été suffisamment informé des différents services et activités proposés par l'EHPAD ?		7.7	43.6	48.7
Estimez-vous avoir été bien accompagné lors de l'admission de votre proche ?	5.3		39.5	55.2

Accueil informations et formalités

87,2% des répondants ont pu visiter l'établissement avant l'admission de leur proche.

L'Ehpad est facile à joindre : 95% des répondants n'ont pas de difficultés à le joindre et 5% quelquefois.

La disponibilité du personnel d'accueil est reconnue : + de 97% satisfaits dont près de 66% très satisfaits.

Les résultats sont moins tranchés en ce qui concerne la remise et l'explication des documents fournis puisque plus de 20% des répondants estiment qu'on ne leur a pas ou partiellement expliqué les documents fournis à l'entrée (tableau 11).

Tableau 11 : Accueil et formalités

	 (%)	 (%)	 (%)	 (%)
Que pensez-vous de la disponibilité du personnel de l'accueil ?		2.6	31.6	65.8
Que pensez-vous de l'accueil du personnel lors de l'admission du proche ?		4.9	34.1	61.0
Que pensez-vous de l'informations concernant la vie de l'établissement au quotidien ?		7.3	36.6	56.1
Remise des documents avant l'admission (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, tarifs, chartes des droits et libertés, contrat de séjour) ?	Tous (87.5%)	Certains (10.0%)	Aucun (2.5%)	
Vous a-t-on expliqué le contenu des documents fournis ?	Oui (79.5%)	Partiellement (12.8%)	Non (7.7%)	
Avez-vous été informé de la possibilité de laisser les effets de valeur dans un lieu sécurisé ?	Oui (83.8%)	Non (16.2%)		

En suggestions, les répondants évoquent :

- Le mise en place de lignes directes entre les occupants et les différents services
- Une news letter mensuelle faite par les résidents

Les répondants sont satisfaits de l'accueil de l'Ehpad et des modalités d'informations. Ils sont moins catégoriques sur la clarté des documents remis à l'entrée

Le cadre de vie

Le cadre de vie de l'Ehpad, qu'il soit intérieur ou extérieur est très apprécié des répondants.

La propreté et la question de l'odeur des locaux, sont un peu en deçà. 9.7% des répondants sont mécontents de la propreté et surtout 21.9% sont mécontents de l'odeur des locaux. Ces résultats sont inférieurs à ceux de 2024 (tableau 12).

Tableau 12 : Cadre de vie				
	(%)	(%)	(%)	(%)
Que pensez-vous des parties extérieures de l'établissement ?		4.9	29.3	65.8
Que pensez-vous de la décoration et de l'aménagement des espaces communs ?		4.9	29.3	65.8
Estimez-vous que les espaces communs soient adaptés aux besoins et au confort des résidents ?		2.4	36.6	61.0
Que pensez-vous de la propreté des locaux collectifs ?	2.4	7.3	48.8	41.5
Que pensez-vous de l'odeur des locaux ?	7.3	14.6	44.0	34.1
Vous repérez-vous facilement dans l'établissement ?	Oui	Non		
	(90.0%)	(10.0%)		

En suggestions, les familles nous indiquent :

- « un stationnement vélo »(installé récemment)
- « conteneur de linge entreposé dans le hall (piano) ouvert et odeurs ++ »
- « couloirs menant aux chambres pas assez éclairé »

Le cadre de vie intérieur et extérieur est apprécié.

Une attention aux items « propreté » et « odeur » qui sont en baisse.

Hôtellerie et restauration

Tous les items concernant l'hôtellerie et la restaurant obtiennent de très bons résultats, largement au-dessus des 80% de satisfaits ou très satisfaits.

En comparaison avec l'année 2024, on compte un peu plus d'insatisfaits sur la prise en charge du linge (16.2% contre 8.5%). A noter que comme l'an dernier, plus de 3 personnes sur 10 indiquent que du linge a été perdu. Ces résultats sont conformes aux dires des résidents qui sont 40% à indiquer que du linge a été perdu.

Comme nous l'avons évoqué plus haut, la question de l'étiquetage des vêtements est certainement en cause.

En revanche, la satisfaction concernant la propreté de la chambre s'améliore sensiblement (97.3% contre 89.4%).

L'appréciation de la qualité des repas est également en augmentation avec près de 92% de satisfaits ou très satisfaits.

Mais à ce sujet, les insatisfaits nous font des remarques : « *la qualité des repas est médiocre, trop salée, pas bonne* », « *les repas du soir sont tristes, souvent secs et peu goûteux* », « *nous avons noté une nette détérioration alors que tout était très bien avant (...) le diner de vendredi était composé d'une soupe très très salée et de pâtes à la tomate extrêmement sèches* ».

Nous l'avons vu, près de 30% des résidents se disent insatisfaits des repas, il n'est donc pas étonnant que de telles remarques émanent des proches, qui jugent plus positivement la qualité des repas que leurs aînés.

Tableau 13 : Hôtellerie et restauration

	 (%)	 (%)	 (%)	 (%)
Que pensez-vous de la prise en charge du linge personnel de votre proche ?		16.2	54.1	29.7
Que pensez-vous de la propreté du linge de lit ?		2.4	46.3	51.3
Que pensez-vous de la propreté de la chambre ?		2.7	64.9	32.4
Que pensez-vous du confort et de l'aménagement de la chambre ?		2.4	48.8	48.8
La salle de restauration vous paraît-elle conviviale ?		2.5	55.0	42.5
Que pensez-vous de la diversité et de la qualité des repas proposés ?		8.1	43.2	48.7
	Oui (37.8%)	Non (62.2%)		
Du linge de votre proche a-t-il été perdu ?				

Des résultats satisfaisants et en progression. Une attention sur la prise en charge du linge et la préparation des repas

Soins et aides

Les taux de satisfaction concernant les soins et aides portés au proche sont bons et globalement en augmentation par rapport à l'année passée : soins d'hygiènes + 4%, attention portée à l'apparence +6%, habitudes +12%.

En revanche, les familles ne s'estiment pas suffisamment informées des soins prodigués, 61.5% des répondants sont satisfaits. Ils étaient 70% en 2024. Ce résultat fait écho à celui des résidents qui sont 25% à estimer ne pas être suffisamment informés des soins les concernant.

De même le projet personnalisé du proche est connu par seulement 35% des répondants et 20% le connaisse partiellement. Il semble donc que le sujet de l'information sur les soins soit perfectible (tableau 14).

Tableau 14 : Soins et aides				
	(%)	(%)	(%)	(%)
Que pensez-vous de l'informations transmises sur les soins de votre proche ?	2.6	35.9	35.9	25.6
Que pensez-vous des soins d'hygiène prodigués à votre proche ?	2.6	10.3	46.1	41.0
Que pensez-vous de de l'attention portée à l'apparence et à l'image de votre proche ?	2.6	10.3	51.2	35.9
Que pensez-vous de l'attention portée à l'intimité et à la pudeur ?		10.5	42.1	47.4
Que pensez-vous de l'attention portée aux habitudes de votre proche ?	2.6	10.5	42.1	44.8
Savez-vous en quoi consiste le projet personnalisé de votre proche ?	Oui (35.0%)	Partiellement (20.0%)	Non (45.0%)	

Une satisfaction sur la qualité des soins en augmentation. Une attention sur les modalités d'information des familles.

Le personnel

Les résultats sur l'appréciation du personnel sont très satisfaisants et conformes à ceux de 2024 :

- 97% sont satisfaits de la politesse et l'amabilité du personnel
- 87% de leur disponibilité
- 87% de la façon dont sont proches est pris en soin
- et 97% des relations avec l'équipe de direction

Tableau 15 : Le personnel

	 (%)	 (%)	 (%)	 (%)
Que pensez-vous de la politesse et de l'amabilité du personnel ?		2.6	35.9	61.5
Que pensez-vous de la disponibilité et de la réactivité du personnel ?		12.8	41.0	46.2
Que pensez-vous de de la prise en soins de votre proche par le personnel médical et soignant ?	2.6	10.2	43.6	43.6
Que pensez-vous de votre contact et de la communication avec l'équipe de direction	2.8		48.6	48.6

Les relations avec le personnel très appréciées des familles

Vie quotidienne et animation

L'avis des familles sur les animations proposées aux résidents est excellent. Activités internes, intervenants extérieurs, sorties sont appréciées à plus de 90%.

42% des répondants seraient intéressés pour participer aux animations (tableau 16).

Tableau 16 : Vie quotidienne et animation	 (%)	 (%)	 (%)	 (%)
Que pensez-vous de la diversité des activités proposées ?		2.7	43.2	54.1
Que pensez-vous de la qualité des animations des intervenants extérieurs ?		2.8	47.2	50.0
Que pensez-vous des activités proposées à l'extérieur de l'établissement ?		5.9	41.2	52.9
Que pensez-vous de l'aide apportée par l'établissement pour communiquer à l'extérieur (courrier, messagerie...) ?		7.5	47.8	44.7
Souhaitez-vous pouvoir participer aux animations et sorties ?	Oui (21.2%)	Partiellement (21.2%)		Non (57.6%)

En suggestion, les familles proposent une newsletter (type « familéo » ?), des animations le dimanche.

Des animations appréciées – un nombre significatif de familles souhaiterait y participer.

Droit et libertés

Les familles ont en très grande majorité le sentiment que les libertés de choix de leur proche sont respectées. Ils n’ont pas de difficultés à joindre leur proche, et se sentent eux-mêmes écoutés par les professionnels de l’Ehpad.

En revanche, près de 65% déclarent ne pas connaître le rôle du Conseil de Vie Sociale, et plus de 78% ne connaissent pas ses représentants (tableau 17). Ces résultats sont comparables à ceux de 2024.

Tableau 17 : Droits et libertés	Oui (%)	Non (%)
Etes-vous satisfaits de la liberté de pratique religieuse ?	100.0	
La liberté de choix et d’expression est-elle suffisamment respectée ?	97.1	2.9
Connaissez-vous le rôle du Conseil de Vie Sociale (CVS) ?	35.1	64.9
Si oui, connaissez-vous les représentants du CVS ?	21.7	78.3
Avez-vous le sentiment d’être écouté et que vos réclamations sont prises en compte ?	93.0	7.0
Pouvez-vous contacter votre proche facilement ?	97.4	2.6

Suggestions : « *Des comptes rendus du CVS plus accessible* »

Les libertés de choix sont jugées respectées, les familles se sentent écoutées. Une méconnaissance du rôle du CVS et de ses représentants.

Conclusion

Il a été demandé aux proches des résidents de noter de 0 à 10 la recommandation qu'ils pourraient faire de l'Ehpad.

Les proches attribuent à l'Ehpad la très bonne note de 8.92/10. Ils sont près de 54% à le noter 10/10, une seule personne lui met une note inférieure à la moyenne. Ce taux de satisfaction est comparable à celui de l'année précédente qui était de 9/10.

Les proches nous font des remarques, ont des souhaits d'amélioration et c'est légitime. Il est important de s'en saisir.

Transparaît néanmoins au long des questionnaires une confiance en l'établissement dont voici quelques illustrations :

« Je remercie infiniment et sincèrement tout le personnel pour leur patience et leur dévouement. Ma maman apprécie d'être dans votre établissement et la famille rassurée, même si parfois elle n'est pas trop sympa avec le personnel. MERCI »

« C'est ma grande joie de voir ma parente qui était isolée seule chez elle retrouver le sourire avec ses amies et un personnel particulièrement à l'écoute et dévoué »

Les suites de cette enquête

L'enquête de satisfaction vise à évaluer le niveau de satisfaction mais également à identifier les attentes des résidents et de leurs proches. Si les résultats 2025 sont globalement très satisfaisants, certains axes d'amélioration ressortent clairement :

- L'information aux résidents et aux familles (information sur les soins, projet personnalisé, Conseil de Vie Sociale...)
- La communication sur les animations (amélioration de la police d'affichage, participation des familles...)
- La gestion du linge des résidents, notamment l'étiquetage
- L'implication des résidents dans le choix des repas

Ces thématiques, mises en avant par l'enquête, feront l'objet d'un travail approfondi afin d'améliorer encore le confort des résidents et la qualité des prestations.