

Restitution des résultats du Baromètre de l'Expérience patient 2025

Ministère de la Santé et de l'Accès aux soins - Paris
mercredi 28 janvier 2026



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 2025

Ouverture

- Philippe Michel, Président de l'Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP)



Restitution des résultats du Baromètre de l'Expérience patient 2025

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 indépendant, 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 7^{ème} édition du Baromètre de l'Expérience Patient propose un panorama de la perception et des attentes des professionnels de santé.



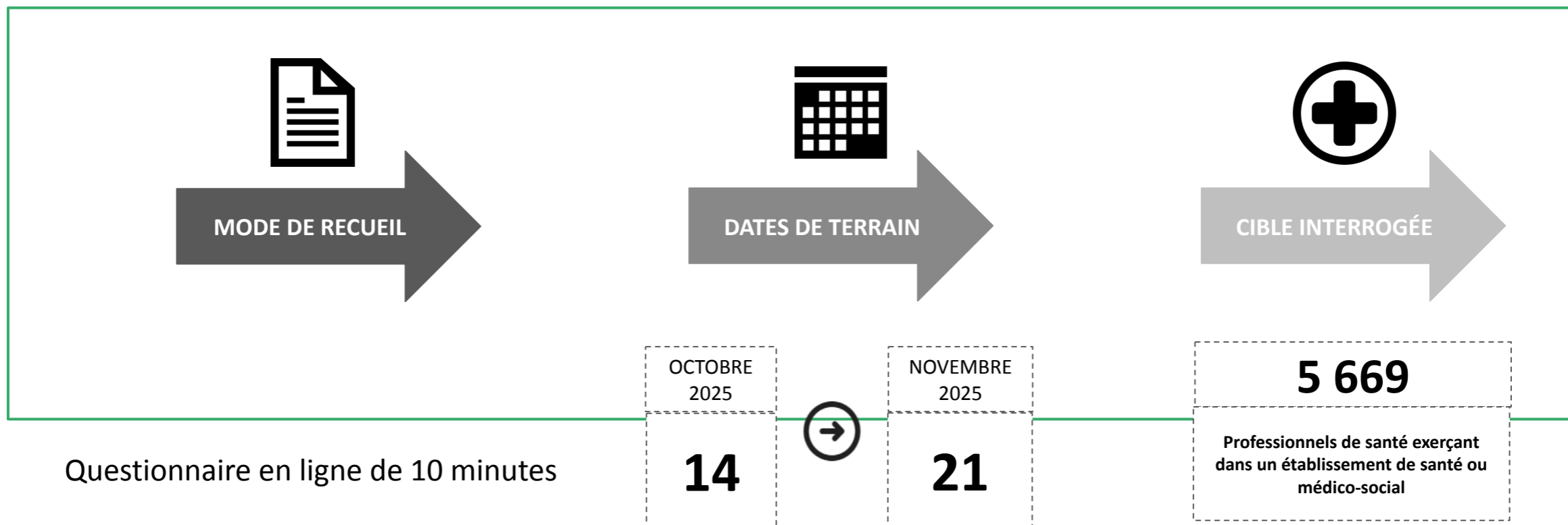
THE BERYL
INSTITUTE

- 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 Experience 2025 » 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, 2023 et 2024 en France et est analogue à celle mobilisée par le Beryl Institute.

Pour cette septième 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 2025

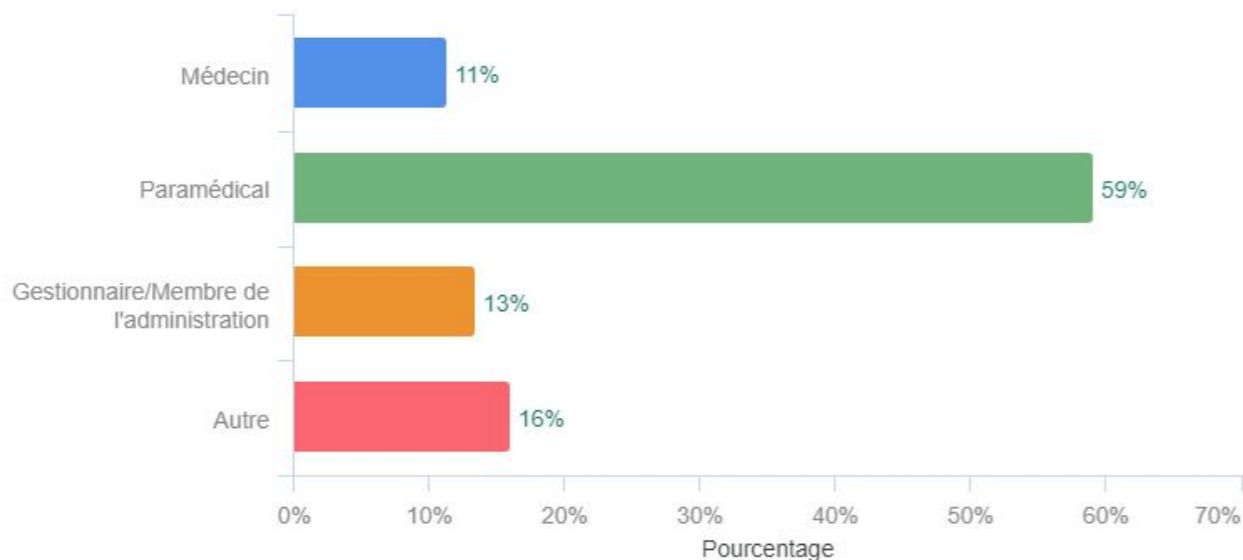
Résultats détaillés



Répartition des répondants par métier

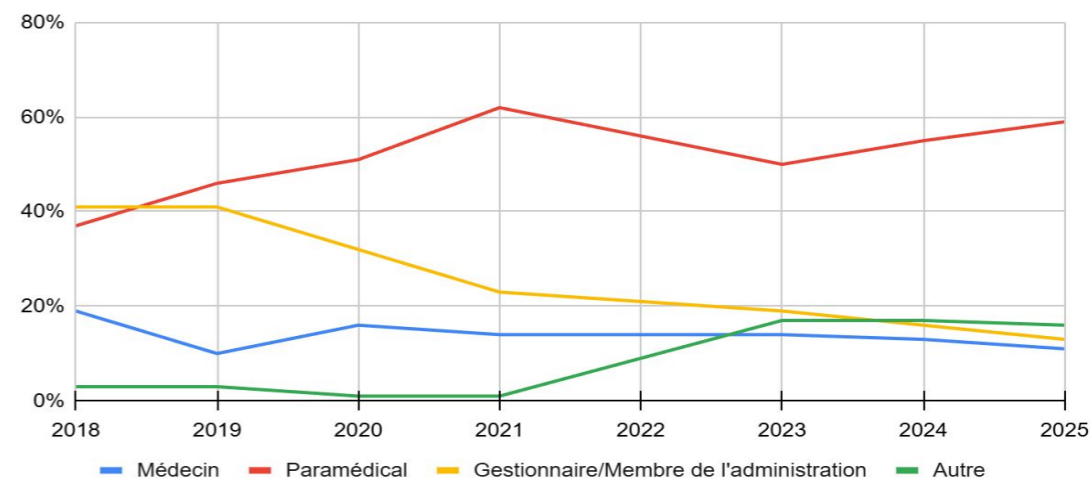
Une répartition des répondants cohérente avec la répartition des professionnels par catégorie au niveau national

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

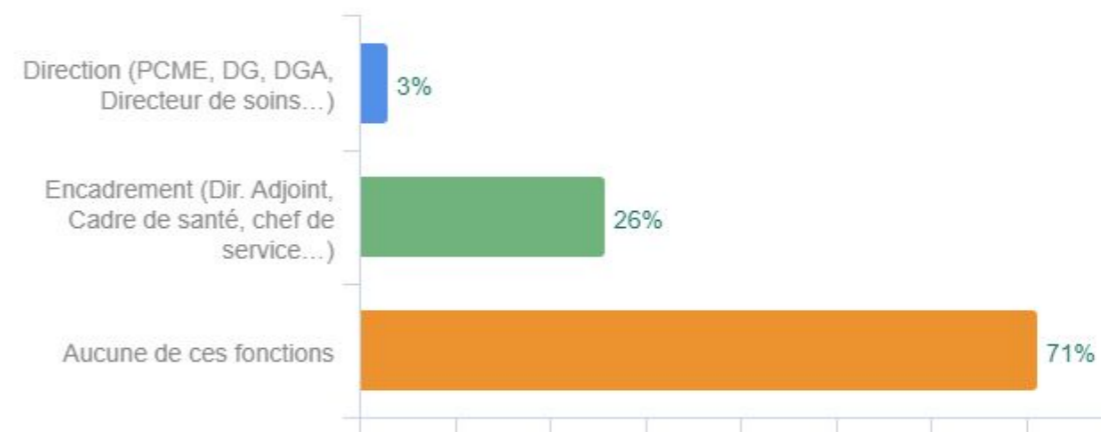


Évolution de la répartition des répondants par métier au fil des années

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

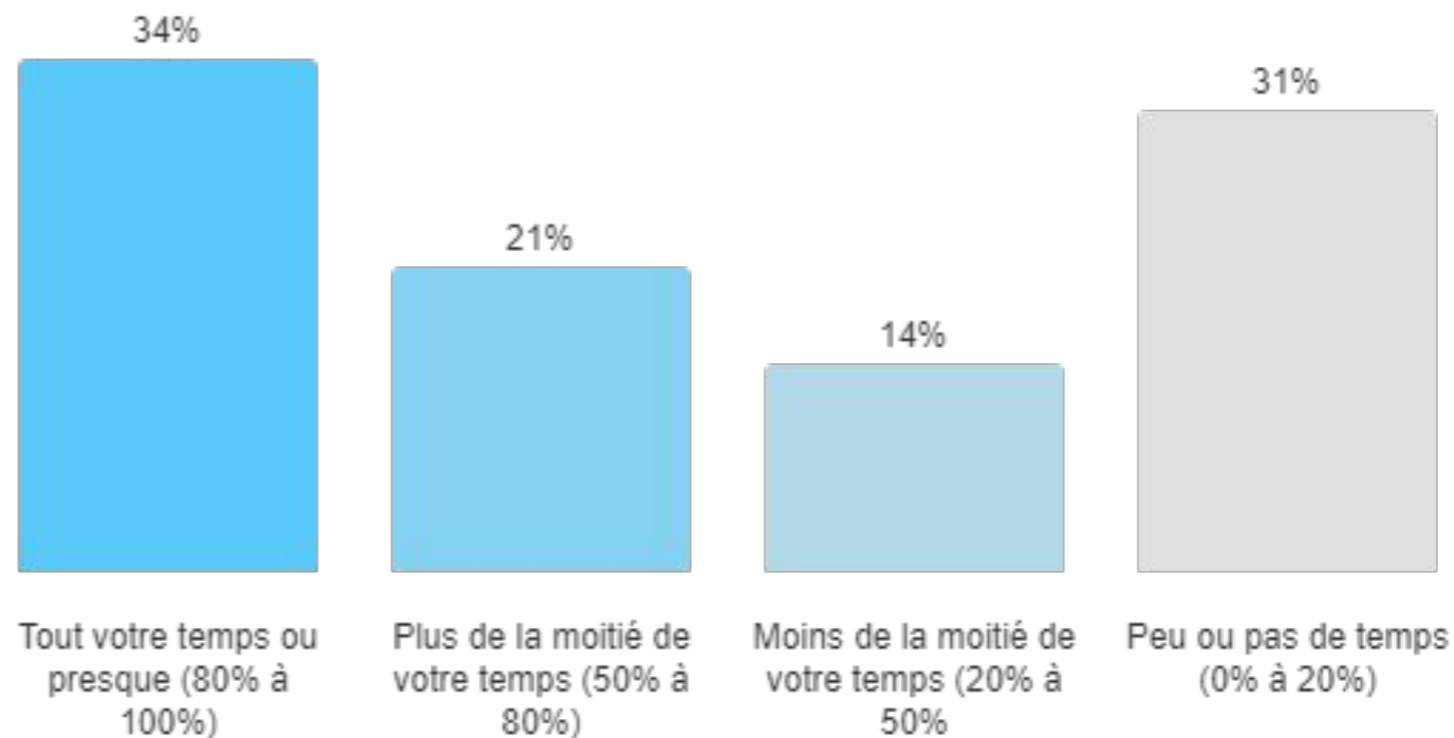


S2. et plus précisément, avez-vous une fonction de direction ou d'encadrement



Le temps passé auprès
des patients ou
personnes accompagnées

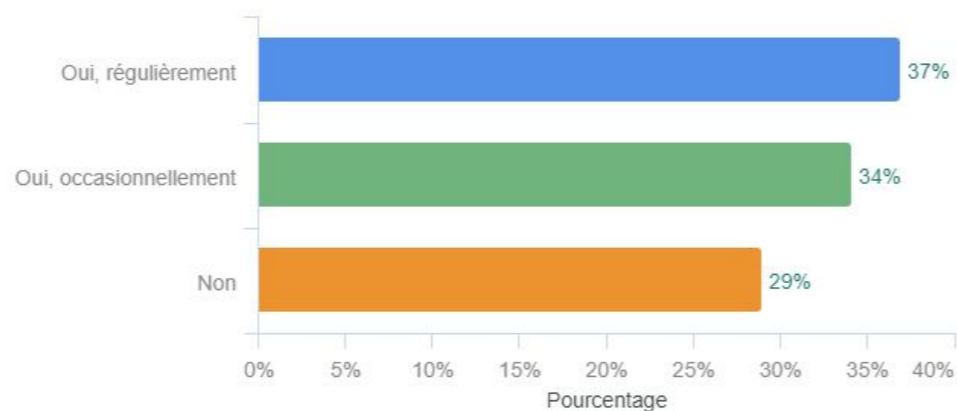
S8. Vous personnellement, quelle part de votre temps de travail passez-vous habituellement auprès des patients ou personnes accompagnées ?



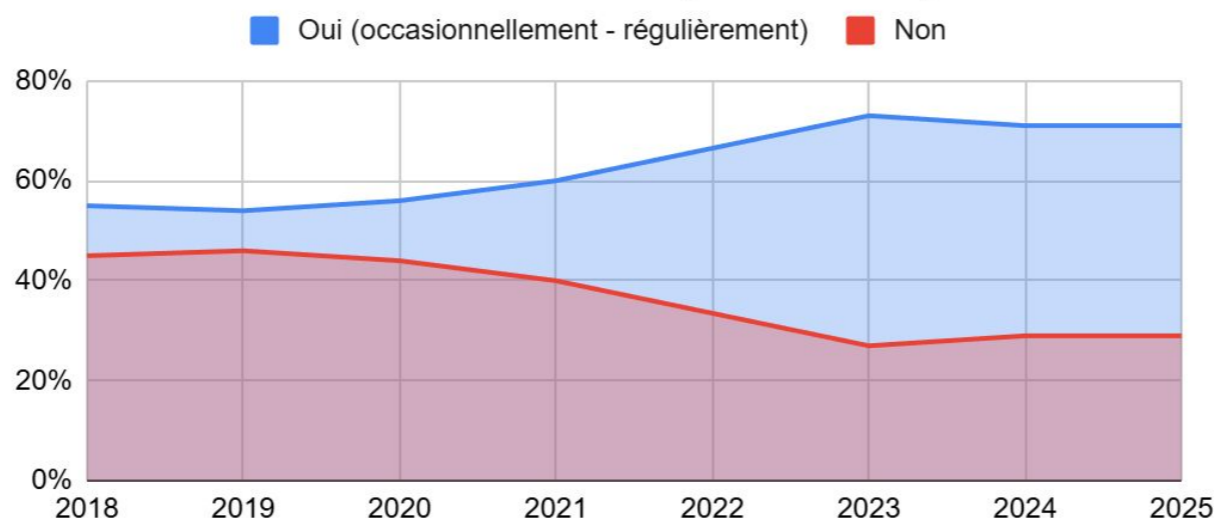
EXPÉRIENCE PATIENT : UNE NOTORIÉTÉ QUI SE STABILISE

71% des répondants déclarent avoir déjà entendu l'expression « expérience patient ». En maintenant cette question depuis la 1^{ère} 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 (2018-2025)



71%

Note de lecture

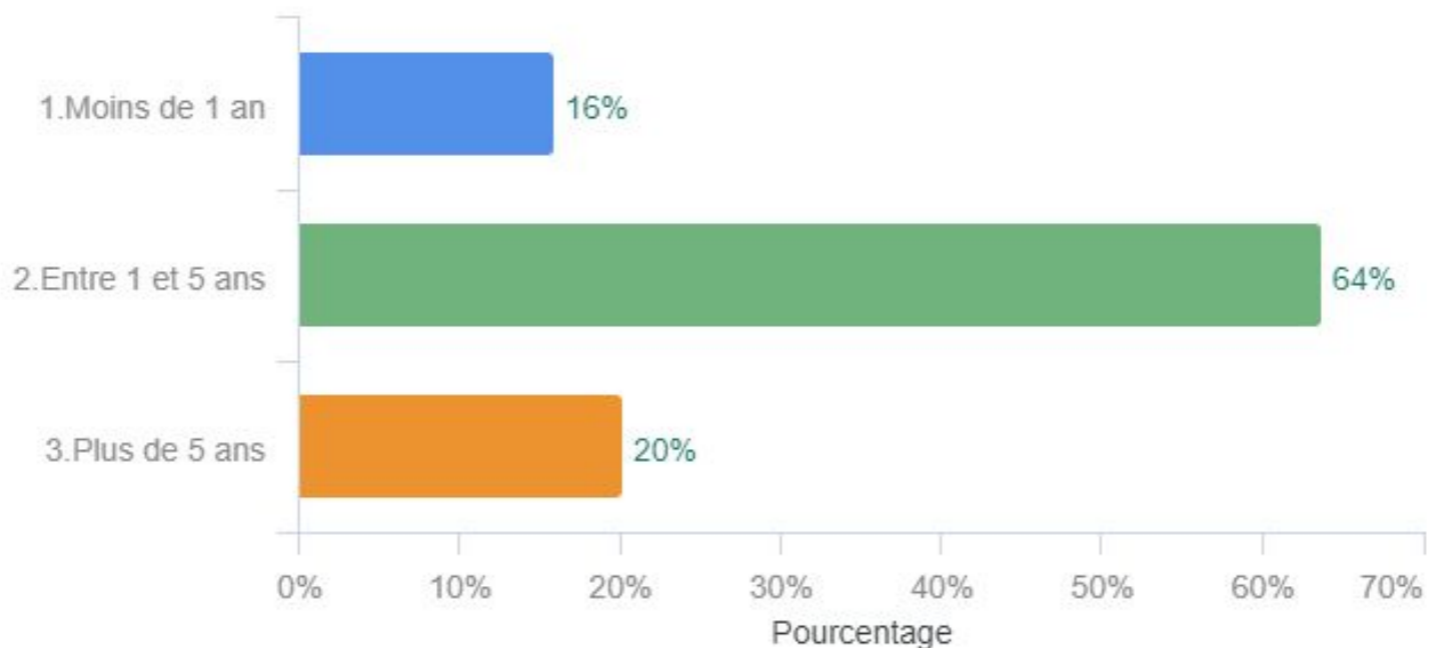
71% des répondants a déjà entendu l'expression « expérience patient »



Moins d'une personne interrogée sur 6 connaît 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 20% 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 ?

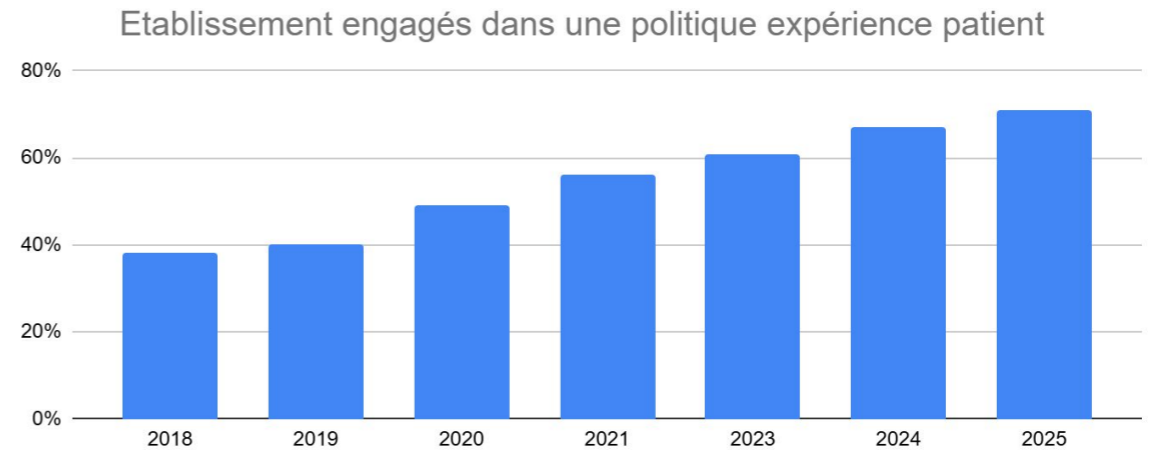
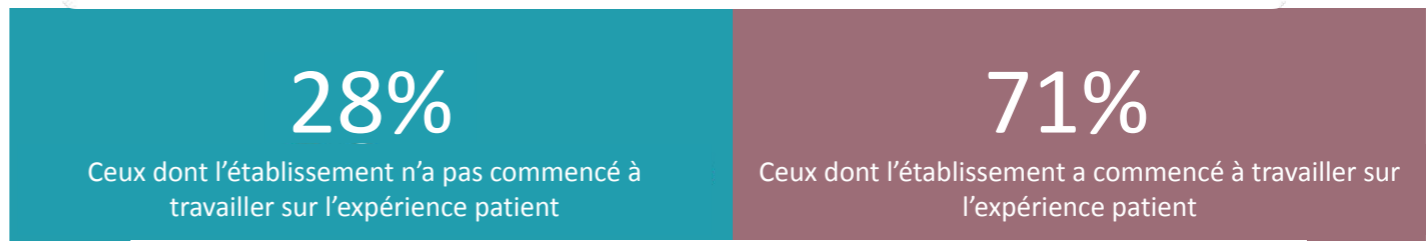
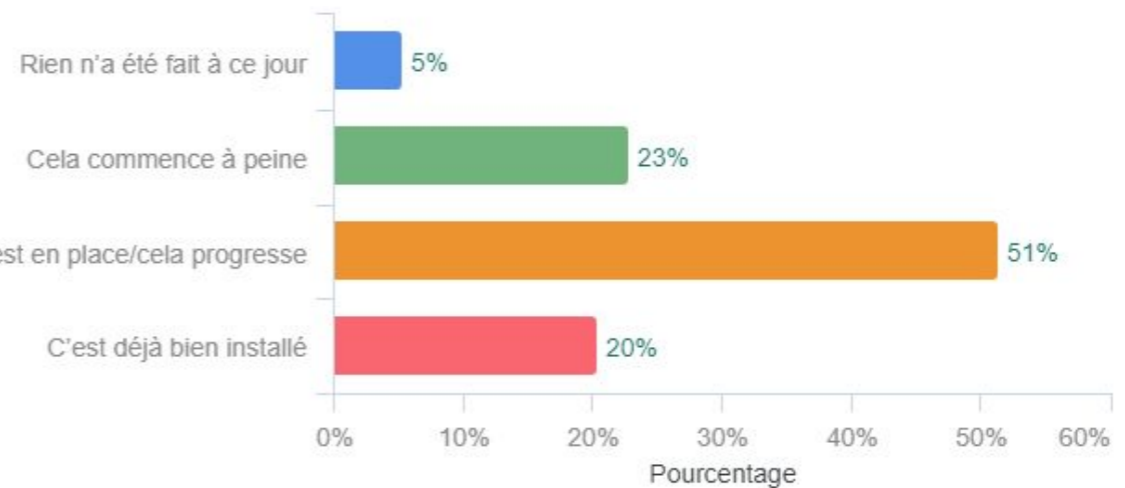


Quel est l'état actuel des efforts de politique d'établissements en matière d'expérience patient ?

Une progression qui se poursuit en 2025

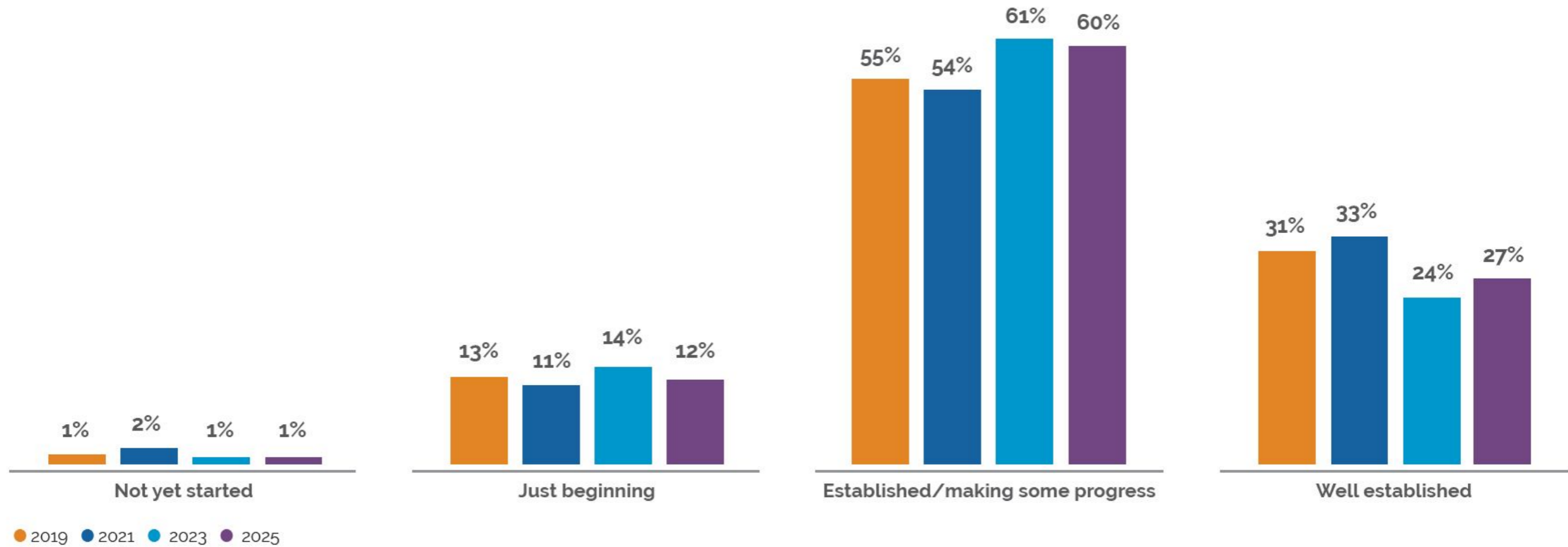
La perception des efforts de mise en œuvre d'une politique d'établissement incluant l'expérience patient progresse chaque année depuis 2018

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

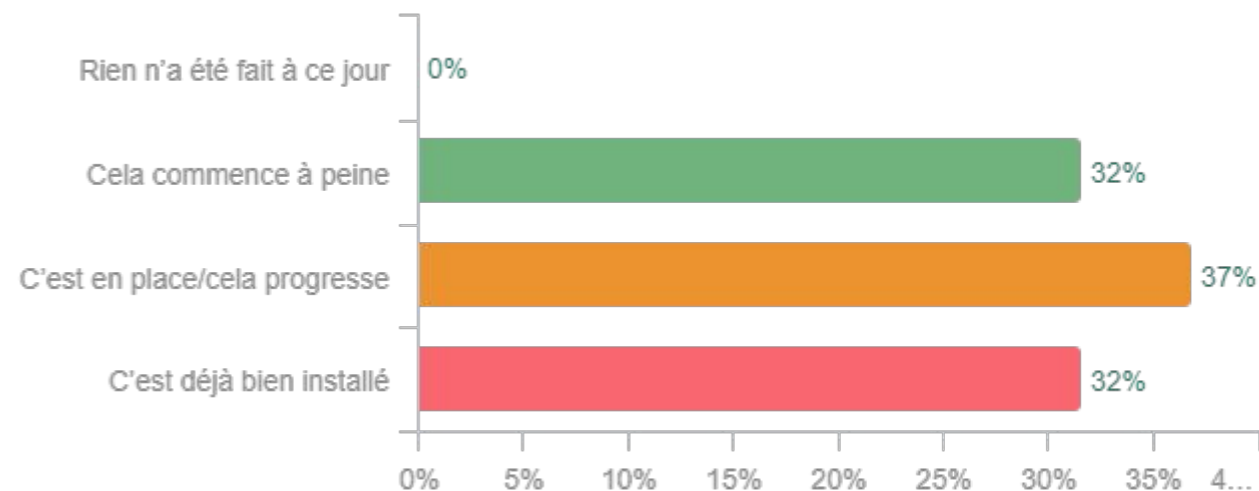
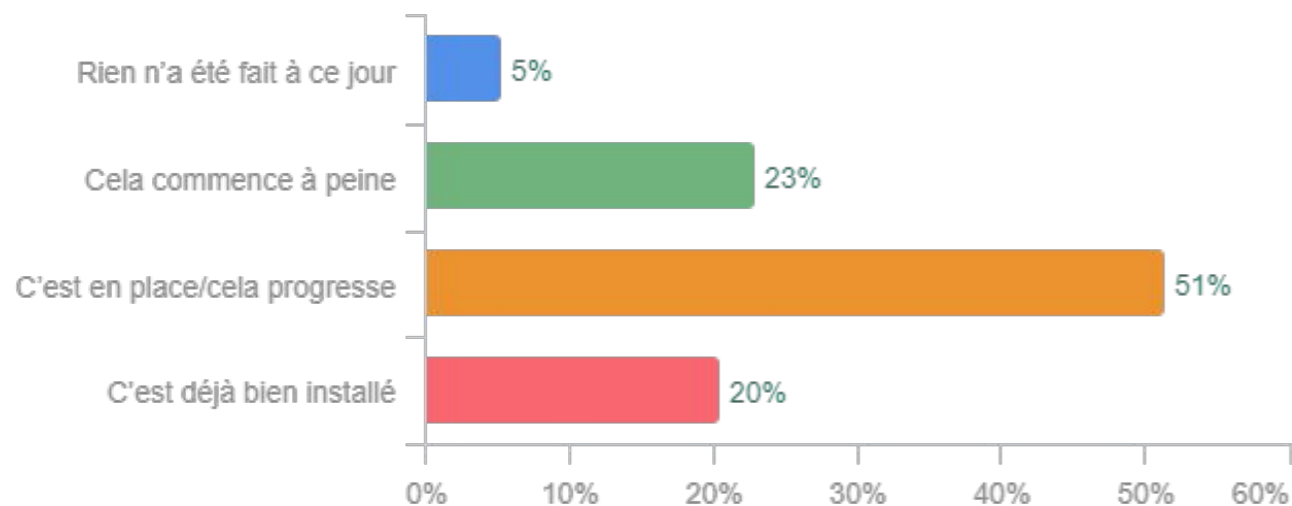


Évolution nationale des établissements engagés dans une politique expérience patient

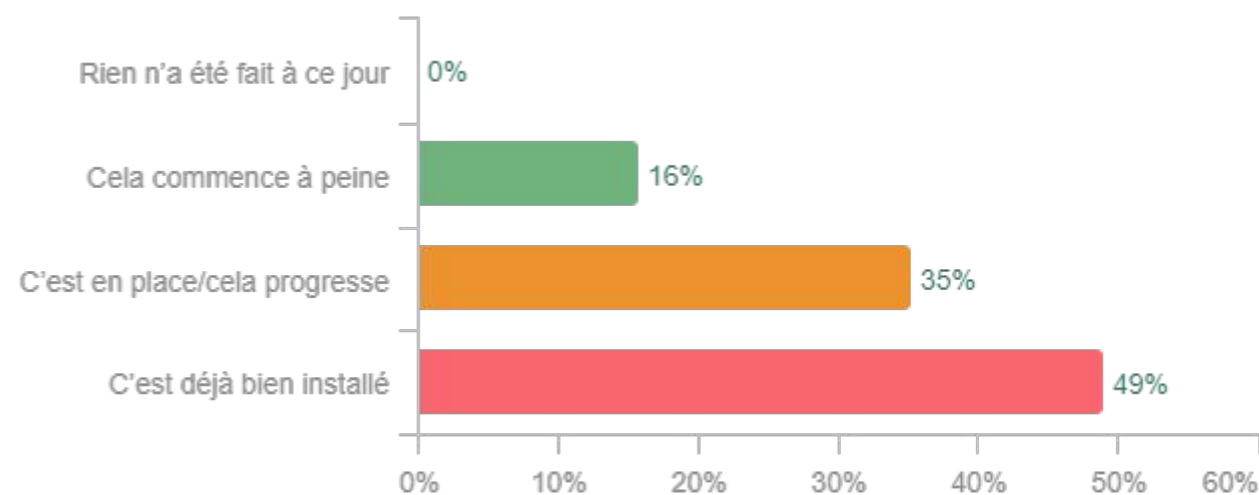
Figure 3. Experience efforts are making progress while established patient experience programs lag.
Which of the following stages best describes the current state of your organization's experience efforts?



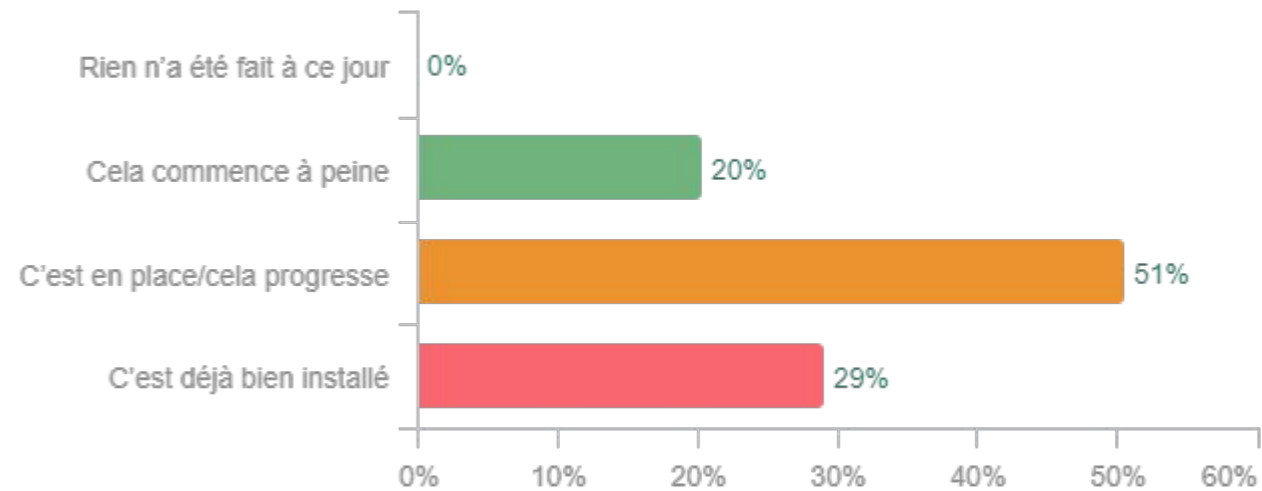
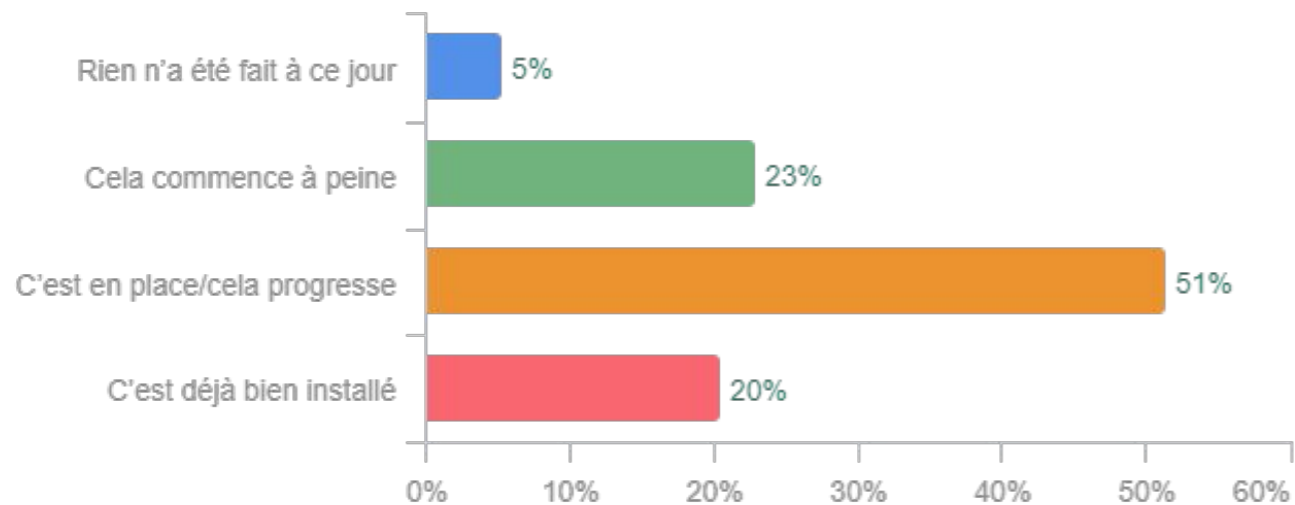
Q4. Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux l'état de la politique de votre établissement en matière d'expérience patient ?



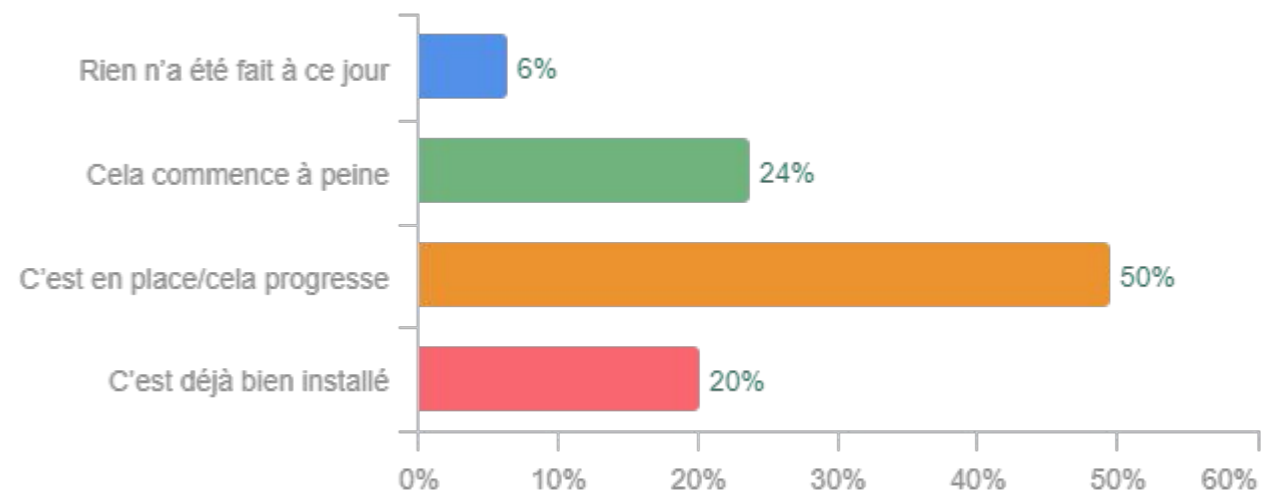
Total / Cliniques / CLCC



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

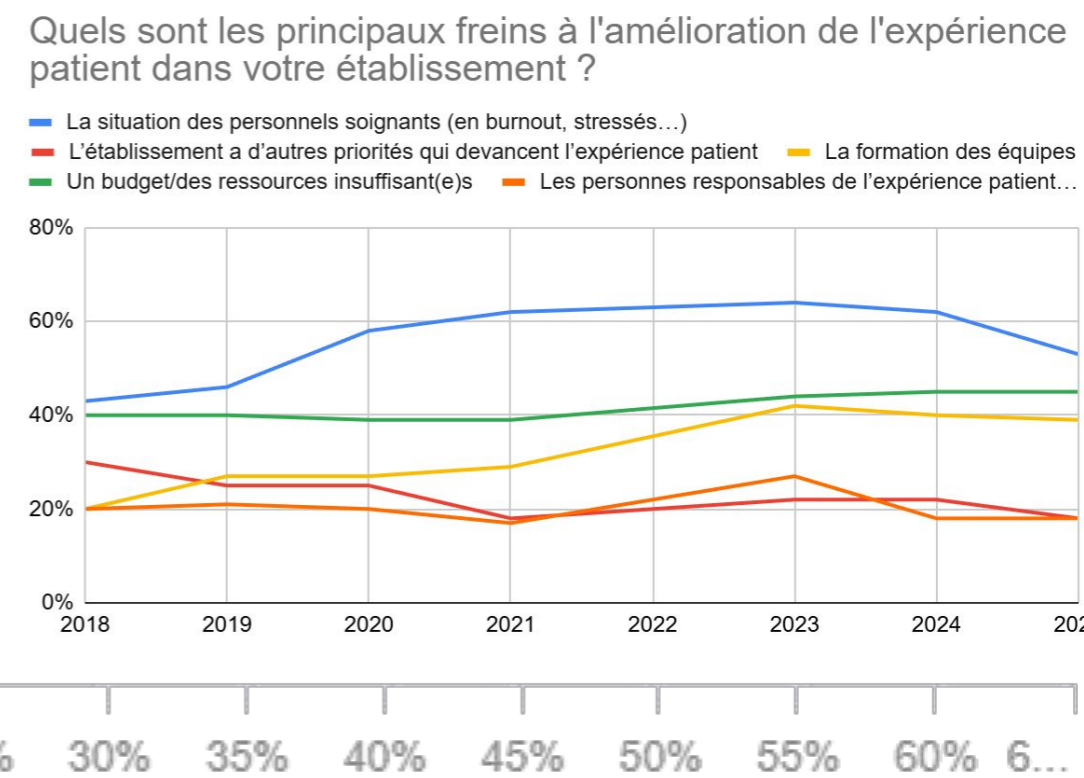
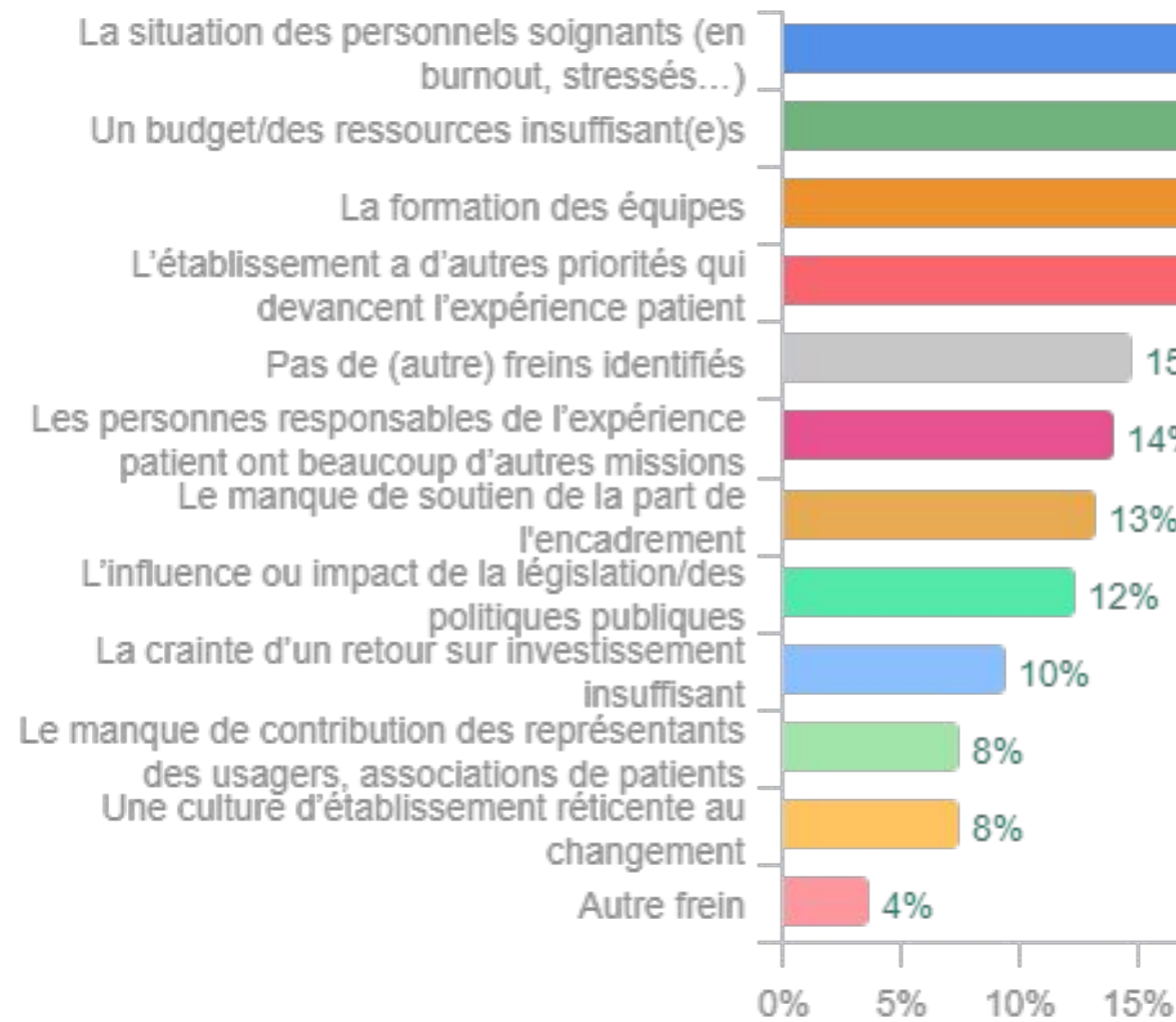


Total / Direction / hors encadrement



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

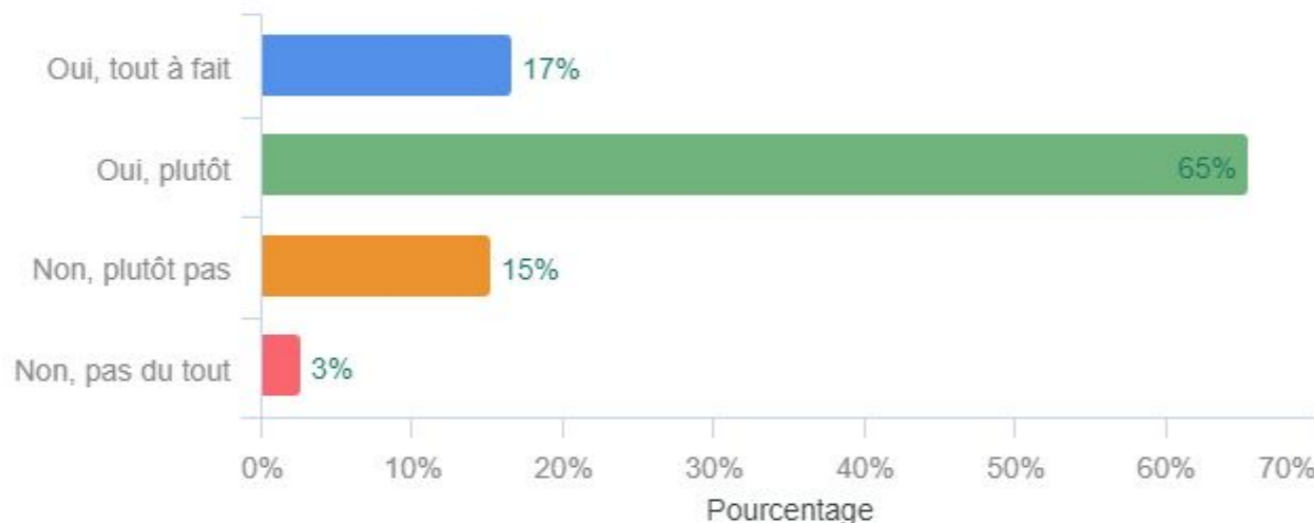
Les conditions difficiles d'exercice des professionnels se maintiennent au sommet des obstacles au développement de l'amélioration de l'expérience patient (loin devant les autres facteurs). La nécessité de former les professionnels et le manque de ressources disponibles constituent les autres facteurs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



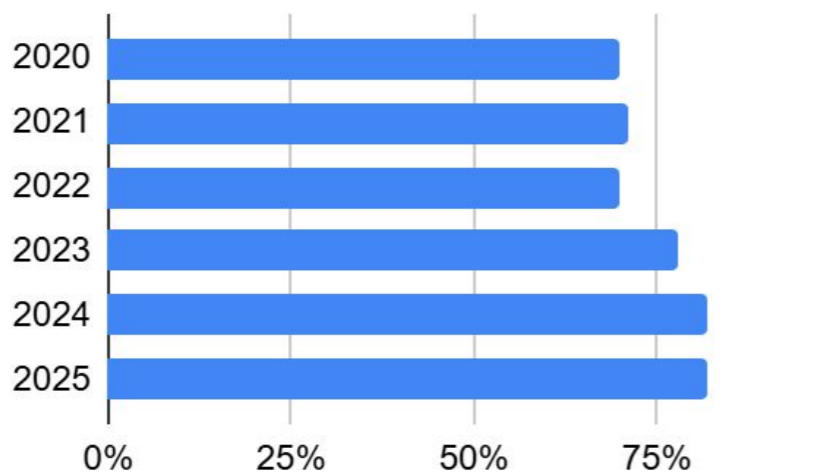
Perception de l'intégration de l'expérience patient par les professionnels de santé

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 ?



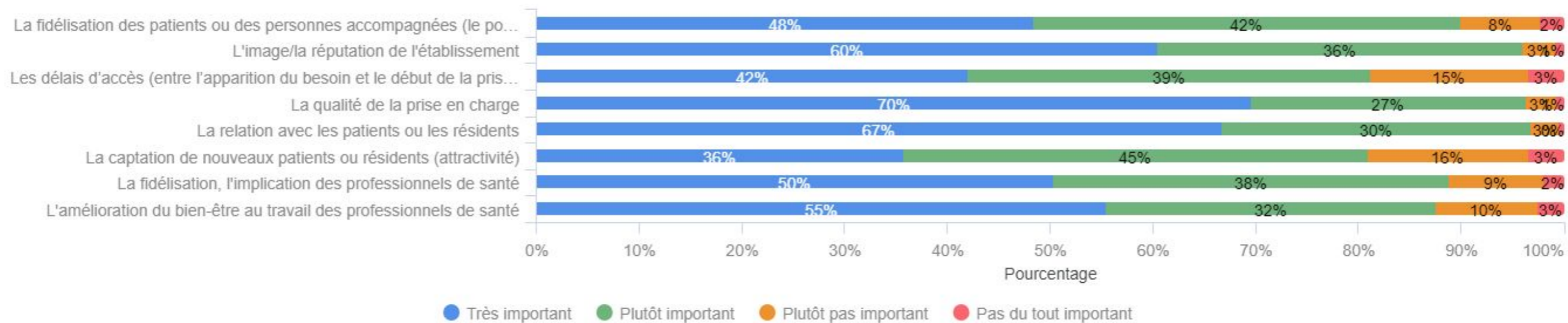
Total OUI
82% (VS 82% en 2024)



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 ?

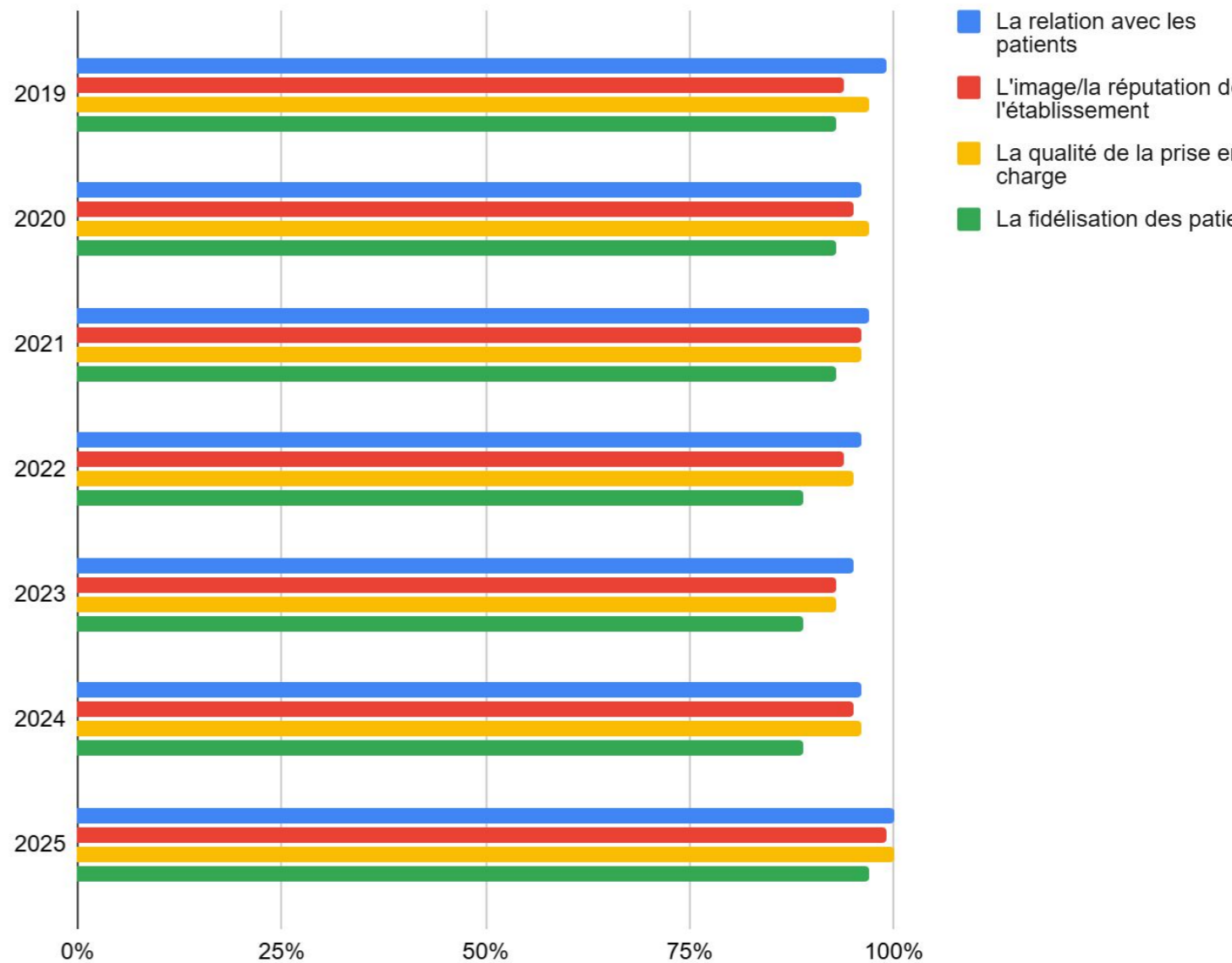


L'influence de l'expérience patient

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 ?



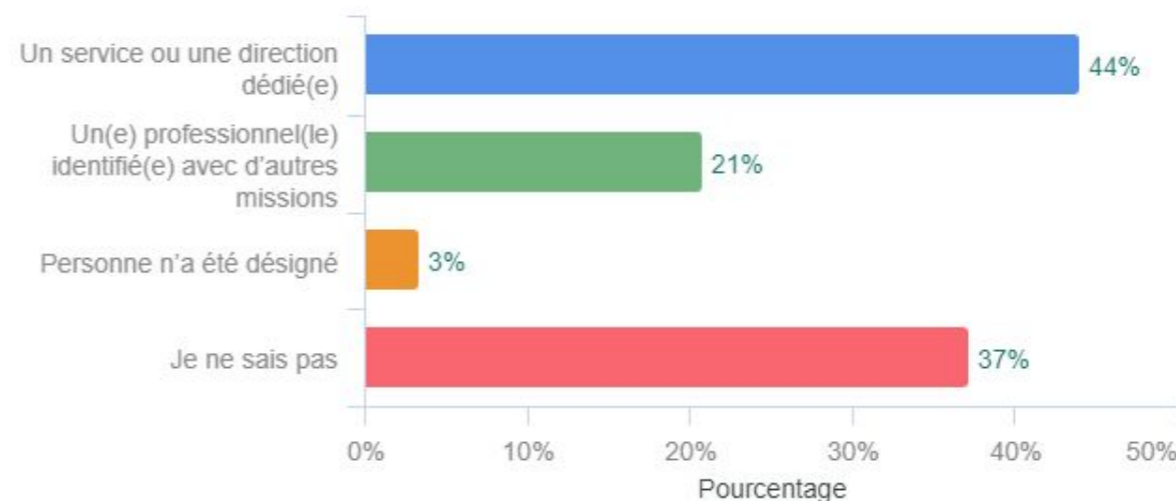
Évolution nationale de l'influence de l'expérience patient total important (2019-2025)



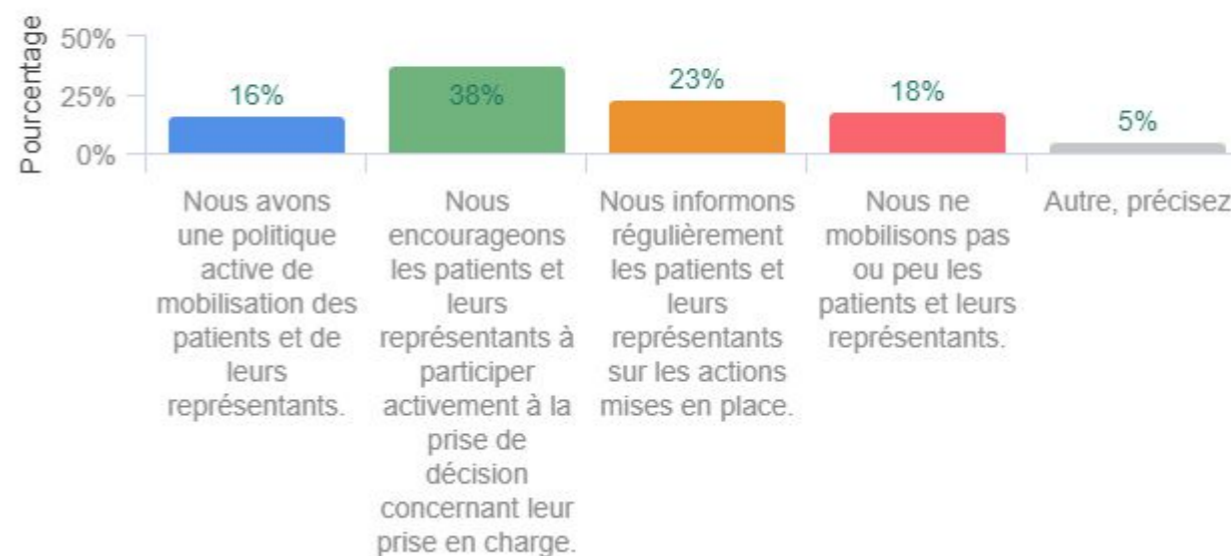
L'organisation de l'expérience se structure progressivement au sein des établissements

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 ?



Q15. Dans quelle mesure votre établissement mobilise-t-il les patients et leurs représentants pour améliorer l'expérience patient ?



On observe que chez **44%** des répondants il existe un **service ou une direction dédiée** au sein de leur établissement.

Restitution des résultats du Baromètre de l'Expérience patient 2025

Restitution Personnalisée à 26 établissements

- APHM
 - APHM - CH La Timone
 - APHM - Hopital De La Conception
 - APHM - Hopital Nord

 - AURAL Lyon

 - CH Guingamp
 - CH Henri Guerin
 - CH Le Vinatier
 - CH Paul Coste-Floret Lamalou
 - CH Roubaix
 - CH Sainte-Marie Puy-De-Dôme
 - CH Valenciennes

 - CHI Frejus-Saint Raphael
 - CHI Toulon La Seyne
- CHR Metz Thionville

 - CHU Amiens Picardie
 - CHU Besançon
 - CHU Grenoble Alpes
 - CHU Saint-Etienne

 - CLCC
 - CLCC - Henri Becquerel
 - CLCC - Institut Curie
 - CLCC - Institut Godinot
 - CLCC - Oscar Lambret
 - CLCC - Paoli-Calmettes

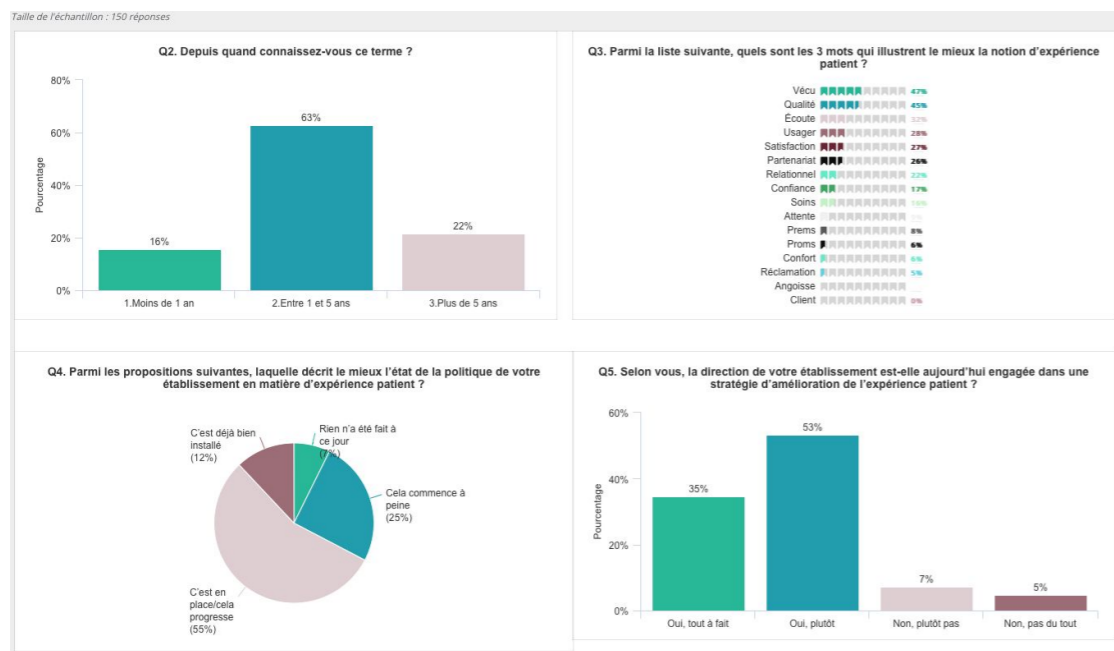
 - EPSM Agglomération Lilloise
 - EPSM Lille Métropole
 - EPSM Val De Lys Artois



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		
Parmi la liste suivante, quels sont les 3 mots qui illustrent le mieux la notion d'expérience patient ?	Vécu	46%	243	41%	47
	Soins	24%	126	26%	30
	Satisfaction	32%	167	42%	48
	Partenariat	26%	138	19%	22
	Proms	4%	23	2%	2
	Prems	7%	37	4%	5
	Relationnel	21%	112	23%	27
	Confort	4%	23	6%	7
	Angoisse	1%	7	3%	3
	Écoute	31%	162	27%	31
	Client	0%	2	0%	0
	Attente	7%	38	10%	11
	Qualité	46%	240	50%	57
	Confiance	16%	82	15%	17
Réclamation	3%	18	3%	3	
Usager	27%	139	29%	33	
N =		713		176	
Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux l'état de la politique de votre établissement en matière d'expérience patient ?	Rien n'a été fait à ce jour	6%	44	3%	5
	Cela commence à peine	33%	236	41%	72
	C'est en place/cela progresse	48%	345	44%	78
	C'est déjà bien installé	12%	88	12%	21
N =		713		176	
Selon vous, la direction de votre établissement est-elle aujourd'hui engagée dans une stratégie d'amélioration de l'expérience patient ?	ST Oui	87%	623	87%	154
	Oui, tout à fait	34%	243	29%	51
	Oui, plutôt	53%	380	59%	103
	ST Non	13%	90	12%	22
	Non, plutôt pas	9%	64	11%	20
Non, pas du tout	4%	26	1%	2	

Restitution des résultats du Baromètre de l'Expérience patient 2025

Témoignages des établissements participants

- Nicolas Salvi, Directeur général du Centre Hospitalier de Valenciennes
- Artus Paty, Directeur Général Adjoint du Centre Henri Becquerel
- Camille Laluque, Directrice de l'expérience patient au CH Le Vinatier



Restitution des résultats du Baromètre de l'Expérience patient 2025

Table ronde

- Marie-Claire Viez, Directrice Stratégie chez Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP)
- Sandrine Boucher, Directrice Stratégie médicale et Performance Unicancer
- Kathia Barro, Responsable adjoint chez Fédération hospitalière de France (FHF)
- Edith Riou, Cheffe de bureau Qualité, parcours, usagers chez Ministère de la santé et de la prévention



DEVENEZ MEMBRE DE L'IFEP

et accédez à d'autres ressources et avantages

Ministère de la Santé et de l'Accès aux soins - Paris
mercredi 28 janvier 2026



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

