

# Restitution des résultats du Baromètre de l'Expérience patient 2024

---

Ministère de la Santé et de l'Accès aux soins - Paris  
vendredi 31 janvier 2025



**Pour un système de santé + accueillant, + à l'écoute, + humain**  
Qui répond pleinement aux attentes des citoyens



# Introduction

---



***Pr. Philippe Michel, Président de l'IFEP***

***Amah Kouevi, Directeur de l'IFEP***

Pour un système de santé + accueillant, + à l'écoute, + humain  
Qui répond pleinement aux attentes des citoyens



# Restitution des résultats du Baromètre de l'Expérience patient 2024

---

## Contexte et Méthodologie





- La prise en compte de l'expérience patient est devenue un enjeu crucial dans le système de santé français. L'Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP), organisation indépendante, depuis sa création en 2016, s'est donnée pour mission de sensibiliser et d'accompagner les acteurs de santé dans le développement de cette démarche.
- Au fil des années, la notion d'expérience patient s'est diffusée et s'est progressivement imposée parmi les priorités stratégiques à tous les niveaux de notre système de santé. L'expérience patient représente une source précieuse d'informations qui peut contribuer à l'amélioration des pratiques professionnelles, à une meilleure communication entre les patients et les structures de santé et même à une amélioration du système de santé dans sa globalité.
- Les fédérations professionnelles, les sociétés savantes et les institutions de santé en général se sont engagées pour accélérer le mouvement. La Haute Autorité de Santé (HAS) encourage les établissements à travers les exigences formulées dans la nouvelle version du référentiel de certification, à recueillir et analyser l'expérience du patient (nouveau critère impératif).

La 6<sup>ème</sup> édition du Baromètre de l'Expérience Patient propose un panorama de la perception et des attentes des professionnels de santé.



THE BERYL  
INSTITUTE

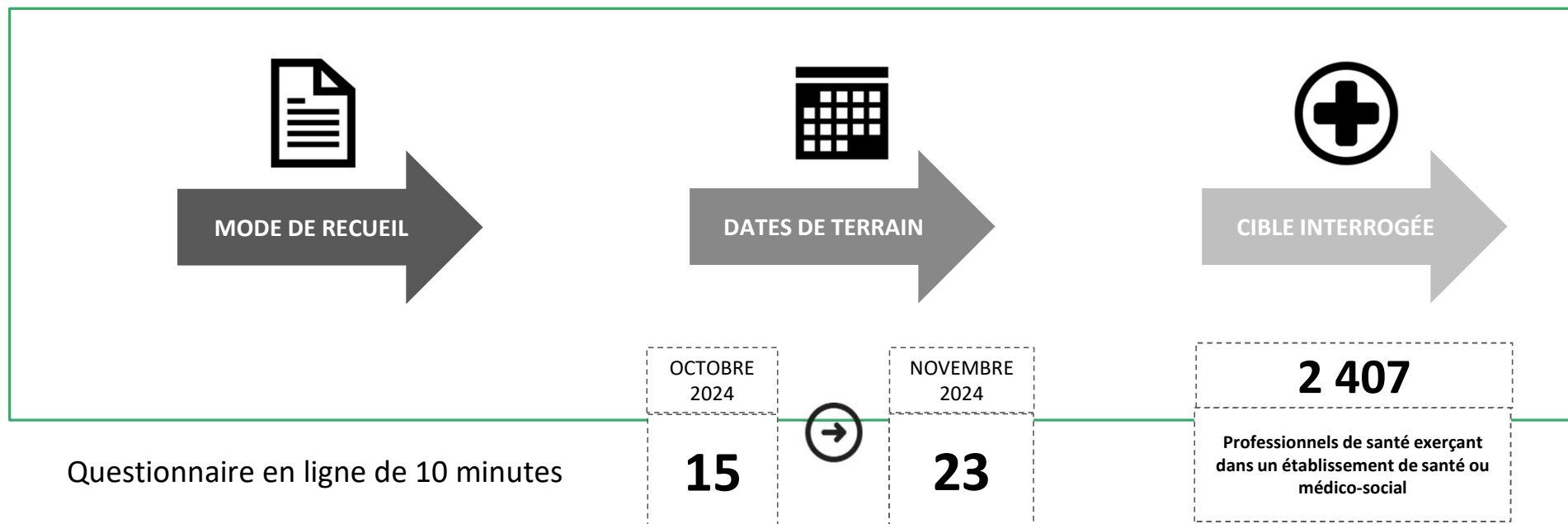
- Le Baromètre de l'expérience patient **a pour objectif de mesurer l'évolution de l'appropriation des enjeux de l'expérience patient par les professionnels de santé exerçant en établissement de santé ou médico social.**
- Les résultats de cette enquête contribuent à définir les moyens d'action pertinents pour améliorer le vécu des personnes accueillies au sein du système de santé.
- **Comparaison internationale** : depuis 2019, la coopération avec le Beryl Institute constitue un instrument d'objectivation de la maturité des professionnels dans la compréhension et l'intégration de l'expérience patient. Certains résultats sont en regard des résultats de l'enquête « The State of Human Expérience 2023 » du Beryl.

---

« *Quelle est la place de l'expérience patient dans la stratégie des établissements de santé ?* »

« *Quelle est la perception des personnels sur les actions engagées ?* »

## Un recueil en ligne auprès d'une cible unique identifiée



- **Échantillon constitué à partir des contacts** de l'Institut Français de l'Expérience patient et de ses relais.
- La méthode de recueil à partir des contacts de l'Institut correspond à celle employée en 2018, 2019, 2020, 2021 et 2023 en France et est analogue à celle mobilisée par le Beryl Institute.

Pour cette sixième édition, ce sont principalement les établissements publics qui ont participé, la représentation du privé est faible et la corriger nécessiterait une trop grande pondération.

# Restitution des résultats du Baromètre de l'Expérience patient 2024

---

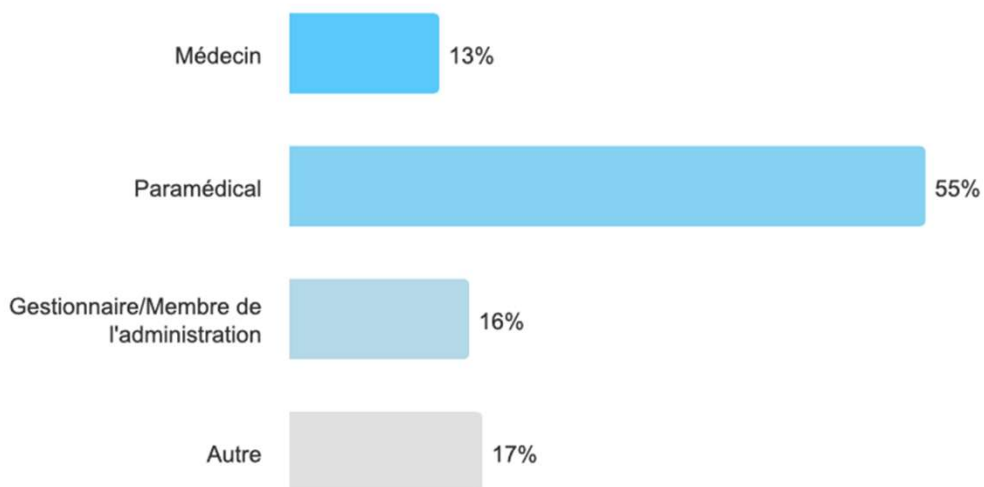
## Résultats détaillés



## Répartition des répondants par métier

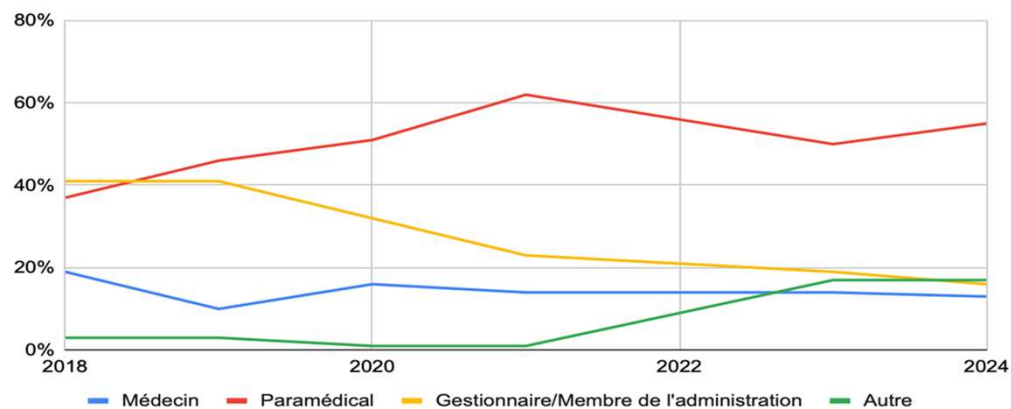
Une répartition des répondants cohérente avec la répartition des professionnels par catégorie au niveau national

### S1. Quel est votre métier, votre rôle dans l'établissement ?

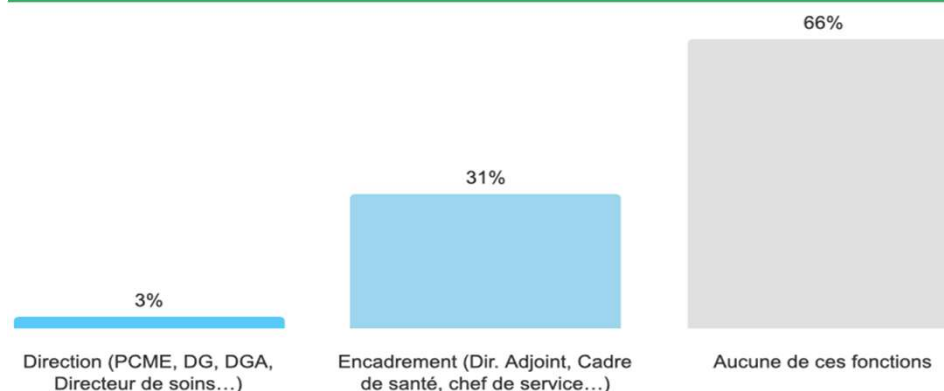


### Évolution de la répartition des répondants par métier au fil des années

Médecin, Paramédical, Gestionnaire/Membre de l'administration et Autre



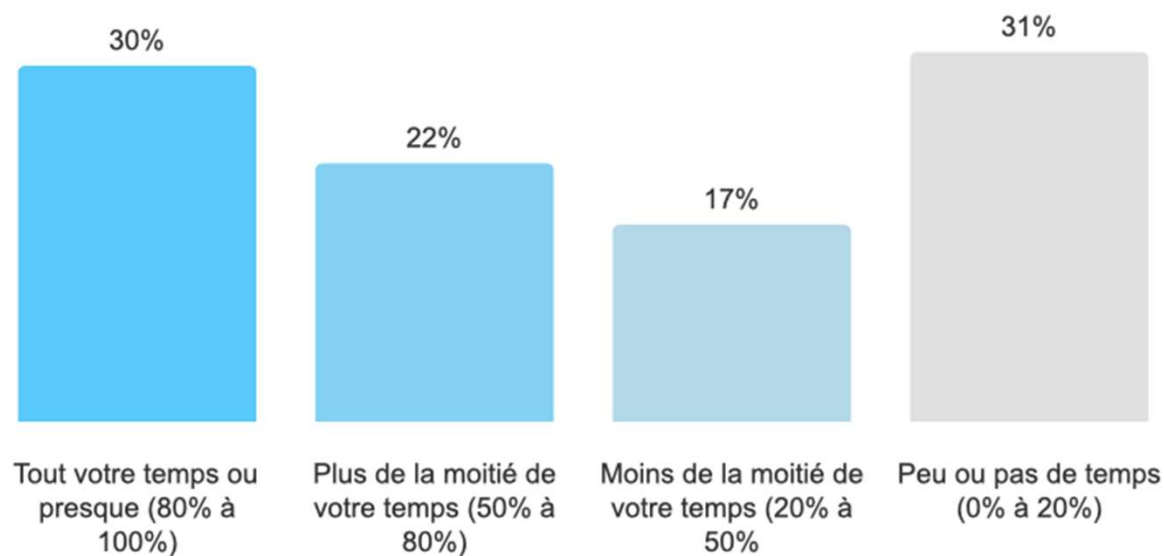
### S2. et plus précisément, avez-vous une fonction de direction ou d'encadrement





Le temps passé auprès  
des patients ou  
personnes accompagnées

**S8. Vous personnellement, quelle part de votre temps de travail passez-vous habituellement auprès des patients ou personnes accompagnées ?**



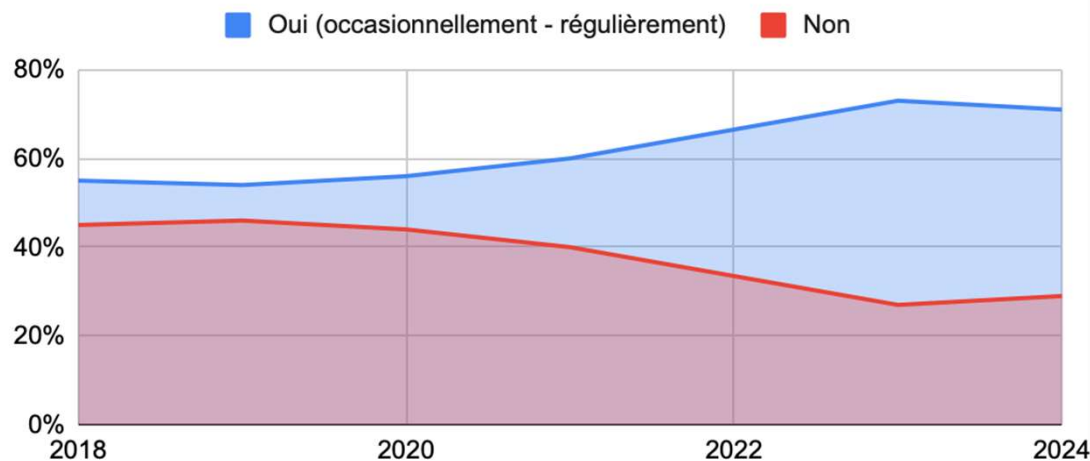
## EXPÉRIENCE PATIENT : UNE NOTORIÉTÉ EN CONSTANTE PROGRESSION DEPUIS 2018

71% des répondants déclarent avoir déjà entendu l'expression « expérience patient ». En maintenant cette question depuis la 1<sup>ère</sup> édition en 2018, nous observons concrètement les bénéfices des mesures de sensibilisation et de promotion du concept de l'expérience patient. Il devient évident que beaucoup dans notre communauté et dans le système de santé dans son ensemble ont pris le concept à cœur.

Q1. Avant de participer à cette étude, aviez-vous déjà entendu l'expression « expérience patient » ?



### Évolution nationale (2018-2024)



# 71%

Note de lecture

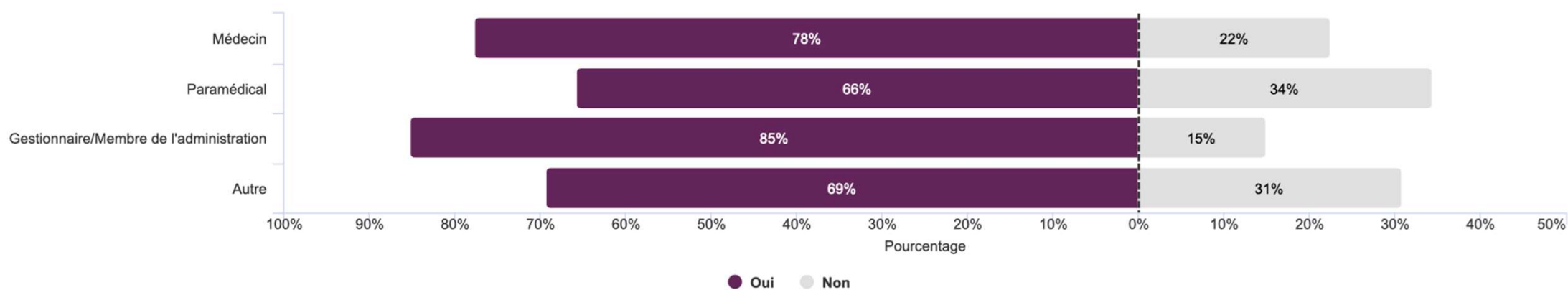
71% des répondants a déjà entendu l'expression « expérience patient »



+ 18 pts depuis 2018

## EXPÉRIENCE PATIENT : UNE DIFFUSION INÉGALE SELON LES PROFESSIONS

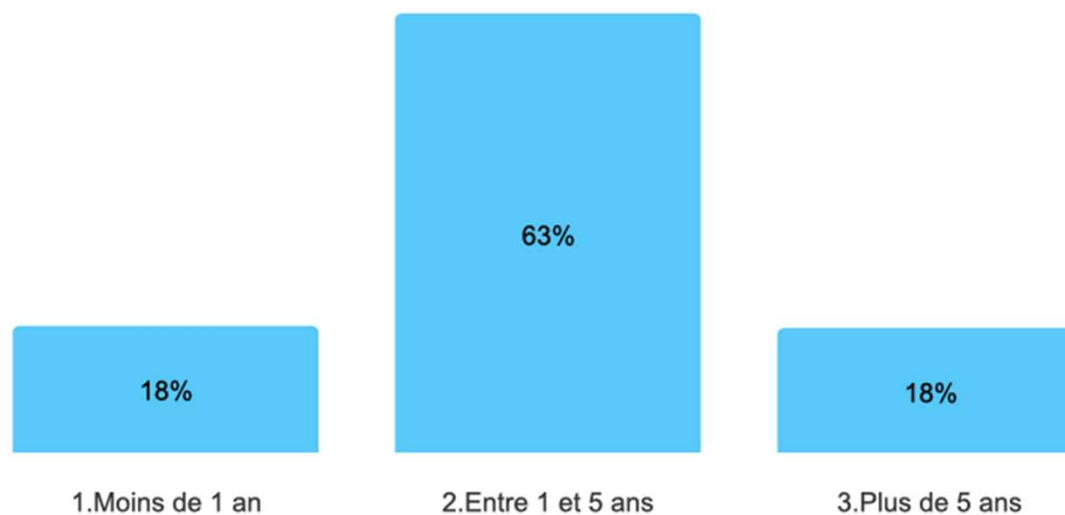
Croisement : S1. Quel est votre métier, votre rôle dans l'établissement ? / Q1. Avant de participer à cette étude, aviez-vous déjà entendu l'expression « expérience patient » ?



Moins de 20 % des personnes interrogées connaissent le terme « expérience patient » depuis moins d'un an

Une majorité de répondants rapporte qu'elle connaît le terme « expérience patient » depuis plus d'1 an mais seulement 18% depuis plus de 5 ans. Ceci est cohérent avec une montée en puissance récente en cours de consolidation de la thématique de l'expérience patient.

Q2. Depuis quand connaissez-vous ce terme ?



# L'expérience patient : 3 mots pour l'illustrer

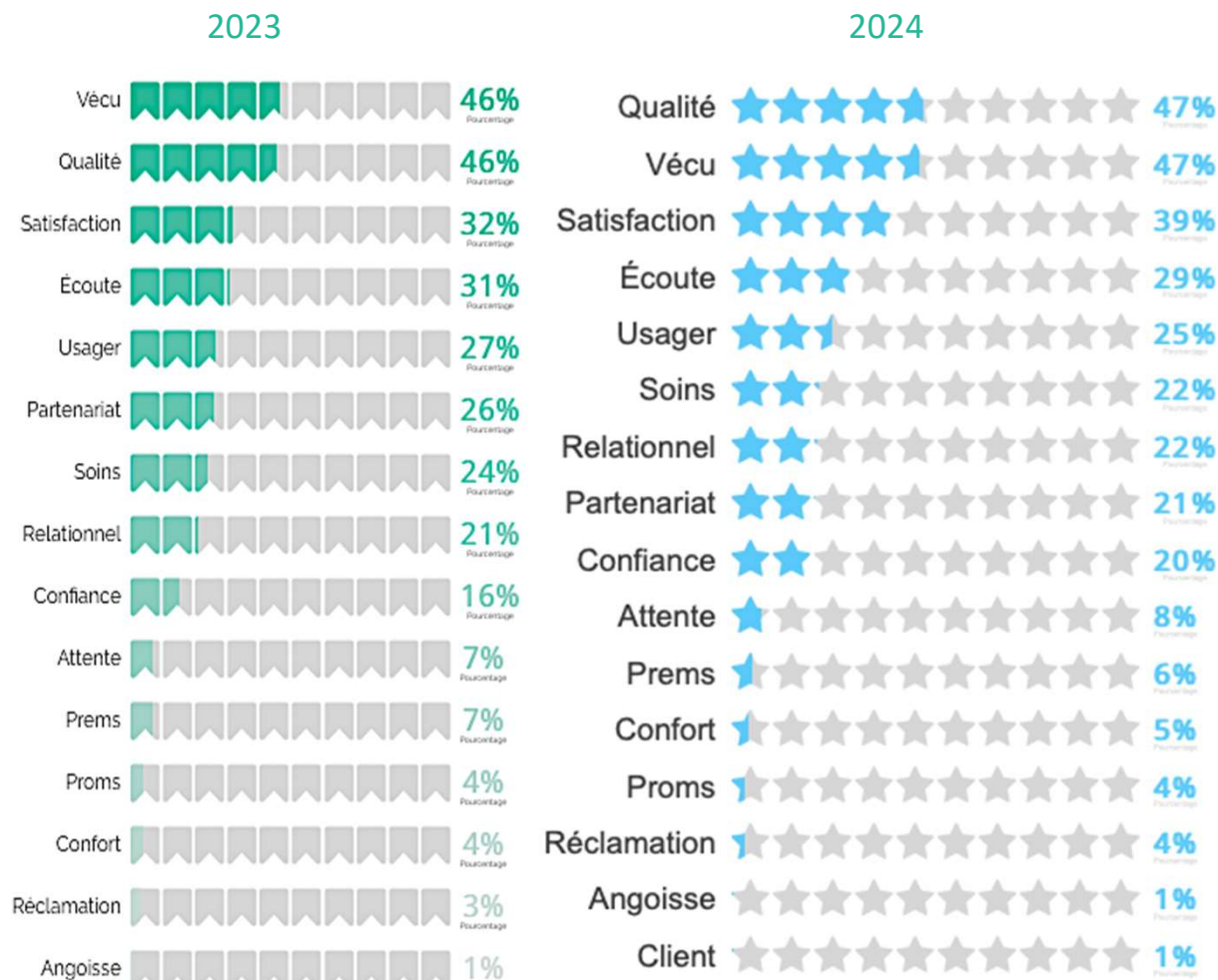
Qualité  
 Vécu  
 Satisfaction

Note de lecture

Question apparue sur le baromètre 2021 avec en top 3

- Qualité (49%)
- Vécu (46%)
- Satisfaction (40%)

Q3. Parmi la liste suivante, quels sont les 3 mots qui illustrent le mieux la notion d'expérience patient ?

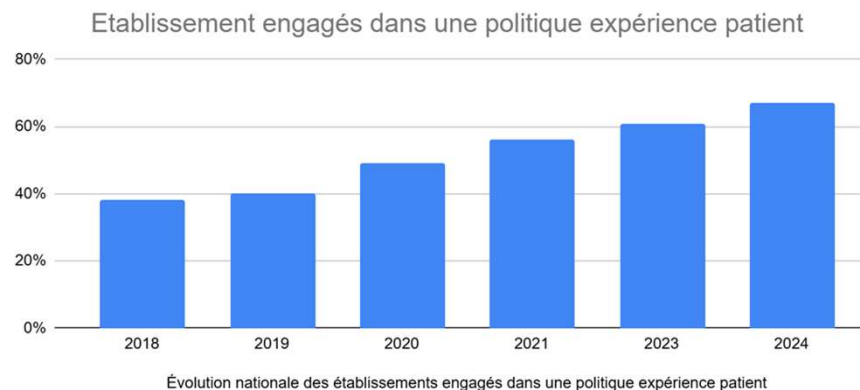
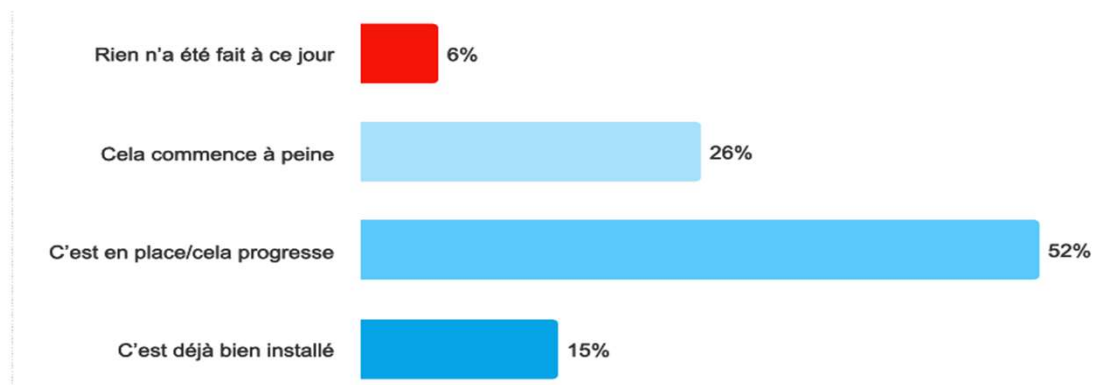


# Quel est l'état actuel des efforts de politique d'établissements en matière d'expérience patient ?

Une progression qui se poursuit en 2024

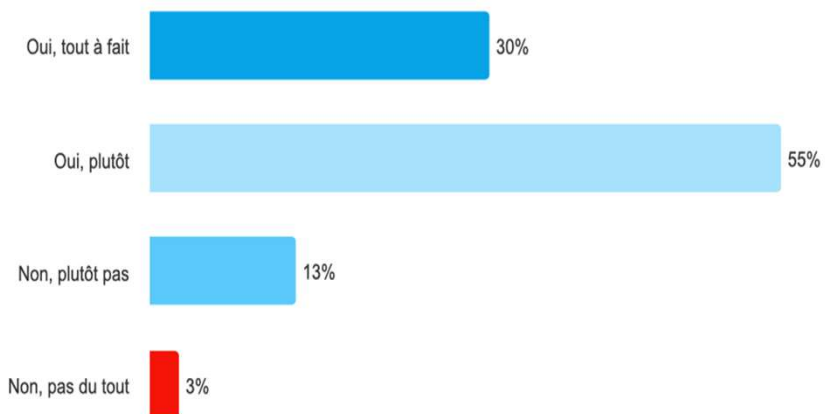
La perception des efforts de mise en œuvre d'une politique d'établissement incluant l'expérience patient progresse chaque année depuis 2018 mais l'année 2024 marque une

Q4. Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux l'état de la politique de votre établissement en matière d'expérience patient ?



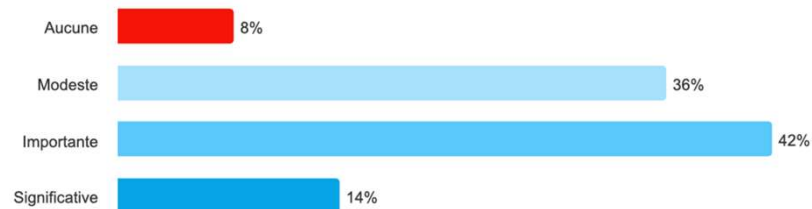
# Engagement et structuration de l'amélioration de l'Expérience Patient

**Q5. Selon vous, la direction de votre établissement est-elle aujourd'hui engagée dans une démarche structurée d'amélioration de l'expérience patient ?**



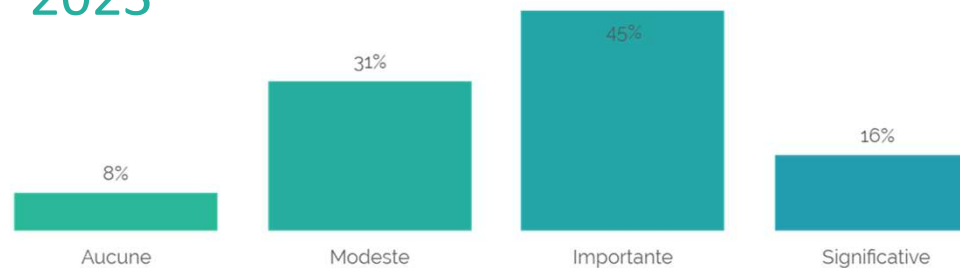
**Q7. Quelle importance la Certification a dans l'engagement de votre établissement sur l'Expérience Patient ?**

2024



**Q7. Quelle importance la Certification de service a dans l'engagement de votre établissement sur l'Expérience Patient ?**

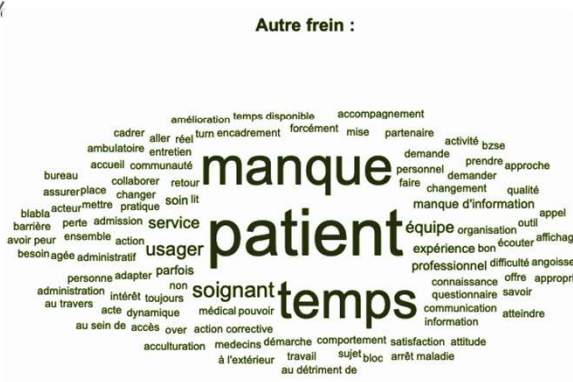
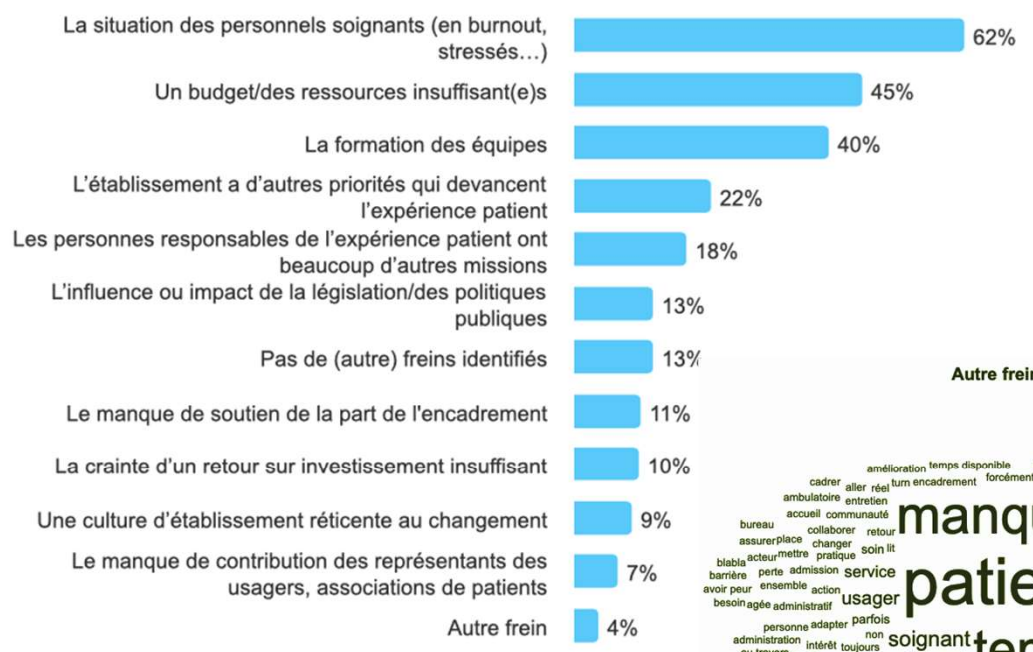
2023



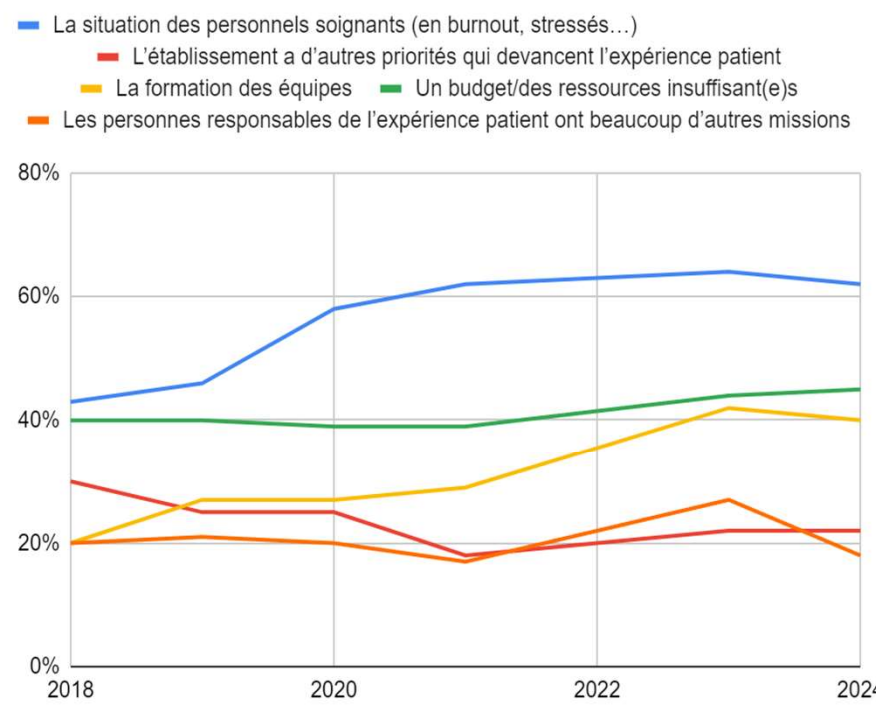
# Les principaux freins à l'amélioration de l'expérience patient au sein des établissements

Les conditions difficiles d'exercice des professionnels se maintiennent au sommet des obstacles au développement de l'amélioration de l'expérience patient (loin devant les autres facteurs). La nécessité de former les professionnels et le manque de ressources disponibles constituent les autres facteurs les plus contraignants.

**Q8. Parmi les propositions suivantes, quels sont les 3 principaux freins à l'amélioration de l'expérience patient au sein de votre établissement ?**



Quels sont les principaux freins à l'amélioration de l'expérience patient dans votre établissement ?

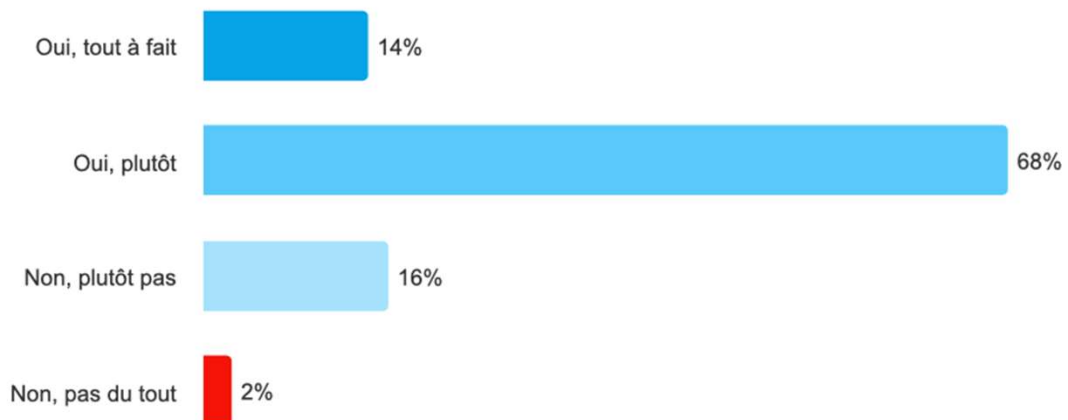




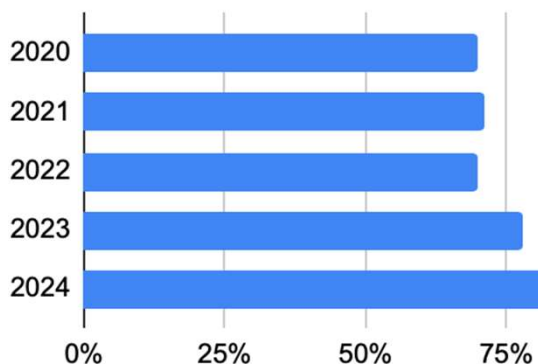
## Perception de l'intégration de l'expérience patient par les professionnels de santé

Progression et opportunités : La perception des professionnels de santé sur la prise en compte du ressenti, du vécu du patient et sa famille met en lumière l'évolution croissante des dernières années.

**Q12. Pour améliorer la prise en charge et l'accompagnement des patients ou personnes accompagnées, diriez-vous que votre établissement prend suffisamment en compte le ressenti, le vécu de ces derniers et de leur famille ?**



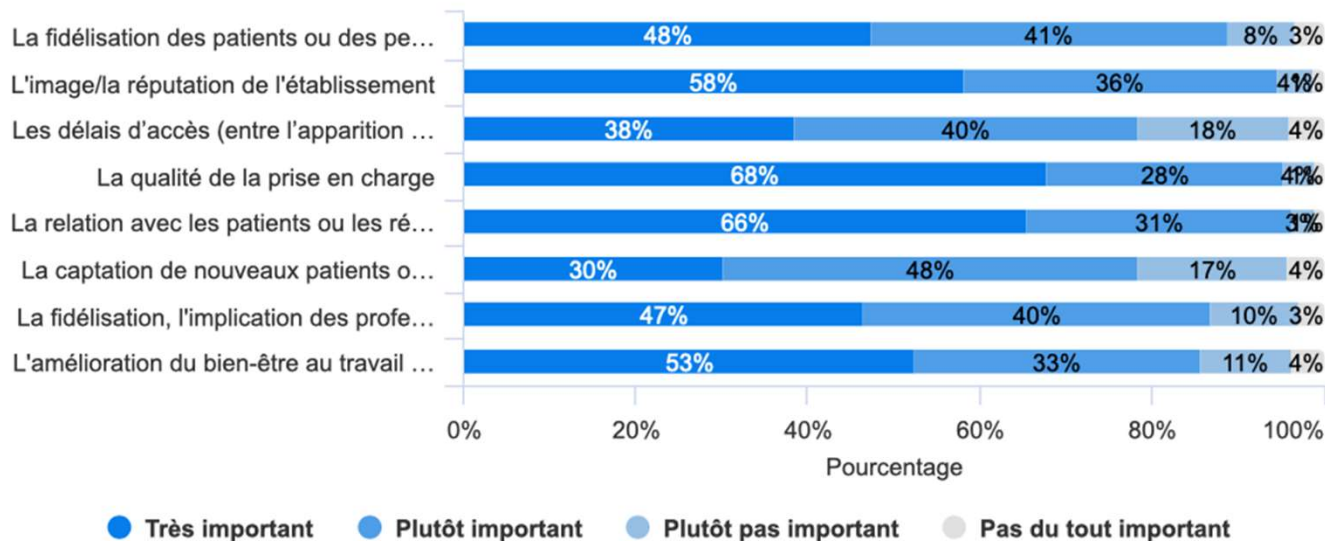
Total OUI  
82% (VS 78% en  
2023)



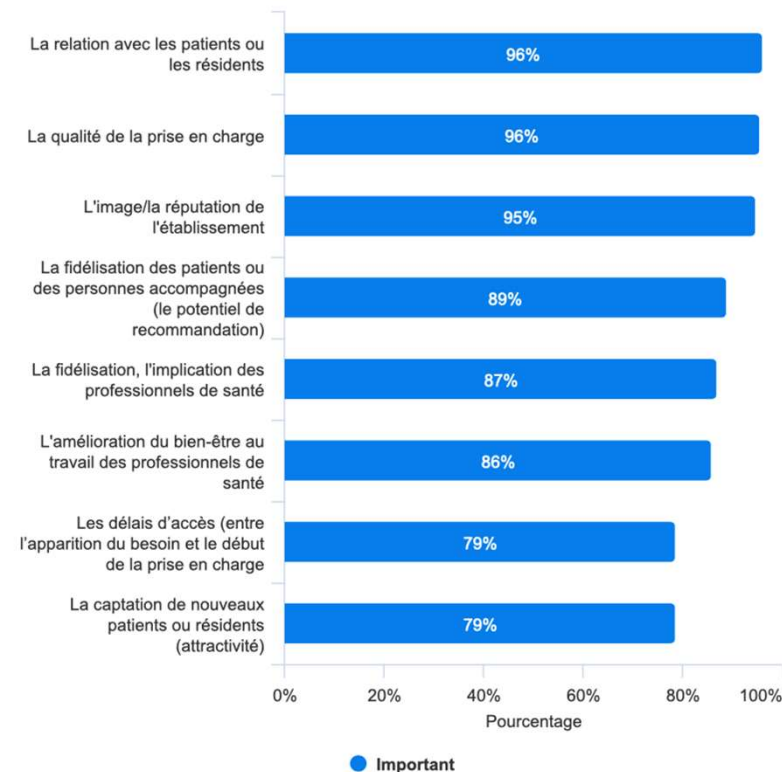
Les résultats obtenus nous indiquent que, selon la perception des professionnels de santé, la prise en compte du ressenti et du vécu des patients et de leur famille par les établissements de santé en France s'améliore. En effet, 82% des professionnels rapportent un engagement positif de leur établissement dans cette direction, une augmentation par rapport aux années précédentes. Cela suggère une meilleure intégration des expériences et des attentes des patients dans la culture de soin.

# L'influence de l'expérience patient

**Q11. D'après vous, l'amélioration de l'expérience patient a-t-elle un impact très important, plutôt, plutôt pas ou pas du tout important sur chacun des aspects suivants ?**



**Q11. D'après vous, l'amélioration de l'expérience patient a-t-elle un impact très important, plutôt, plutôt pas ou pas du tout important sur chacun des aspects suivants ?**



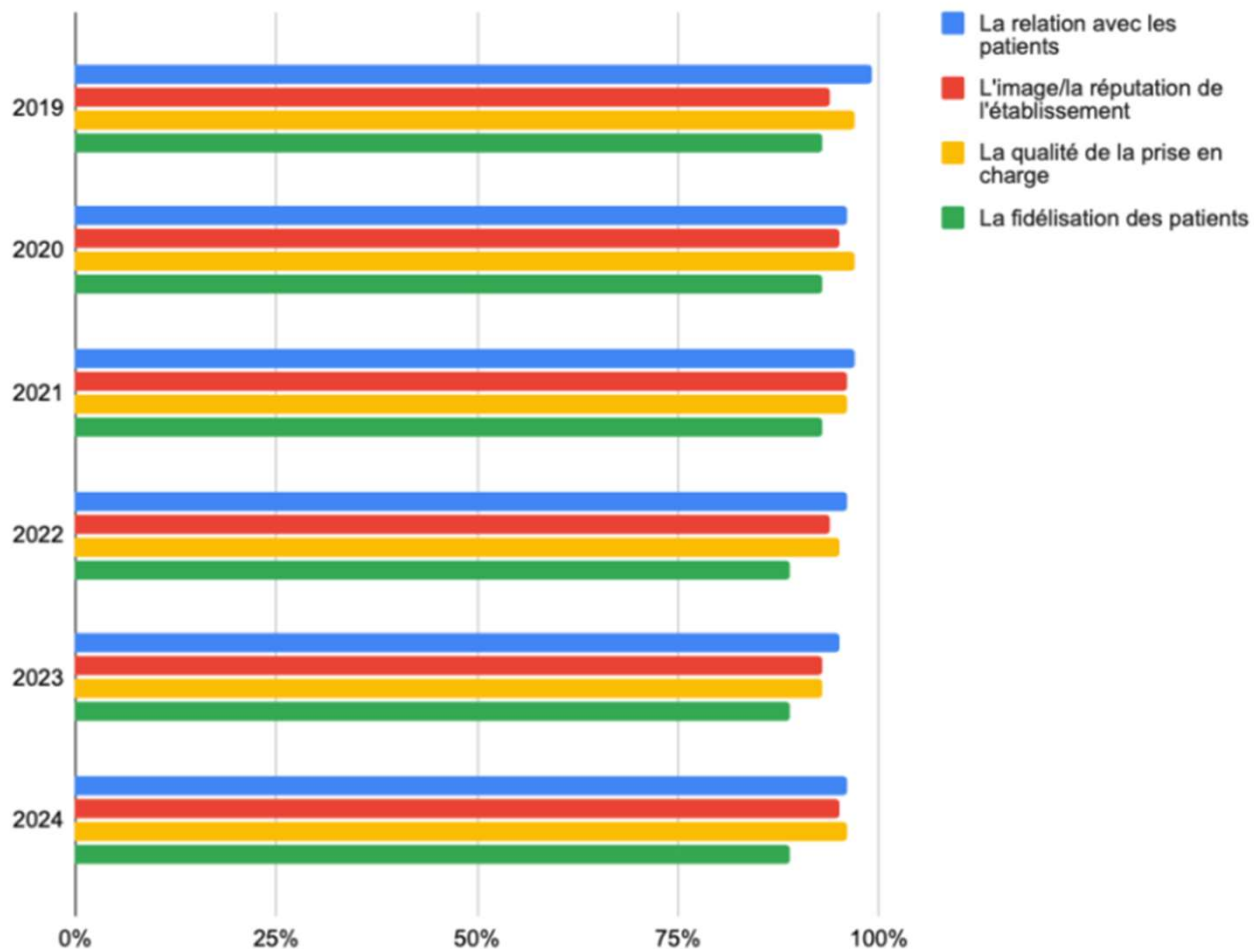
Ces résultats témoignent de la conscience chez les professionnels de santé des effets importants de l'amélioration de l'expérience patient sur de nombreux enjeux stratégiques des établissements. Cela renforce la nécessité de travailler ce sujet.

# L'influence de l'expérience patient

**Q11. D'après vous, l'amélioration de l'expérience patient a-t-elle un impact très important, plutôt, plutôt pas ou pas du tout important sur chacun des aspects suivants ?**



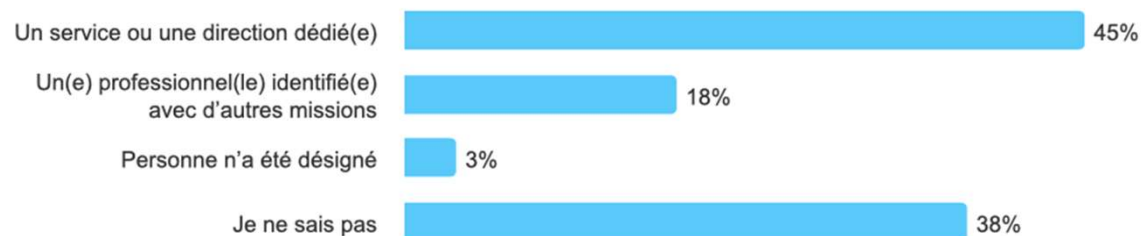
## Évolution nationale de l'influence de l'expérience patient total important (2019-2024)



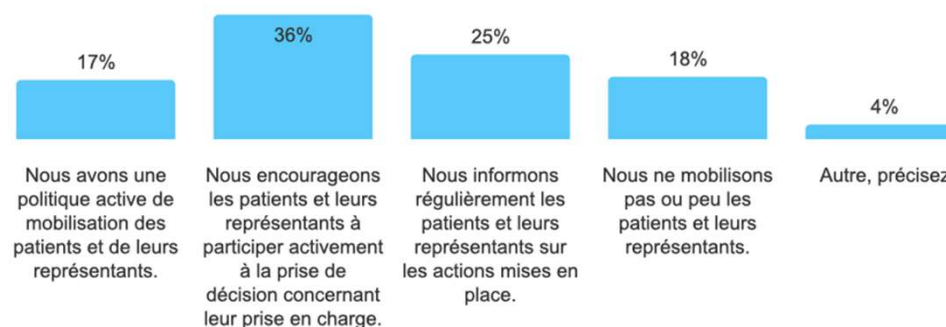
## L'organisation de l'expérience se structure progressivement au sein des établissements

# Organisation de l'expérience patient au sein des établissements

**Q14. Qui dans votre établissement est responsable de l'expérience patient et s'occupe directement de ce qui touche à ce sujet ?**



**Q14. Dans quelle mesure votre établissement mobilise-t-il les patients et leurs représentants pour améliorer l'expérience patient ?**



On observe que chez **45%** des répondants il existe un **service ou une direction dédiée** au sein de leur établissement.

# Restitution des résultats du Baromètre de l'Expérience patient 2024

---

## Restitution Personnalisée



## 11 établissements ont atteint le seuil des 100 répondants

---

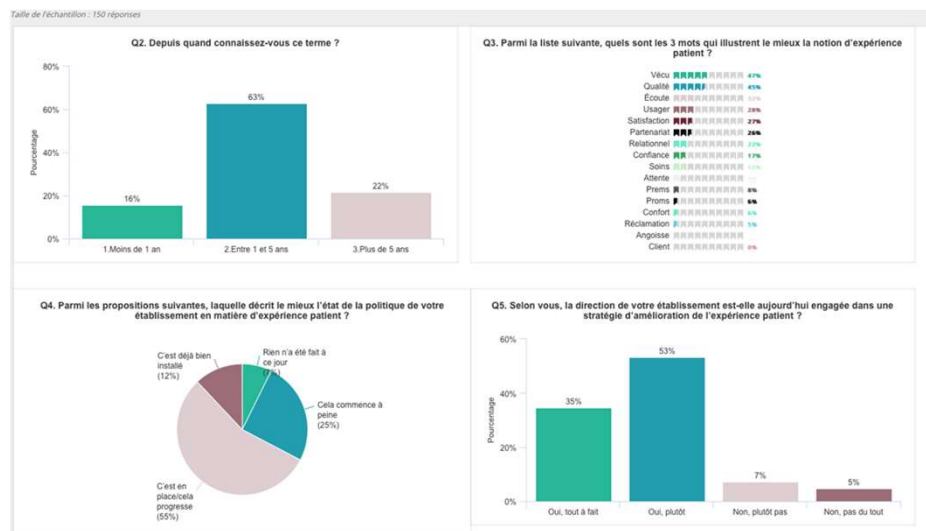
- Centre Hospitalier Métropole Savoie
- Centre Hospitalier Le Vinatier
- CH 4 Villes
- CHU de Saint-Etienne/Roanne
- AP-HP
- CHI Toulon La Seyne
- Polyclinique Hénin-Beaumont
- CHU de Lille
- GHT Yvelines-Sud
- CHU de Nice
- CHRU Strasbourg



En tant qu'établissement de santé ou médico-social la restitution personnalisée est une disposition proposée par l'IFEP pour les établissements ayant obtenu ou dépassant le seuil de 100 réponses.

Cette restitution invite à la discussion sur l'impact de cette participation sur la prise en charge et l'amélioration de l'expérience patient et sur les perspectives futures à l'échelle de l'établissement.

### Espace personnalisé et accès à une restitution dynamique



### Restitution comparative

	Nationaux	EDS xxxxx
<b>Parmi la liste suivante, quels sont les 3 mots qui illustrent le mieux la notion d'expérience patient ?</b>		
Vécu	46%	41%
Soins	24%	26%
Satisfaction	32%	42%
Partenariat	26%	19%
Proms	4%	2%
Premis	7%	4%
Relationnel	21%	23%
Confort	4%	6%
Angoisse	1%	3%
Écoute	31%	27%
Client	0%	0%
Attente	7%	10%
Qualité	46%	50%
Confiance	16%	15%
Réclamation	3%	3%
Usager	27%	29%
N =	713	176
<b>Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux l'état de la politique de votre établissement en matière d'expérience patient ?</b>		
Rien n'a été fait à ce jour	6%	3%
Cela commence à peine	33%	41%
C'est en place/cela progresse	48%	44%
C'est déjà bien installé	12%	12%
N =	713	176
<b>Selon vous, la direction de votre établissement est-elle aujourd'hui engagée dans une stratégie d'amélioration de l'expérience patient ?</b>		
ST Oui	87%	87%
Oui, tout à fait	34%	29%
Oui, plutôt	53%	59%
ST Non	13%	12%
Non, plutôt pas	9%	11%
Non, pas du tout	4%	1%

## DEVENEZ MEMBRE DE L'IFEP

### et accédez à d'autres ressources et avantages

---

Ministère de la Santé et de l'Accès aux soins - Paris  
vendredi 31 janvier 2025



Pour un système de santé + accueillant, + à l'écoute, + humain  
Qui répond pleinement aux attentes des citoyens





# Témoignages

---



## Centre hospitalier Métropole Savoie

*Florent Chambaz, Directeur général*

*Cécile Mollard-Tanvez, Directrice qualité*



Pour un système de santé + accueillant, + à l'écoute, + humain  
Qui répond pleinement aux attentes des citoyens



# Témoignages des établissements

---



## Centre Hospitalier des 4 Villes

*Hubert de Beauchamp, Directeur Général*

*Célestin Durand, Directeur des Finances et de l'expérience patient*

*Candido Corrêia, Représentant des Usagers (VMEH 92)*



CENTRE HOSPITALIER  
DES QUATRE VILLES

Pour un système de santé + accueillant, + à l'écoute, + humain  
Qui répond pleinement aux attentes des citoyens



# Témoignages des établissements

---



## ***Centre Hospitalier Le Vinatier***

***Pascal Mariotti, Directeur général***



**Pour un système de santé + accueillant, + à l'écoute, + humain**  
Qui répond pleinement aux attentes des citoyens



# Table ronde

---

Pour un système de santé + accueillant, + à l'écoute, + humain  
Qui répond pleinement aux attentes des citoyens



*Avec la participation de :*

**Amélie Lansiaux**, Directrice de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (HAS)

**Gérard Raymond**, Président de France-Assos-Santé

**Constance Favereau**, Sous-directrice adjointe des prises en charges hospitalières (DGOS)



DIRECTION  
GÉNÉRALE  
DE L'OFFRE  
DE SOINS

