

# Enquête de satisfaction des résidents 2025

TAUX DE SATISFACTION		
Très satisfaisant (80-100%)	Satisfaisant (65-80%)	A améliorer (0-65%)
augmentation >5%	stable (variation inférieure à 5 %)	diminution >5%

TAUX DE SATISFACTION	2022 (42 répondants)	2023 (29 répondants)	2024 (34 répondants)	2025 (33 répondants)	Evolution
<b>ACCUEIL</b>					
Le personnel est accueillant	95.2 % 	100 % 	100 % 	100 % 	
Le personnel est attentif aux demandes	95.2 % 	95 % 	100 % 	96.88 % 	
<b>CADRE DE VIE</b>					
Satisfaction établissement	97.6 % 	82,14 % 	96.97 % 	96.97 % 	
La satisfaction sur la température de la chambre	95.2 % 	93,10% 	97.06 % 	90.63 % 	
Satisfaction propreté chambre	100 % 	100% 	100% 	96.88% 	
Ne sont pas dérangés par le bruit	85.7 % 	75% 	87.88 % 	93.94 % 	
Ne sont pas dérangé par l'odeur	95.2 % 	79 % 	93.94 % 	90.91 % 	
Ne sont pas dérangé par la lumière	97.6% 	93 % 	100 % 	93.94 	
Sentiment de se sentir chez soi	76.2 % 	59 % 	85.29 % 	66.67% 	
Sentiment de sécurité en chambre	92.8 % 	90 % 	96.97% 	100% 	
Satisfaction propreté lieux de vie	100 % 	100% 	100% 	100% 	
Satisfaction décoration lieux de vie	95.2 % 	96.43% 	82.35 % 	93.75 % 	
Satisfaction température lieux de vie	100% 	96.43% 	94,29 % 	93,94 % 	

<b>RESTAURATION</b>					
Satisfaction menus	83.3 % 	93.11% 	97.05 	90.63 	
Satisfaction horaires des repas	95.2% 	100 % 	100% 	96.97% 	
Satisfaction durée des repas	95.2 % 	100 % 	100% 	90.91% 	
Satisfaction qualité des plats servis	80.9 % 	89,66% 	91.18% 	84.85% 	
Satisfaction quantité des plats servis	80.9 % 	93.09 % 	100% 	100% 	
Satisfaction température des plats servis	97.6 % 	97,66% 	100% 	90.91% 	
Satisfaction propreté vaisselle	80.9 % 	89,66% 	88.24% 	66.67% 	
Satisfaction de choisir un plat	97.6 % 	63 % 	94.12 % 	87.88 % 	
<b>BUANDERIE</b>					
Le linge est correctement entretenu en général	100 % 	95.56 % 	100% 	96.97% 	
Satisfaction sur le délai de retour du linge	95.2 % 	96,15 % 	93.55% 	93.94% 	
Le linge est totalement restitué	85.7 % 	69 % 	81.82% 	72.73% 	
<b>SERVICE TECHNIQUE</b>					
Résident ayant sollicités le service technique	61.9 %	77 %	64.71%	53.13%	
La satisfaction sur les réparations	100 % 	95 % 	100% 	100% 	
La satisfaction sur le délai de réparation	90.4 % 	100 % 	100% 	88% 	
<b>ANIMATION VIE SOCIALE</b>					
Participation des résidents aux activités	52.4 % 	83 % 	70. 59% 	72.73% 	
La satisfaction sur les activités proposées	95.2 % 	95,57 % 	100% 	93.94% 	
La satisfaction sur la quantité des activités	94.8 % 	95,83% 	100% 	100% 	
<b>ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS</b>					
Satisfaction soins de jour	97.6 % 	100 % 	100% 	100% 	



Satisfaction soins de nuit	97.6 % 	93,33% 	100 % 	100 % 	
Information sur les soins/examens pratiqués	97.6 % 	79 % 	84.85% 	93.75% 	
Le personnel est à l'écoute lorsqu'il y a un problème de santé	100% 	93 % 	97.06% 	96.88% 	
Soulagement en cas de douleur	100 % 	93 % 	100% 	96.88% 	
Réponse rapide à la sonnette	95.2 % 	81 % 	79.41% 	96.77% 	
<b>L'EQUIPE</b>					
Le personnel est attentif aux demandes	100 % 	96.55 % 	100% 	96.97% 	
Le personnel respecte l'intimité	100 % 	96.33 % 	100% 	100% 	
Le personnel frappe à la porte avant d'entrer	97.6 % 	100 % 	100% 	100% 	
Le personnel se présente avant d'entrer	95.2 % 	79 % 	88.24% 	96.97% 	
Le personnel vouvoie	95.2 % 	100 % 	100% 	93.94% 	
Si tutoiement est-ce à votre demande	100 % 	38 % 	100% 	96.97% 	
Lorsque le personnel vous appelle par votre prénom, est-ce à votre demande.	100 % 	88 % 	94.74% 	92.86% 	
Le personnel est respectueux	100 % 	100% 	100% 	96.97% 	
L'établissement vous permet de recevoir vos proches à votre convenance	95.2 % 	100 % 	100% 	100% 	
L'établissement vous permet de pratiquer le culte de votre choix	100 % 	93 % 	100% 	96.88% 	
<b>INFORMATION-COMMUNICATION</b>					
Connaissance des personnes à qui s'adresser en cas de problème	90.5 % 	82 % 	63.64% 	90.91% 	
Connaissance du CVS (Conseil de Vie Sociale)	45.2 % 	18 % 	5.88% 	36.36% 	
Connaissance de commissions menu et animation	52.4 % 	54 % 	29.41% 	65.63% 	
L'établissement met à votre disposition des moyens pour vous exprimer	80.9 % 	93 % 	54.55% 	96.97% 	
Possibilité de faire appel à des intervenants extérieurs	100 % 	86 % 	100% 	96.97% 	

Satisfaction globale	97.2 %		100 %		100%	96.97%	
----------------------	--------	---	-------	---	------	--------	---

# ANALYSE DES REPONSES A L'ENQUETE

L'enquête de satisfaction des résidents a été réalisée d'août à novembre 2025 au sein de l'EHPAD Dronsart. Elle affiche un taux de retour de 81 %, c'est-à-dire 33 réponses sur 41 participations attendues (, 42/42 en 2022, 29/31 en 2023, 34/35 en 2024).

Depuis six années maintenant, la saisie se fait directement sur tablette tactile. Un accompagnement est systématiquement proposé aux résidents pour l'utilisation de cet outil.

- Accueil et équipe
 

L'accueil et le comportement des professionnels constituent un point fort majeur. Les résidents soulignent de manière constante la bienveillance, l'écoute et le respect de l'intimité, ainsi que le respect des règles de politesse (frappe avant d'entrer, vouvoiement, présentation). Les taux sont quasi systématiquement proches de 100 %, traduisant un climat de confiance durable entre les résidents et les équipes.
- Cadre de vie
 

Le cadre de vie est globalement très satisfaisant, notamment en matière de propreté des chambres et des lieux de vie, de sécurité ressentie (en nette amélioration jusqu'à atteindre 100 % en 2025) et de nuisances sonores, dont la perception s'améliore progressivement. En revanche, certains indicateurs restent plus fluctuants, notamment le sentiment de se sentir chez soi, en baisse en 2025 après une amélioration en 2024, ainsi que la décoration des lieux de vie, avec un recul notable en 2024 suivi d'une amélioration en 2025.
- Restauration
 

La restauration connaît une progression globale positive depuis 2022, en particulier sur la quantité des plats servis, qui atteint 100 % en 2024 et 2025, ainsi que sur les horaires et la durée des repas, très bien évalués. Des points de vigilance persistent cependant concernant la qualité gustative des plats, la propreté de la vaisselle, en baisse marquée en 2025, et la possibilité de choix des plats, en amélioration mais encore perfectible.
- Buanderie
 

Le service de buanderie est globalement bien perçu, tant sur l'entretien du linge que sur les délais de retour. Toutefois, la restitution complète du linge demeure un point sensible, avec des résultats plus faibles et irréguliers sur l'ensemble de la période.



- Service technique

Les résidents ayant sollicité le service technique expriment une satisfaction très élevée concernant la qualité des réparations réalisées. Les délais d'intervention sont également bien évalués, malgré une légère baisse observée en 2025.

- Animation et vie sociale

La satisfaction concernant la qualité et la quantité des activités proposées est excellente. La participation des résidents progresse depuis 2022 mais reste variable, ce qui suggère un enjeu d'adaptation des animations aux attentes et aux capacités des résidents.

- Accompagnement aux soins

Les résultats sont excellents et stables. Les résidents se déclarent très satisfaits des soins de jour et de nuit. L'information délivrée sur les soins et examens pratiqués progresse nettement, tout comme la réactivité à la sonnette, qui s'améliore de façon significative en 2025.

- Information et communication

Ce domaine constitue le principal axe d'amélioration. La connaissance du Conseil de la Vie Sociale demeure insuffisante, bien qu'en progression en 2025. L'information sur les commissions menus et animation reste également limitée. En revanche, une amélioration très nette est observée en 2025 concernant les moyens mis à disposition des résidents pour s'exprimer.