



Observatoire du bien vivre en EHPAD : une confiance installée, mais une parole encore trop peu entendue

- 96 % des résidents se sentent respectés mais ils sont 17 % à avoir le sentiment que leur avis n'est pas écouté ;
- Si 94 % des proches sont satisfaits de l'accompagnement, 26 % déplorent un manque d'information concernant leur parent ;
- 72 % des collaborateurs estiment que leur travail est reconnu, cependant près de la moitié juge que les moyens humains sont insuffisants.

À l'occasion du lancement de son Observatoire, label Vivre publie une analyse inédite des retours de résidents, de leurs proches et des professionnels en EHPAD. Les résultats, issus d'une enquête auprès de 2 400 personnes, dessinent une réalité nuancée : loin de l'image dégradée de ces établissements, on découvre une qualité de vie et une satisfaction solidement ancrées, mais des points de tension structurels appellent des améliorations concrètes.

Des fondamentaux solides, mais un vécu quotidien plus contrasté

Chez les résidents, la satisfaction globale atteint 94 %, soulignant une perception largement positive de la vie en établissement. Les fondamentaux du soin et de la bientraitance sont plébiscités : 96 % des résidents se sentent respectés et en sécurité, tandis que 97 % jugent positivement leur hygiène quotidienne.

Cependant, l'Observatoire met également en lumière une vie quotidienne souvent vécue comme contrainte, avec des marges de progression sur la vie sociale et quotidienne :

- **Alimentation** : 21 % des résidents n'apprécient pas la nourriture proposée et 6% indiquent ne pas toujours manger à leur faim.
- **Activités et vie sociale** : 14% des résidents ne se sentent pas suffisamment occupés et près d'un sur dix estime ne pas avoir de bonnes relations avec les autres.
- **Réactivité** : 15 % jugent que les équipes n'interviennent pas assez rapidement en cas de besoin.

Le défi de la transparence et de la communication

Le manque d'information apparaît comme un point de fragilité majeur. 17 % des résidents ont le sentiment que leur avis n'est pas écouté. Plus frappant encore, le "turn-over" et la vie de la communauté sont peu partagés : 58 % ne sont pas informés des départs du personnel

et 44 % ignorent le décès ou le départ d'autres résidents. Enfin, 40% déclarent que les nouveaux membres de l'équipe ne se présentent pas à eux.

Cette attente de transparence est partagée par les familles. Si 94 % des proches sont satisfaits de l'accompagnement, ils pointent des failles de communication :

- 26 % sont insatisfaits du niveau d'information sur leur parent.
- 31 % déplorent une mauvaise circulation des informations au sein de l'équipe encadrante.

« Ces données montrent que la qualité de vie en EHPAD repose sur un équilibre fragile. Si le socle de confiance et les fondamentaux sont là, l'enjeu des prochaines années sera de placer réellement la parole du résident au cœur du projet d'accompagnement. Cela passe par l'amélioration de la communication et de l'écoute pour transformer l'EHPAD en un véritable lieu de vie où chaque aîné participe et reste acteur de son quotidien. » déclare Mayeul L'Huillier, cofondateur du label Vivre.

Professionnels : des équipes engagées malgré des conditions fragiles

Les équipes témoignent d'un dévouement exceptionnel : 97 % des professionnels se disent engagés et 90% sont fiers de ce que leur équipe accomplit.

Toutefois, et sans surprise, le cri d'alarme porte sur les ressources : si les moyens matériels manquent pour 18 % d'entre eux, ils sont 49 % à juger les moyens humains insuffisants. Cette pression pèse sur l'avenir du secteur : près de 18 % des professionnels envisagent de quitter leur établissement et 17% prévoient de changer de métier d'ici trois ans.

« L'engagement des professionnels est total, mais il se heurte à une réalité simple : sans moyens humains suffisants, le soignant est contraint de privilégier l'acte technique au détriment du lien social. Valoriser le métier ne suffit plus, il faut désormais donner aux équipes le temps de "bien vivre" leur mission auprès des aînés. » conclut Stéphane Dardelet, cofondateur du label Vivre

Méthodologie

Données agrégées et anonymisées issues de 26 établissements situés dans 16 départements différents répartis dans 6 régions différentes, représentant plus de 2400 personnes interrogées.

A propos du label Vivre

Créé par Stéphane Dardelet et Mayeul L'Huillier, le label Vivre a pour ambition de devenir la référence de l'expérience en établissement senior (EHPAD, résidences autonomie, résidence seniors, ...). Il répond à un double enjeu :

- Rassurer le grand public quant à la qualité d'accompagnement en établissement,
- Reconnaître les professionnels qui œuvrent chaque jour auprès des seniors.

Aujourd'hui, la démarche a fait l'objet de 38 déploiements dans des établissements situés dans 13 départements différents, et a conduit à la délivrance de 17 labellisations.

Contacts presse:

Marie Poincine

07 76 60 88 75

marie.poincine@ml-tech.fr