



LABEL
vivre
Engagés pour nos aînés

Mesurer l'expérience en établissement senior

12 enseignements pratiques
pour recueillir la perception
et la satisfaction des résidents,
proches et salariés



2023

Sommaire



Introduction.....	4
La démarche du label Vivre.....	5
Chiffres clés de l'expérimentation.....	6
Enseignements portants sur la méthodologie de l'expérimentation :	
1. Adapter la méthodologie aux personnes âgées.....	7
2. Avec les résidents, créer un bon moment.....	8
3. Prôner la liberté de réponse.....	9
4. Attention à l'expérience projetée !.....	10
5. L'importance de la recommandation (NPS).....	11
6. Adresser les troubles cognitifs.....	12
7. Penser la mesure d'expérience comme un outil.....	13
8. Après la mesure, des attentes !.....	14
Enseignements portants sur les résultats de l'expérimentation :	
9. Choisir son établissement : quel impact pour un résident ?.....	15
10. Parlons-en : bienveillance et vigilance.....	16
11. L'engagement incontestable des salariés.....	17
12. « Ce qui compte le plus... » : les premiers retours.....	18

Introduction

Depuis bientôt deux ans, suite au bouleversement inédit induit par l'épisode COVID et aux révélations du livre Les Fossoyeurs de Victor Castanet, nous avons rencontré plusieurs centaines d'acteurs du secteur médico-social. Des dizaines de directrices et de directeurs d'établissements, anciens ou récents, qui – sans jamais nier ou minorer des problèmes réels – ont partagé avec nous une prise de conscience nouvelle : la responsabilité de devoir faire la preuve de la qualité de vie de leurs résidents, de la qualité de vie au travail de leurs salariés.



« Les résidents sont les premiers experts ou les personnes les plus aptes pour dire et expliquer la manière dont ils perçoivent leur vie en établissement et ce qui leur convient ou non ».

*Haute Autorité de Santé
Guide méthodologique « Recueillir le point de vue
des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD »
Publié le 20 septembre 2023*

En lançant la démarche du label Vivre il y a un an, nous avons partagé l'ambition de contribuer - à notre niveau - à retendre le lien de confiance indispensable entre les établissements de prise en charge des seniors et leurs publics. Concrètement, nous restituons aux établissements les résultats d'une mesure prise en toute indépendance, dans des conditions comparables. Ces résultats - quantitatifs et qualitatifs - permettent d'identifier précisément les forces et axes d'amélioration d'un établissement, et de les relativiser par rapport au secteur.



Afin de tester et d'éprouver notre démarche, nous avons mené une expérimentation auprès de douze établissements publics, associatifs et privés commerciaux. Ce livre blanc synthétise les principaux enseignements que nous avons pu en tirer. Il s'agit d'éléments pratiques et concrets que nous partageons pour que ceux (d'entre vous) qui se lancent dans une telle démarche puissent se les approprier. Nous vous en souhaitons une bonne lecture !

*Stéphane Dardelet & Mayeul l'Huillier
Co-fondateurs de la démarche du label Vivre*



La démarche du label Vivre

La démarche du label Vivre mesure l'expérience en établissement senior (EHPAD, RA, RSS...). Elle s'inscrit dans le cadre réglementaire qui, depuis 2022, impose aux EHPAD et aux résidences autonomie l'obligation de réaliser annuellement une enquête de satisfaction :



« Les établissements mentionnés au I de l'article L. 313-12 réalisent chaque année une enquête de satisfaction sur la base de la méthodologie et des outils élaborés par la Haute Autorité de santé. Les résultats de ces enquêtes sont affichés dans l'espace d'accueil de ces établissements et sont examinés tous les ans par le conseil. »

Décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation

Cette mesure repose exclusivement sur trois questionnaires de satisfaction et de qualité de vie / qualité de vie au travail. Ils captent la perception des publics sur les différents aspects de leur propre expérience au sein d'un établissement.



**Pour
les résidents**

Enquête réalisée in situ, soit en entretien individuel, soit en autonomie lors d'un atelier collectif.



**Pour
les proches**

Enquête auto-administrée en ligne.

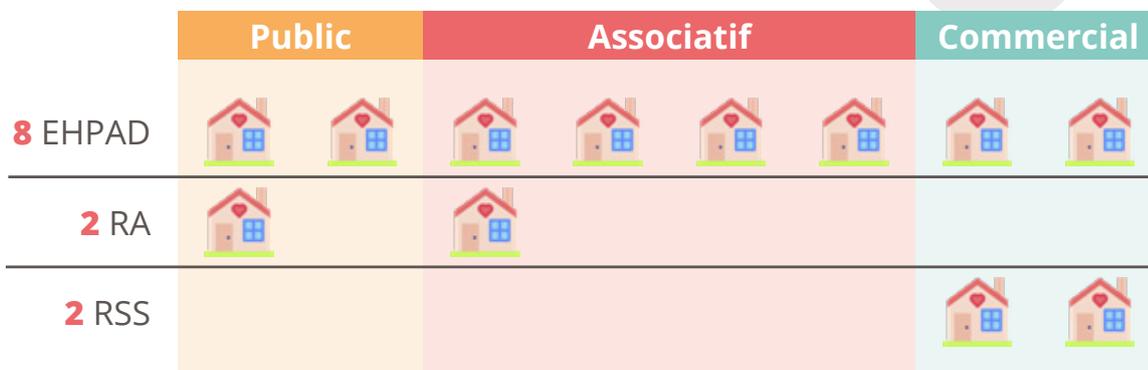


**Pour
les salariés**

Chiffres clés de l'expérimentation

Périmètre de l'expérimentation

12 établissements



Echantillon des répondants

812 répondants

348 résidents

226 proches

238 salariés

Période de l'expérimentation

7 mois



#1

Adapter la méthodologie aux personnes âgées

Recueillir le point de vue des personnes âgées passe par une méthodologie pensée spécifiquement pour eux : des supports aux modalités d'enquête, voici un tour d'horizon des questions à se poser avant d'interroger les résidents.



- **Mettre les répondants dans les meilleures conditions**

Pas d'Internet, pas de téléphone. La seule façon d'interroger les résidents en établissement est de venir **sur place**, à leur rencontre. **Faire appel à un tiers** permet de ne pas solliciter les équipes et favorise **la confiance et la liberté de parole** des résidents. Enfin, utiliser un langage simple et approprié facilite la compréhension.

- **S'adapter aux troubles du vieillissement**

Les difficultés de vision, d'audition et de communication sont des défis majeurs à prendre en considération. Il convient de concevoir **des supports faciles à lire et à comprendre** et **des instructions simples** et aussi constantes que possible.

De même, la conception du questionnaire doit prendre en compte **le risque de fatigue** des répondants : pour la plupart d'entre eux, un échange de plus de quinze ou vingt minutes s'avèrera trop long.

- **Proposer des modalités complémentaires**

Diversifier les méthodes d'entretien, qu'il s'agisse d'entretiens individuels, de questionnaires en autonomie ou de discussions de groupe, permet d'offrir **des options adaptées à chaque résident**. Chacun peut ainsi répondre en fonction de son appétence et de ses besoins, par exemple : en autonomie pour les résidents malentendants et en face-à-face pour les malvoyants.

#2

Avec les résidents, créer un bon moment

Interroger un résident dans son logement ou dans sa chambre n'est pas un acte anodin et nécessite de réunir quelques conditions afin d'en faire un moment de qualité pour le résident.

Permettre au résident de s'exprimer en confiance et de passer un bon moment, un cocktail subtil alliant :

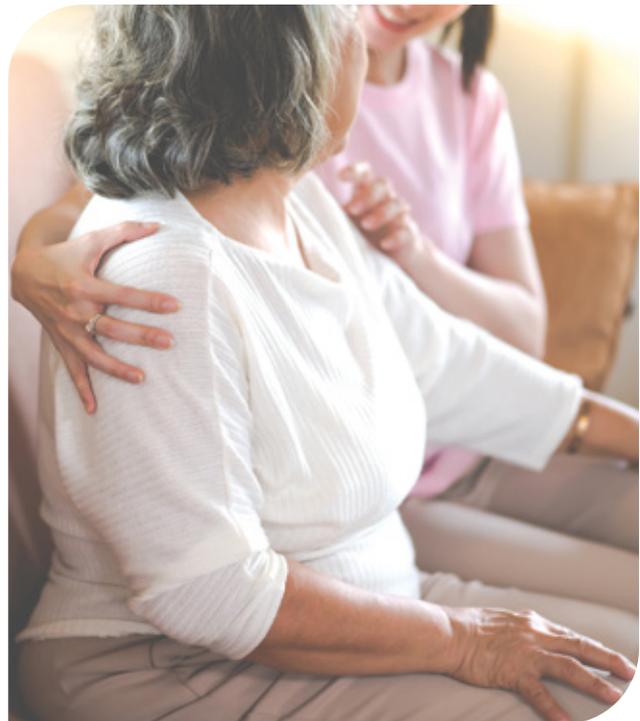
- **Du savoir-vivre** : aller à la rencontre de personnes âgées qui n'ont - pour certaines - que peu ou pas de visites constitue **une rupture dans leur quotidien** qui ne doit pas être sous-estimée.

Dès lors, il s'agit de systématiquement s'assurer de la disponibilité du résident (le dérange-t-on ou non ?) et proposer de repasser plus tard en cas de doute.

- **De la politesse** : « Bonjour madame Moreau », « Puis-je utiliser ce siège ? Je le remettrai à sa place », « Merci pour vos réponses et votre gentillesse ». Ces petites phrases mettent en confiance le résident qui ressent **de la prévenance et donc de l'attention** à son égard.

Pas question d'entrer dans un logement, de le tutoyer et de s'asseoir sur le premier siège croisé... **Le résident doit être considéré**, a fortiori dans l'intimité de sa chambre ou de son logement. De ce fait, il s'agit de rester attentif aux moindres signes exprimés par le résident, et de s'adapter en conséquence.

- **Un accord** : démarrer un échange avec un résident requiert déjà de l'informer sur la démarche d'enquête de satisfaction et d'obtenir son **consentement explicite**.



- **De la bienveillance** : une règle essentielle consiste à veiller à **ne pas mettre son interlocuteur en difficulté** ! Il a oublié qu'on lui avait parlé de l'enquête de satisfaction ? On ne s'y attarde pas. Il n'entend pas bien nos propos : on se rapproche et on répète distinctement et bien en face...
- **Le regard, les pauses vocales** : regarder son interlocuteur **dans les yeux** quand on lui parle, **parler doucement et distinctement**, marquer des pauses à certains instants
- **Des sourires et des rires** : à prodiguer et à recueillir sans modération !

#3

Prôner la liberté de réponse

*Dans le cadre d'une enquête de satisfaction, **garantir l'anonymat** permet d'octroyer au répondant une liberté de réponse qui lui confère une responsabilité. Cette liberté de réponse, qui concerne aussi bien le résident, que son proche ou qu'un salarié en établissement, nous semble fondamentale s'agissant d'une communauté de vie et de vie au travail.*



Lorsque nous entrons dans la chambre ou dans l'appartement d'un résident, nous nous présentons, et nous indiquons que l'échange est confidentiel et anonyme. Si la majorité ne semble pas accorder d'importance à l'anonymat de leur réponse, un quart des résidents nous arrête et nous fait répéter : « *Monsieur, vous êtes certain, c'est anonyme ?* »

En entendant cette interrogation, on pense instinctivement que le résident a peut-être une expérience négative à partager. Mais souvent, on se rend compte que ce n'est pas le cas. Voire parfois le contraire.

Que signifie alors cette réaction ?

La plupart du temps, le résident **craint que ses réponses puissent avoir des répercussions** sur les membres de l'équipe. Nous entendons régulièrement des phrases comme : « Les activités proposées ne m'intéressent pas... Mais l'animatrice est très bien et fait vraiment ce qu'elle peut, ce n'est pas de sa faute ! »

Dans d'autres cas, plus rares, le répondant peut appréhender des conséquences pour lui-même : comme nous le disons souvent, nous ne sommes pas un TripAdvisor de l'EHPAD ! Il est facile d'émettre un avis négatif s'agissant d'un restaurant dans lequel on sait qu'on ne remettra jamais les pieds... **Nous parlons là du quotidien de personnes**, d'une communauté de vie, de résidents conscients qu'ils vont certainement y finir leurs jours.

#4

Attention à l'expérience projetée !

« Je veux que ma mère participe à plus d'activités. Ils ne lui en font faire aucune : ce n'est pas normal ! »

Cette phrase pourrait paraître caricaturale. Pourtant, nous l'avons entendue à plusieurs reprises de la bouche de proches de résidents rencontrés dans les couloirs des établissements. Et il se trouve, qu'à plusieurs reprises, le résident dont il était question nous indiquait dans la même journée : « *J'ai tous mes livres ici, on m'en apporte régulièrement, je suis bien comme ça ! Je ne m'ennuie pas !* ».



Qu'est-ce que cela nous indique ?

- Il est naturel que les proches souhaitent ce qu'il y a de mieux pour leur proche âgé. Il est donc tout aussi naturel de projeter ce que l'on « pense » être le mieux pour son proche, au risque de déporter une expérience qui n'est pas la sienne...
- Les proches comptent parmi les acteurs qui côtoient la communauté de vie d'un établissement. Il convient alors de les interroger sur des questions directement liées à leur propre expérience avec l'établissement, ce qui couvre notamment des thématiques telles que :
 - L'accueil et la prévenance de l'équipe lorsqu'ils viennent rendre visite à leur proche résident,
 - Leur relation avec les équipes et leur satisfaction quant à leur interaction,
 - Leur satisfaction concernant la communication et l'information relayée par l'établissement.

Si ce choix peut parfois étonner les proches qui répondent, de nombreux directeurs partagent cette conviction : le résident demeure le plus apte à s'exprimer sur sa propre expérience au sein d'un établissement.

#5

L'importance de la recommandation (NPS)

Cet enjeu dépasse la question de l'attractivité employeur : il s'applique plus globalement à la perception et à l'image qu'a l'établissement auprès des particuliers, des professionnels ou des institutionnels.

Qu'est-ce que le Net Promoter Score ?

Le Net Promoter Score (NPS) est un indicateur de satisfaction qui mesure **la propension à recommander** un produit ou un service à son entourage.

Calculé sur une échelle de 1 à 10, il classe les répondants en promoteurs (note 9-10), passifs (note 7-8) ou détracteurs (note 1-6). En soustrayant le pourcentage de détracteurs du pourcentage de promoteurs, on obtient un nombre entre -100 et 100. Ce nombre, **le NPS, offre un aperçu rapide du niveau de recommandation global.**

Qu'apprend-il à un établissement ?

Un NPS positif auprès d'un des publics suggère qu'**il promeut globalement l'établissement**. Avoir des publics qui recommandent l'établissement est crucial pour sa capacité à attirer des résidents et des professionnels pour les accompagner.

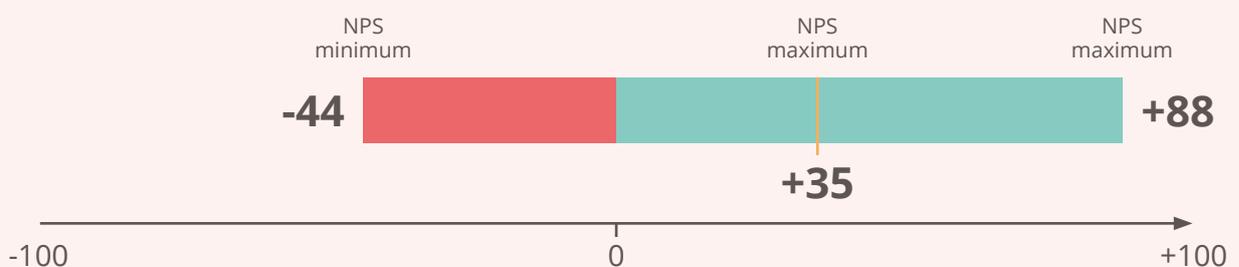
À l'inverse, un NPS négatif permet de savoir qu'**un des publics véhicule une image négative** à l'extérieur de l'établissement, ce qui nuit à son attractivité. Peut alors s'enclencher un cercle vicieux, susceptible de dégrader à terme le quotidien de tous.



Dans un environnement en tension comme le nôtre, pour attirer des futurs salariés, il est crucial de savoir comment les équipes en poste parlent de l'établissement à l'extérieur !

Un directeur d'établissement

Net Promoter Score minimum, moyen et maximum observés au cours de l'expérimentation



#6

Adresser les troubles cognitifs

D'après les statistiques de la DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques du ministère de la santé), en 2019, 40% des résidents accueillis en EHPAD souffraient de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée. Face à ces publics, se pose la question de la validité du recueil de leur point de vue.

On ne peut pas se satisfaire de ne pas les interroger

Comme toute moyenne, la statistique de la DREES masque **des disparités d'un établissement à un autre**. Dans certains EHPAD, le taux de résidents atteints de maladies neuro-dégénératives dépasse 50% des habitants.

Tenir systématiquement à l'écart les personnes malades, du recueil du point de vue des usagers, paraît discutable : ces personnes doivent compter et il est difficile de se faire une idée de l'expérience vécue par les résidents sans les interroger, malgré les obstacles que cela représente.



Adapter autant que possible la méthode d'interview

Différentes échelles reconnues permettent de mesurer leur qualité de vie, sans qu'aucune approche formalisée ne soit identifiée. Elles offrent une première indication pour adapter les questionnaires.

De manière empirique, **nous avons constaté qu'il est également envisageable d'interroger certains de ces résidents :**

- **En se laissant guider par les équipes** vers les résidents capables au moment de notre présence ;
- **En restant attentifs** aux signaux durant l'échange, nous permettant d'identifier les réponses déconnectées de la réalité ;
- Parfois, **en doublant l'interview** à quelques heures d'intervalle pour confronter la cohérence des réponses obtenues.

Ces adaptations représentent **des pistes initiales**, mais à ce stade, elles ne sauraient suffire. Étant donné la hausse attendue du nombre de résidents atteints de maladies neurodégénératives dans les années à venir, **il devient impératif de développer de nouvelles solutions** pour continuer à mesurer l'expérience en établissement.

#7

Penser la mesure d'expérience comme un outil

En EHPAD et en résidence autonomie, l'enquête annuelle de satisfaction est une nouvelle obligation, qui s'additionne à celles déjà prévues par la réglementation.

L'enquête de satisfaction n'est pas une fin en soi. Bien menée et intégrée au sein de la démarche stratégique de l'établissement, elle constitue un levier d'amélioration continue qui engage l'ensemble des parties prenantes.

Un outil de pilotage de la qualité perçue

Au cours de notre expérimentation, la restitution des résultats des enquêtes réalisées a presque systématiquement **confirmé les perceptions des directions** d'établissements. Généralement, ces dernières sont conscientes des points forts et des axes d'amélioration.

Au-delà de la validation de ces tendances, les indicateurs quantitatifs délivrés par une enquête (plus d'une centaine dans l'enquête menée par le label Vivre) permettent surtout de **quantifier le poids d'un enjeu, le niveau de satisfaction ou d'insatisfaction**. Ils peuvent être illustrés par des verbatims issus des échanges avec les personnes interrogées.

Cette donnée objective alimente un **constat partagé** avec les différentes parties prenantes, qui constitue **le point de départ du plan d'actions** à mettre en place.

Un outil de communication à l'intérieur de l'établissement

Les résultats de l'enquête doivent également permettre de **communiquer auprès des publics internes** (résidents, proches, salariés) tout le bien qui en ressort. Ainsi, les verbatims de l'enquête auprès des proches relèvent parfois du témoignage et du remerciement aux équipes pour l'accompagnement de leur proche âgé.

Dans le contexte actuel, **dire et partager le positif** est nécessaire pour favoriser la reconnaissance et retendre le lien de confiance entre ces parties prenantes.



« Quand je vois ces résultats et ces verbatims, j'ai hâte de les présenter aux équipes : ça va leur faire du bien ! »

Une directrice

#8

Après la mesure, des attentes !

Pour les participants, engager une démarche de recueil du point de vue de ses résidents, de leurs proches et des salariés ne doit pas simplement se limiter à la passation des questionnaires. Ils attendent aussi que cette initiative serve de point de départ à un dialogue constructif entre les usagers, le personnel et la direction, en vue d'améliorer le service rendu.

Partager les résultats

La mesure de l'expérience des différents publics de l'établissement permet à la direction d'objectiver les ressentis sur les différents aspects de la vie au quotidien.

Partager les résultats avec les personnes ayant répondu est **un facteur de confiance et un marqueur de la transparence** de la direction. Elles en font d'ailleurs souvent la demande.

Au-delà des obligations réglementaires (examen en Comité de la Vie Sociale (CVS) et affichage), la mise à disposition des résultats sous forme d'infographies synthétiques aux résidents, aux familles et au personnel permet de **partager avec eux un état des lieux**, de **favoriser la démocratie au sein de l'établissement** et d'appuyer un plan d'actions.



« Ce serait intéressant d'avoir un retour sur ce questionnaire. »

Un proche de résident

Engager un plan d'actions



« J'espère que ce questionnaire amènera à des changements. »

Un salarié

L'enquête menée auprès des résidents, des proches et des équipes met en lumière les points forts de l'établissement, ainsi que les domaines nécessitant des améliorations. Les personnes interrogées ont investi du temps et de l'attention pour faire remonter ces préoccupations. **La direction est exposée et engagée à tenir compte de ces avis.** Il lui incombe donc de **prendre des mesures concrètes**, de **fournir des réponses** aux questions soulevées et de **transformer ces retours en actions concrètes.**

#9

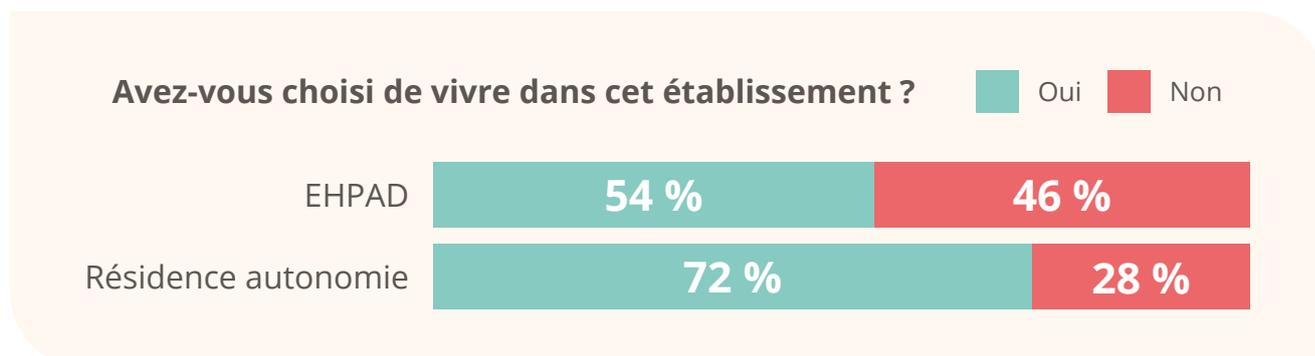
Choisir son établissement : quel impact pour un résident ?

Entrer en établissement senior est souvent un choix contraint. Nombreux sont les résidents qui nous indiquent avoir choisi de rejoindre un EHPAD « parce qu'ils ne pouvaient pas rester chez eux ». Mais une fois prise cette décision de quitter le domicile, il faut se prononcer entre différentes solutions. D'après les résultats de notre expérimentation, avoir le sentiment d'avoir choisi son lieu de vie a un impact significatif sur la perception de l'expérience vécue par le résident.

Une majorité de résidents disent avoir choisi leur lieu de vie

Parmi les résidents que nous avons rencontrés dans les différents établissements que nous avons visités, **une courte majorité nous a confié avoir le sentiment d'avoir choisi d'y vivre** (54 %). À l'inverse, 46 % affirment ne pas avoir choisi l'établissement où ils habitent. Cet équilibre est variable d'un EHPAD à un autre, indépendamment du statut de l'établissement.

Dans les résidences autonomie et résidences seniors, le taux de résidents ayant choisi leur lieu de vie s'élève à 72 %.

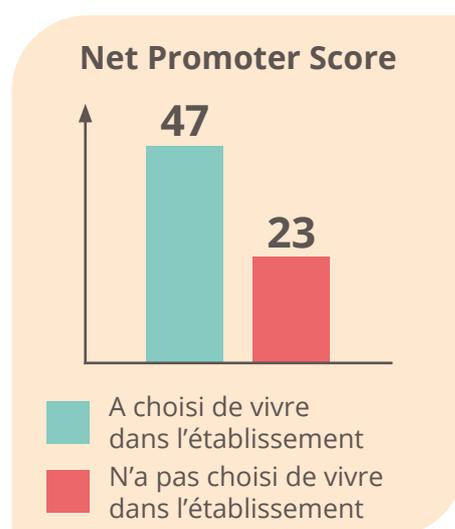


Une expérience positive pour ceux qui ont choisi

Les résidents d'EHPAD qui nous indiquent avoir choisi de vivre dans leur établissement **expriment de manière unanime (100 % d'avis positifs) leur satisfaction actuelle** à l'égard de leur lieu de vie. Ce niveau de satisfaction baisse à 91 % chez les résidents qui disent ne pas avoir choisi.

C'est **sur le score de recommandation (NPS) que l'écart est le plus marqué**, avec un score de 47 pour ceux qui affirment avoir choisi, contre seulement 23 pour les autres résidents.

Ces résultats nous interrogent sur les réflexions à mener, au sein d'un établissement, sur les modalités d'intégration et d'accompagnement des résidents, en particulier de ceux qui n'ont pas choisi d'y entrer.



#10 Parlons-en : bienveillance et vigilance

Depuis le scandale Orpea, le doute semble désormais légitime : mon établissement est-il suffisamment vigilant face aux risques de mauvais traitement ? Dans les différents établissements que nous avons visités, nous n'avons pas été confrontés à une problématique de ce type. Mais la question doit être posée, car qui est mieux placé que ceux qui vivent et rendent le service pour faire remonter d'éventuels dysfonctionnements ?

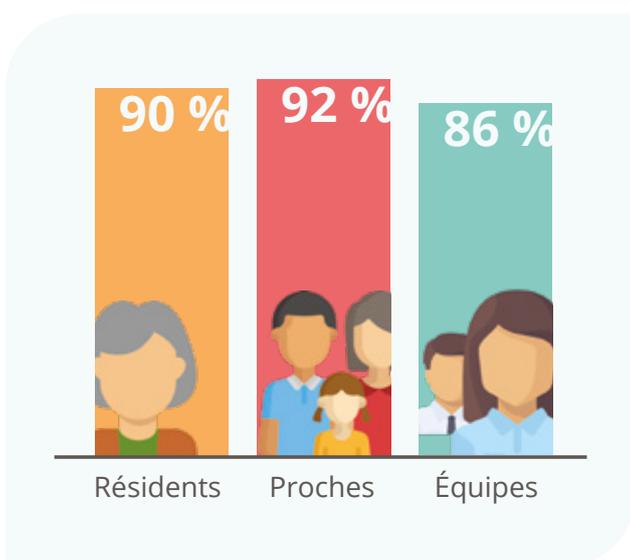
Comment mesurer ce risque ?

L'interrogation sur d'éventuels mauvais traitements **fait inévitablement partie du retour d'expérience** des résidents, des proches et des équipes, mais ne doit pas pour autant générer la suspicion et écorner la confiance mutuelle entre les usagers et les professionnels.

Aborder cette thématique doit donc être fait avec la plus grande prudence : demander aux résidents ou aux proches si l'établissement a connu des situations de maltraitance ne ferait que générer de l'inquiétude et de la défiance. C'est pourquoi, pour les trois publics interrogés, nous avons opté pour la formulation suivante :

**L'établissement me semble vigilant
face aux risques de mauvais traitement**

Des établissements particulièrement attentifs aux différents types de maltraitance



À la suite de notre phase d'expérimentation, il est apparu que les établissements participants démontrent un **niveau élevé de vigilance** sur ce sujet.

Avec un plus haut niveau d'exigence et une meilleure connaissance des risques de maltraitance institutionnelle, **le score auprès des professionnels se situe en léger retrait**.

Au-delà de ce risque de maltraitance de l'établissement envers ses résidents, qui vient plus spontanément à l'esprit, **il convient également de tenir compte du risque de maltraitance entre résidents**, qui peut notamment impacter le sentiment de sécurité des résidents.

#11 L'engagement incontestable des salariés

Il s'agit de l'un des enseignements les plus marquants de l'expérimentation que nous avons menée. Dans un contexte où le secteur fait l'objet d'une défiance des différents publics (particuliers, institutionnels...), il était à craindre de nous retrouver face à une forme de désengagement des équipes.

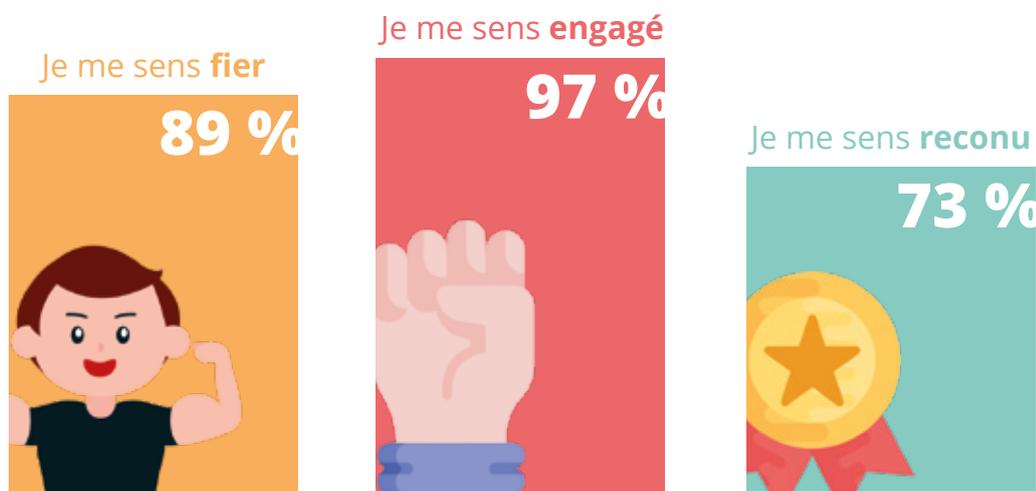
Malgré les difficultés, parfois saillantes, posées par la pénurie de personnels qualifiés et/ou formés, le manque de ressources matérielles, le rythme des journées, la pénibilité de certaines tâches, **97 % des 250+ salariés interrogés ont répondu positivement à l'affirmation suivante : « Je me sens engagé(e) dans mon activité ».**

Ce résultat semble marquer le sens de la responsabilité des professionnels sur le terrain, une responsabilité qui pèse sur les épaules de ceux qui sont quotidiennement au service de nos proches aînés.

Ce signe est - d'une part - rassurant : **cet engagement et le sens du service dépassent les difficultés conjoncturelles ou structurelles** que rencontrent les établissements.

Mais d'autre part, il pose la question suivante : **combien de temps les équipes pourront-elles maintenir ce niveau d'engagement ?** L'équilibre semble fragile... De quel niveau de résilience dispose-t-on encore, avant d'atteindre un point de rupture qui pourrait être « irréversible » pour certains ?

En regardant les autres résultats sur cette thématique, on s'aperçoit d'un **écart significatif entre engagement et sentiment de reconnaissance et de valorisation du travail**. Comme on a pu le mesurer par ailleurs, les sentiments de fierté et de reconnaissance font partie des moteurs identifiés par les salariés. Ces moteurs sont alimentés par une équipe de direction, incarnant la vision et l'écoute, à même d'instaurer un climat de confiance, une sérénité et une bonne ambiance au sein des équipes.



#12

« Ce qui compte le plus... » : les premiers retours

« *Ce qui compte le plus pour moi aujourd'hui ?* » Cette question - posée de la même façon aux résidents, proches et salariés - permet de hiérarchiser les besoins et les attentes, et constitue un premier baromètre des priorités exprimées par chacun des trois publics.



Les résidents

53 %
Me sentir libre
et respecté

Les thématiques **liberté** (avis écouté, liberté de culte) et **respect** (personne, intégrité physique...) constituent la priorité la plus citée par les résidents (53 %). La moitié des résidents positionne ces thématiques devant **l'accompagnement et la bienveillance de l'équipe** (36 %) et les **relations sociales** (31 %). Ces dernières mettent en exergue le besoin de lien humain qu'expriment les résidents, dont les équipes sont des acteurs centraux.



Les proches

58 %
Me sentir
serein

Pour les proches, **se sentir serein** quant au fait de savoir leur proche dans l'établissement est la première des priorités citées (58 %). Cette priorité marque le besoin de confiance morale envers le choix de l'établissement et l'accompagnement de ce dernier envers leur proche âgé.

S'ensuivent dans les priorités : **la disponibilité et l'écoute des équipes** (55 %) et la **facilitation des visites** (horaires et espaces adaptés) (42 %).



Les équipes

58 %
Mes relations
et l'ambiance

Dans un contexte de forte tension sur les métiers du grand âge, l'appartenance à un collectif soudé, **l'entente et la solidarité entre les équipes** (63 %) constituent un facteur de résilience indispensable, afin de maintenir leur engagement dans des métiers difficiles.

La fierté et l'engagement au service des résidents et de leurs proches (48 %), ainsi que les **moyens humains** (48 %), constituent les deux autres priorités les plus citées.

Le label Vivre



- **Premier label d'expérience en établissement senior** (EHPAD, Résidences autonomie, Résidences services, etc.) qui s'appuie exclusivement sur la parole de ceux qui vivent et rendent le service.
- Il distingue les établissements qui proposent **une bonne expérience de vie et de vie au travail** aux résidents, proches aidants et équipes.
- Sa raison d'être est de contribuer à **rénewer le lien de confiance** indispensable entre les établissements et leurs publics.

Partenaires





LABEL

vivre

Engagés pour nos aînés



**Stéphane
DARDELET**
CO-FONDATEUR

📞 06 50 78 46 27
✉️ stephane@labelvivre.fr



**Mayeul
L'HUILLIER**
CO-FONDATEUR

📞 06 75 30 50 43
✉️ mayeul@labelvivre.fr

📍 2 rue de Marseille - 33000 Bordeaux

📍 [labelvivre.fr](https://www.labelvivre.fr)