

Qu'est-ce qui est **important** pour vous ?

- ✓ Demander ce qui est important
- ✓ Ecouter ce qui est important
- ✓ Considérer ce qui est important

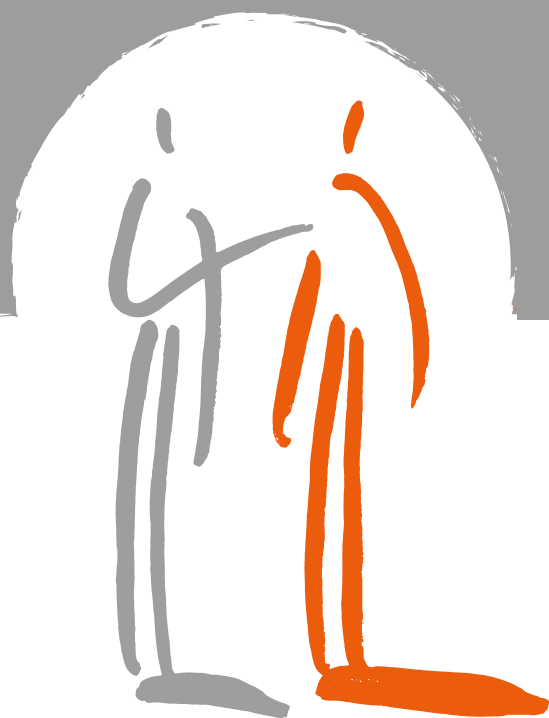


TABLE DES MATIÈRES

1	Des origines de la campagne à aujourd'hui	2
2	La campagne en pratique	5
	Pourquoi poser la question ? _____	5
	Comment poser la question ? _____	7
	Quand poser la question ? _____	11
	Qui pose la question ? _____	11
	Avec quelles ressources poser la question ? _____	13
3	Quel suivi donner à la question ?	15
	Sur le terrain tout de suite _____	15
	En filigrane, la mesure d'indicateurs _____	16
4	Le rôle des directions dans la mise en place de la campagne	18
5	Retour en images des institutions participantes	20

Chaque année, le **premier mardi du mois de juin**, se tient la journée internationale « **Qu'est-ce qui est important pour vous ?** ». Son objectif est d'encourager et de soutenir des conversations constructives et sincères entre et avec les professionnels de santé, les patients ou les résidents, ainsi que leurs proches.

Au cœur de l'approche se trouve un principe simple, mais puissant : Demander. Écouter. Considérer. En posant cette question, les professionnels s'engagent dans une véritable co-construction des parcours de soins, plus personnalisés et respectueux des valeurs de chacun. **What Matters to You?** ou **Qu'est-ce qui est important pour vous** (WMTY ou CIPV en français) est aujourd'hui un mouvement mondial en faveur d'une prise en charge véritablement centrée sur la personne, mais il est né d'une idée forte.



En 2014, Maureen Bisognano, alors présidente et directrice générale de l'Institute for Healthcare Improvement, a été inspirée après avoir lu l'article « Shared Decision-Making: The Pinnacle of Patient-Centered Care » (Prise de décision partagée : le summum des soins centrés sur le patient) de Michael Barry et Susan Edgman-Levitan, publié dans le New England Journal of Medicine¹. S'adressant à 3000 professionnels de la santé lors de la conférence IHI-BMJ à Paris, elle les a mis au défi de changer la conversation. **Au lieu de se contenter de demander « Qu'est-ce qui ne va pas ? », elle les a exhortés à demander « Qu'est-ce qui est important pour vous ? »**. À partir de là, l'idée s'est rapidement répandue. D'abord en **Norvège** (qui a accueilli la première journée officielle WMTY), puis en **Écosse** et aux **États-Unis**.

+ DE 50 PAYS



+ DE 2000 ÉQUIPES

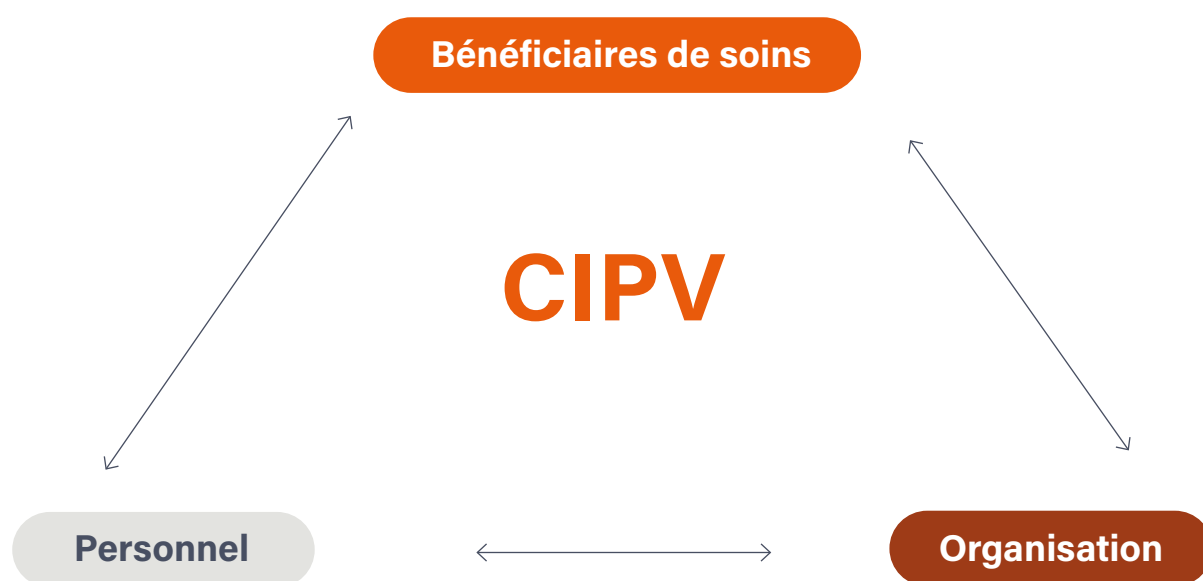


Depuis son lancement, le mouvement « Qu'est-ce qui est important pour vous » (CIPV) s'est étendu à plus de **50 pays** et a impliqué plus de **2000 équipes** dans le monde entier. Des réseaux internationaux se sont créés, permettant de partager ressources, outils et bonnes pratiques pour faciliter l'adoption locale de cette démarche de soins véritablement conduite avec le bénéficiaire de soins. Ce qui a commencé par une simple question est désormais un catalyseur de changement culturel dans les systèmes de santé et de soins à travers le monde. En Belgique depuis 2019, la PAQS joue un rôle central dans la promotion de la campagne CIPV auprès de l'ensemble du secteur des soins de santé.

¹Michael J. Barry, Susan Edgman-Levitan; Shared Decision Making — The Pinnacle of Patient-Centered Care. N Engl J Med 2012;366:780-781

Dans un contexte actuel, où les tensions organisationnelles et humaines restent fortes, cette démarche invite les professionnels de santé à se reconnecter au cœur de leur métier : **le « prendre soin »**. Elle encourage à retrouver du sens dans le travail quotidien en créant des relations authentiques avec les bénéficiaires de soins et en valorisant ce qui est important à la fois pour eux/elles, les équipes et les organisations. Cela participe à restaurer la motivation des soignants, leur engagement, et la qualité des soins prodigués.

Au départ centrée sur la relation entre le soignant et le bénéficiaire de soins, la démarche a évolué pour intégrer **une vision plus globale et systémique** que la PAQS appelle **les piliers de ce qui est important** :



Ce qui est important pour le bénéficiaire de soins : mieux comprendre ses valeurs, ses priorités et ses attentes pour adapter les soins à sa réalité et à ce qui fait sens pour lui.

Ce qui est important pour les professionnels de santé : en identifiant ce qui compte réellement pour les soignants, les organisations de santé peuvent adapter leurs pratiques et leur organisation, améliorer le bien-être au travail et ainsi favoriser la fidélisation et l'engagement des équipes. Valoriser la parole des soignants et renforcer le travail en équipe contribue également à redonner du sens à leur activité quotidienne, en reconnaissant l'importance de leur rôle et l'impact de leurs actions auprès des patients. Il s'agit donc bien d'un outil de management et de leadership axé sur la qualité de vie au travail.

Ce qui est important pour l'organisation : clarifier les missions, les objectifs et les valeurs qui portent les équipes et orientent les actions de manière cohérente.

Cette approche élargie permet de **créer un véritable alignement entre les attentes des bénéficiaires de soins, les besoins des équipes et les objectifs des institutions**. Elle s'appuie sur des principes de **bienveillance** et de **leadership compatissant**, inspirés notamment des travaux du Dr. B. Klaber sur la kindness (« bienveillance ») et du Prof. M. West sur le compassionate leadership (« leadership compatissant »).

Cette campagne s'intègre particulièrement bien aussi dans les **démarches d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins**. Une démarche permanente pour tous : poser la question, écouter, considérer et prendre en compte ce qui est transmis et partager en équipe ce qui est important pour la personne.

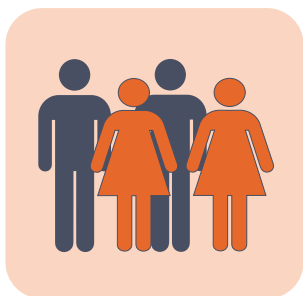


En posant systématiquement la question « **Qu'est-ce qui est important pour vous ?** », que ce soit aux bénéficiaires de soins, aux collègues ou à l'organisation, les professionnels de santé contribuent à renforcer la confiance, la coopération et la qualité des soins.

Cette dynamique contribue aussi à la création d'**environnements de travail plus humains et plus motivants**, où chacun peut retrouver du sens dans ses actions quotidiennes.



Pourquoi poser la question ?



Prendre le temps de comprendre le point de vue du **bénéficiaire de soins**, c'est découvrir sa santé à travers ses propres priorités, mais aussi son environnement, son histoire et ses circonstances de vie. C'est lui permettre d'exprimer ses besoins, ses valeurs et ses préférences, en tant qu'être humain à part entière et non seulement comme bénéficiaire de soins. Dans cette approche, une relation de confiance peut s'installer, nourrie par l'écoute, l'empathie et des échanges constructifs et bienveillants.



Pour les professionnels, poser la question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » représente aussi une opportunité de redonner du sens à leur pratique. En créant un espace de dialogue authentique, les soignants peuvent comprendre plus finement ce qui motive leurs gestes, ce qui les met en difficulté ou ce qui les épanouit. Cette démarche contribue à restaurer un climat de confiance au sein des équipes et favorise un bien-être professionnel durable.

En recueillant ces éléments, l'institution peut adapter l'organisation du travail, valoriser les initiatives positives et soutenir les équipes confrontées à des situations plus complexes. CIPV devient ainsi un levier puissant de qualité de vie au travail et d'engagement collectif.

Comme un air de... PREMS pour les patients !

La campagne CIPV peut s'apparenter aux PREMS (Patient-Reported Experience Measures), mais avec quelques différences notables. CIPV et les PREMS partagent un objectif commun mais se distinguent par leur temporalité et leur mode d'application. L'idéal serait d'utiliser les deux approches conjointement : CIPV pour améliorer l'expérience en direct et les PREMS pour mesurer et piloter l'amélioration des soins sur le long terme.

Les points communs

Approche centrée sur le bénéficiaire de soins

- ✓ Les deux visent à améliorer l'expérience des soins en tenant compte de la perception et des attentes des bénéficiaires de soins.

Amélioration continue de la qualité

- ✓ CIPV et les PREMS permettent aux établissements de santé d'ajuster leurs pratiques en fonction des retours des bénéficiaires de soins.

Valorisation du dialogue bénéficiaire-soignant

- ✓ CIPV encourage une communication proactive et personnalisée, tout comme les PREMS visent à recueillir l'expérience vécue des bénéficiaires de soins.

Les complémentarités

- ✓ CIPV est un outil du quotidien qui améliore immédiatement la relation soignant-bénéficiaire en rendant les soins plus humains.
- ✓ Les PREMS sont un outil d'évaluation permettant une analyse systématique et comparative des expériences bénéficiaires à plus grande échelle.

Critères	CIPV	PREMS
Objectif principal	Identifier en temps réel ce qui compte pour le bénéficiaire de soins et ajuster les soins en conséquence.	Évaluer a posteriori l'expérience du bénéficiaire pour améliorer les pratiques.
Méthode	Questions ouvertes en conversation avec le bénéficiaire de soins.	Questionnaires standardisés après l'hospitalisation ou la consultation.
Temps d'utilisation	Pendant la prise en charge.	Après la prise en charge. Des questions issues d'enquête de satisfaction s'apparentent aux PREMs.
Utilisateurs	Soignants, médecins, équipes qualité, direction.	Bénéficiaires de soins, équipes qualité, SPF Santé publique, recherche en santé.
Format	Dialogue interactif et évolutif.	Données quantifiables et comparables entre institutions.



DU CÔTÉ DES BÉNÉFICIAIRES DE SOINS

Il existe différentes manières de poser la question aux bénéficiaires de soins :

Qu'est-ce qui compte le plus pour vous actuellement ?

Quels sont les aspects de votre santé que vous souhaitez améliorer ou maintenir ?



Quand vous passez une bonne journée, quels sont les éléments qui y contribuent ?

PARTICIPANTS 2025

C'est le fait d'apporter un soutien concret et humain à des personnes fragilisées.

Voir un patient se sentir rassuré par un sourire ou un mot gentil. Sentir qu'il se détend un peu alors qu'il traverse un moment difficile.

La question peut être formulée de **différentes manières** selon l'**objectif recherché** par l'institution :

1 Questions générales sur les priorités et valeurs du bénéficiaire de soins

- Qu'est-ce qui est important pour vous aujourd'hui ?
- Quelles sont vos priorités en ce moment ?
- Quelles sont vos principales préoccupations en ce moment ?
- Que signifie pour vous une bonne journée ?

2 Questions sur l'expérience des soins et les attentes

- Comment aimeriez-vous que nous prenions soin de vous ?
- Quelles expériences positives avez-vous eues dans le passé avec le système de soins ?
- Quels aspects de votre prise en soins aimeriez-vous voir changer ?
- Comment pouvons-nous rendre votre séjour ou votre traitement plus confortable ?

3 Questions sur les préférences personnelles et le bien-être

- Quelles sont les activités qui vous apportent du bien-être ?
- Comment pouvons-nous respecter vos habitudes et vos valeurs ?
- Quels besoins liés à votre culture, votre religion ou vos croyances souhaitez-vous partager ?

4 Questions sur la communication et l'implication du bénéficiaire de soins

- Comment préférez-vous recevoir des informations sur votre état de santé ?
- À quel moment souhaitez-vous être impliqué(e) dans les décisions vous concernant ?
- Qui souhaitez-vous voir impliqué dans vos soins (famille, proches, aidants) ?
- Quelles préoccupations ou questions avez-vous concernant votre traitement ou vos soins ?

5 Questions sur les objectifs et les projets de vie

- Quels sont vos objectifs à court et à long terme ?
- Quels objectifs aimeriez-vous atteindre avec votre état de santé actuel, et comment pouvons-nous vous aider à y parvenir ?

DU CÔTÉ DES PROFESSIONNELS



Il est tout aussi essentiel de se demander ce qui est important pour eux dans leur quotidien de travail. Les équipes peuvent être invitées à exprimer ce qui favorise leur collaboration, ce qui soutient leur motivation ou ce qui entrave leur capacité à offrir des soins de qualité.

Des questions simples, posées lors de réunions d'équipe ou de moments informels, permettent d'ouvrir ce dialogue :

- Qu'est-ce qui est important pour vous **dans votre métier** ?
- Qu'est-ce qui vous aide à bien faire votre travail et **à vous sentir utile** ?
- Qu'est-ce qui pourrait **améliorer encore votre quotidien** professionnel ?
- De quoi auriez-vous besoin pour **travailler dans les meilleures conditions** possibles ?
- Comment l'équipe ou l'organisation pourrait-elle **mieux vous soutenir** dans votre rôle ?

DU CÔTÉ DE L'ORGANISATION

Il est essentiel que la direction clarifie ce qui fonde et oriente l'action institutionnelle. Il s'agit de préciser :

- Quels **objectifs stratégiques** l'institution souhaite-t-elle poursuivre pour orienter ses actions et ses priorités ?
- Quelles sont les **missions** que l'institution entend clairement affirmer comme sa raison d'être ?
- Quelles **valeurs** l'institution veut-elle porter et voir incarnées dans la culture et les pratiques professionnelles ?

Cette clarification constitue un repère pour les équipes et permet de garantir la cohérence entre la culture souhaitée, les pratiques professionnelles et les messages portés par l'institution.

ADAPTER



POUR

ADOPTER

Un message, une idée ou une pratique trouve vraiment sa force lorsqu'il résonne avec celles et ceux à qui il s'adresse. La campagne CIPV l'a bien montré : la manière de poser une question peut tout changer.

Adapter une démarche à la réalité, à la culture et au langage d'une équipe ou d'un milieu, c'est lui donner une chance d'être entendue, comprise et intégrée. C'est ainsi que les projets prennent racine et qu'ils sont plus facilement **adoptés** par les bénéficiaires et les professionnels.

Quand poser la question ?



La campagne CIPV rappelle que l'échange avec le bénéficiaire de soins est bienvenu **à tout moment**. Intégré progressivement dans la **pratique quotidienne**, il devient peu à peu une véritable routine de soins, au même titre que la prise des paramètres ou la réalisation de l'anamnèse.

Ces conversations prennent une importance particulière lorsqu'une maladie commence à affecter la qualité de vie ou le fonctionnement au quotidien, ou encore lors de certaines annonces de diagnostic.

En créant ces espaces de dialogue, on reconnaît la personne dans toute sa réalité et **on ouvre la voie à des décisions partagées, plus justes et plus humaines.**



La question peut également être posée aux professionnels à **des moments clés** :

- **Prise de poste**
- **Evaluations annuelles**
- **Retour après une absence**
- **Réorganisation d'un service**
- **Lors d'un temps d'équipe**

Identifier les périodes où la charge émotionnelle ou organisationnelle est plus forte permet d'ajuster le soutien, d'éviter l'épuisement et de renforcer la cohésion. En demandant régulièrement aux équipes ce qui est important pour elles, les responsables créent des environnements où chacun se sent entendu, respecté et soutenu.

Qui pose la question ?



La question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » peut être posée à tout moment, et **par n'importe quelle personne travaillant dans une institution de soins**. Quelle que soit la fonction — aide-soignant, infirmier, technicien de surface, membre du personnel d'accueil, volontaire ou patient partenaire, et bien d'autres encore — chacun a l'occasion, lors d'un échange, d'ouvrir ce dialogue indispensable. L'essentiel est que la réponse soit partagée avec l'équipe de soins, afin de construire une compréhension commune et de placer réellement la personne au centre de son parcours.



Infirmière



Aide-soignante



Technicien de surface



Personnel d'accueil



Patient partenaire



De la même manière que tous les membres du personnel peuvent poser la question aux bénéficiaires de soins, chacun peut également **être invité à exprimer ce qui est important pour lui dans son travail**. Cette démarche peut être portée par les cadres de proximité, les directions, les référents qualité, mais aussi émerger spontanément au sein des équipes.

L'objectif est d'instaurer une **culture d'échange** où les professionnels se sentent légitimes pour partager leurs besoins, leurs idées ou leurs difficultés. Les réponses sont ensuite mises en commun, analysées avec les équipes, et utilisées pour améliorer l'organisation, renforcer la collaboration et construire un environnement de travail plus soutenant.

Être intégré en tant que
brancardier aux réunions
inter-services

Bénéficier d'un programme
de formation

Besoin de créer une
procédure

Valoriser notre métier
annuellement



Qu'est-ce qui est important pour vous?

Nous vous posons cette question, mais pourquoi?

Parce que votre bien-être compte. Parce que mieux vous connaître, c'est mieux vous soigner.

Parce que vous êtes important pour nous.

- Exprimez ce qui est essentiel pour vous : vos valeurs, vos préférences, ce qui vous aide à passer une bonne journée d'hôpital.
- Votre réponse nous aide à personnaliser vos soins et à construire une relation de confiance avec l'équipe soignante.

Quelques pistes pour vous aider à réfléchir :

- Qu'est-ce qui compte le plus pour moi actuellement ?
- Quand je passe une bonne journée, quels sont les éléments qui y contribuent ?
- Quels sont les aspects de ma santé que je souhaite améliorer ou maintenir ?

Demander ... écouter ... considérer !

La question Qu'est-ce qui est important pour vous ? a pour objectif d'aider à engager une conversation avec les patients sur ce qui compte pour eux, de créer un partenariat et de contribuer à la décision partagée.

PAQS.be

contact@paqs.be - @PAQSASBL

En collaboration avec la Fédération des hôpitaux vaudois

#CIPV
www.paqs.be/cipv

Qu'est-ce qui est important pour vous?

Demander... écouter... considérer!

En Suisse : www.fh.ch/cipv - En Belgique : www.paqs.be/cipv

Qu'est-ce qui est important pour vous?

Demander... écouter... considérer!

En Suisse : www.fh.ch/cipv - En Belgique : www.paqs.be/cipv

Qu'est-ce qui est important pour vous?

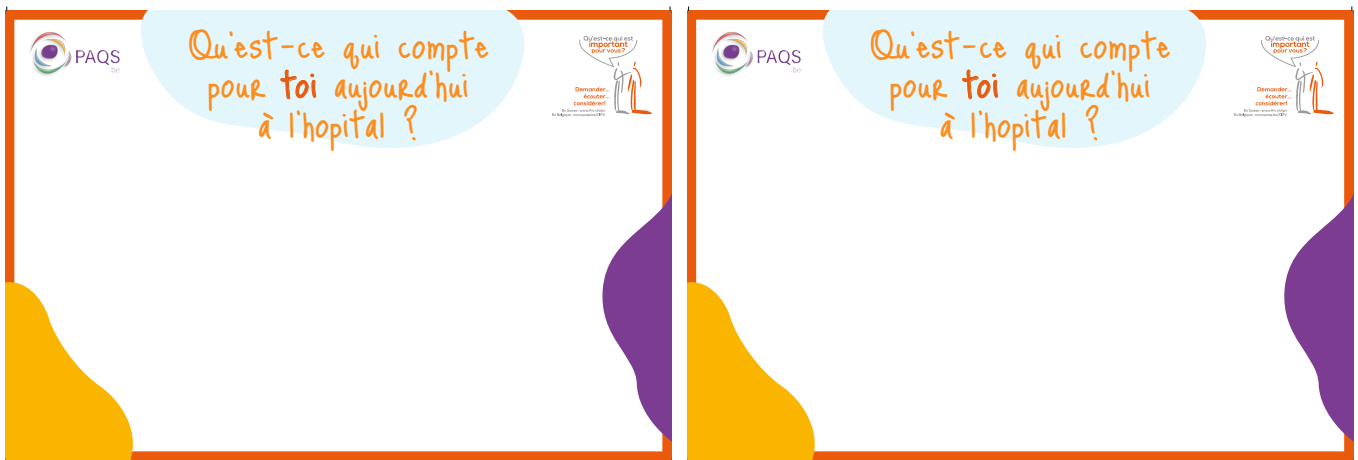
Demander... écouter... considérer!

En Suisse : www.fh.ch/cipv - En Belgique : www.paqs.be/cipv

- BROCHURE EXPLICATIVE - CAMPAGNE CIPV

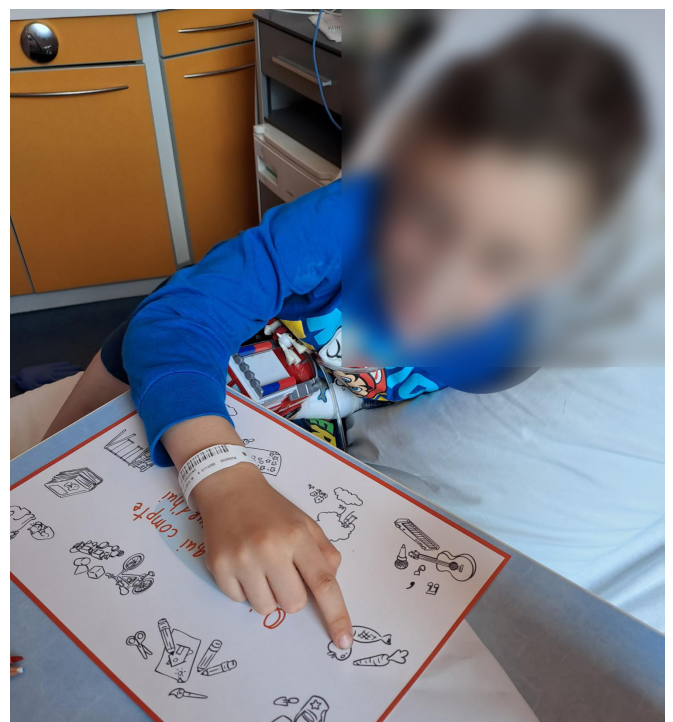
Nouveauté depuis 2025 !

- ✓ **Support enfant 3-12 ans**, adapté à leur âge, avec des activités de dessin ou écriture pour exprimer ce qui compte pour eux.



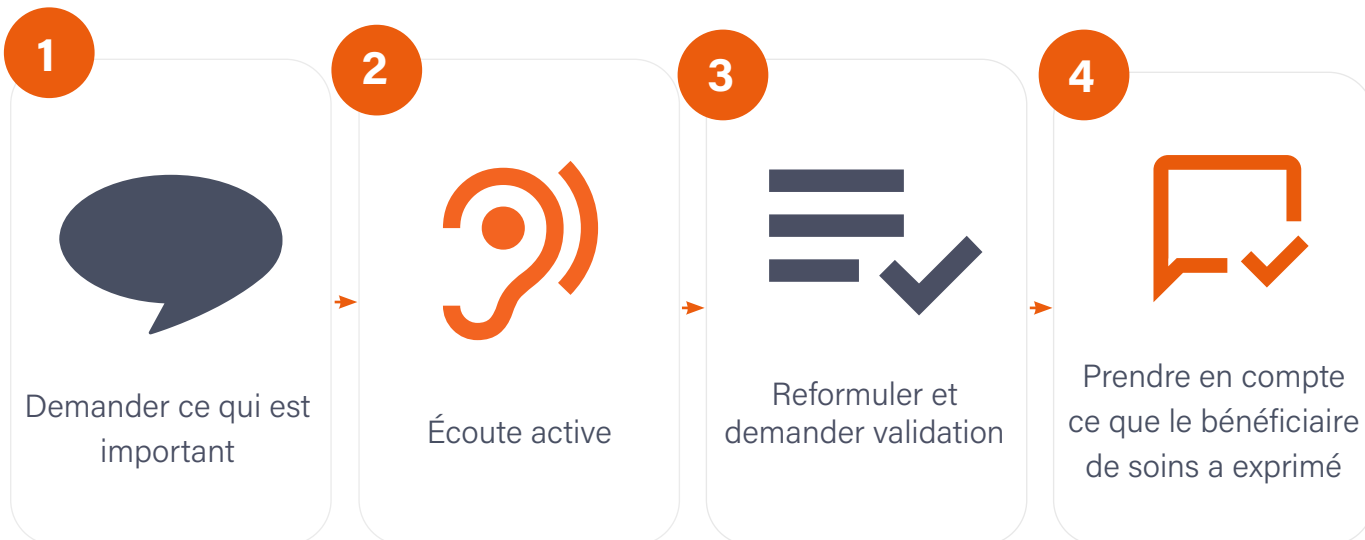
Toutes les ressources sont également **disponibles en néerlandais**, afin de répondre aux besoins des institutions bruxelloises et garantir l'inclusion de tous les bénéficiaires de soins et professionnels.

Les supports ont été **co-construits avec des patients partenaires** et des membres d'institutions ayant déjà participé à la campagne. En moyenne, plus de **10 000 supports sont distribués chaque année**, avec des retours très positifs. De plus, de nouveaux outils peuvent être développés pour rendre cette démarche encore plus accessible et engageante.



3 Quel suivi donner à la question ?

Sur le terrain tout de suite



5

LAISSER UNE TRACE

Comment laisser une trace ?



Tableau blanc



Briefing d'équipe



Dossier du patient



Document de sortie



Partager lors des transmissions



Communiquer les éléments clés à l'équipe pluriprofessionnelle



Les réponses des professionnels doivent elles aussi être considérées, tracées et transformées en actions concrètes. Cela peut prendre la forme :

- ✓ De **tableaux d'équipe** où les priorités exprimées par les soignants sont regroupées ;
- ✓ De **discussions lors des réunions d'équipe** ou des briefings ;
- ✓ D'**actions rapides** (quick wins) lorsque des besoins simples sont identifiés ;
- ✓ De **projets plus structurés** pour les demandes organisationnelles plus larges.

Ce suivi permet de montrer que la parole des équipes est entendue et valorisée. Il renforce l'engagement, améliore la communication interne et soutient la culture de bienveillance promue par la campagne.

En filigrane, la mesure d'indicateurs



Des **indicateurs de résultats** et d'impact d'une campagne comme CIPV peuvent être utilisés. Ces indicateurs permettent de mesurer l'amélioration de l'expérience patient, la transformation des pratiques professionnelles et les effets organisationnels

Axe patient



1 Indicateurs de l'expérience et de la satisfaction des bénéficiaires de soins

- Taux de satisfaction patient/résident (via des enquêtes PREMS, satisfaction)
- Pourcentage de bénéficiaires de soins estimant que leurs attentes ont été prises en compte
- Évolution du score de confiance des bénéficiaires de soins envers les soignants
- Taux de recommandation de l'institution
- Nombre de retours positifs sur les soins centrés sur les valeurs du bénéficiaire de soins

2 Indicateurs de transformation des pratiques professionnelles

- Taux d'utilisation de la question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » dans les consultations
- Nombre de professionnels formés/sensibilisés à cette approche
- Modification des plans de soins en fonction des réponses des bénéficiaires
- Taux d'engagement des soignants dans des actions de personnalisation des soins
- Nombre de projets d'amélioration issus des retours

3 Indicateurs organisationnels et de qualité des soins

- Réduction des plaintes et réclamations liées à un manque d'écoute du bénéficiaire de soins
- Diminution des événements indésirables évitables (ex. erreurs médicamenteuses, chutes) grâce à une meilleure prise en compte des besoins ou implication des bénéficiaires de soins
- Amélioration des scores de certification/accréditation en lien avec la prise en compte de l'expérience patient
- Modification des processus organisationnels pour intégrer la démarche CIPV

Axe professionnel



1 Indicateurs de bien-être et d'engagement

- Taux de satisfaction du personnel vis-à-vis du climat de travail.
- Taux de participation des professionnels aux démarches CIPV.
- Évolution du sentiment de reconnaissance au travail.
- Diminution des situations de tension d'équipe signalées.

2 Indicateurs organisationnels internes

- Nombre d'actions d'amélioration issues des retours du personnel.
- Intégration des priorités professionnelles dans les plans d'action annuels des services.
- Taux d'utilisation des outils CIPV-professionnels (post-it jaunes, moments d'échange, etc.).

3 Indicateurs Ressources Humaines

- Évolution de l'absentéisme non planifié.
- Taux de turnover.
- Évolution des demandes de mobilité interne en lien avec l'amélioration du climat d'équipe.

1 Impulsion et engagement institutionnel

- **Intégration du programme dans la politique de l'établissement :** les directeurs peuvent faire de l'approche « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » une priorité institutionnelle et des managers de proximité ; à structurer les parcours de soins en tenant compte des priorités et des objectifs des bénéficiaires de soins, facilitant ainsi une prise en charge plus cohérente et centrée sur la personne.
- **Mobilisation des équipes :** ils encouragent les soignants à adopter ces pratiques et à les intégrer dans la culture de soin en lien avec les encadrants.
- **Appui aux initiatives locales :** soutien aux unités qui souhaitent expérimenter ou généraliser cette démarche.

2 Formation et sensibilisation des équipes

- **Mise en place de formations pour le personnel** sur la communication centrée sur le bénéficiaire de soins.
- **Organisation de journées thématiques** pour promouvoir la démarche auprès des soignants.
- **Participation aux groupes de travail** pour adapter les outils du programme aux réalités de l'établissement.

3 Suivi et évaluation des résultats

- **Mise en place d'indicateurs pour mesurer l'impact** sur la qualité des soins, la satisfaction et l'expérience des bénéficiaires de soins, la coordination entre les différents services et professionnels de santé.
- **Retour d'expérience** avec les équipes et les représentants des bénéficiaires de soins (ex. Comité patient, Conseil des résidents, etc.).
- **Valorisation des bonnes pratiques** et **partage des réussites** entre établissements.

4 Communication et plaidoyer

- **Promotion du programme** auprès des fédérations hospitalières et réseaux de santé.
- **Intégration du programme dans les démarches de certification/accréditation** et d'amélioration continue de la qualité.
- **Implication dans des réseaux nationaux et internationaux** engagés dans la démarche « Qu'est-ce qui est important pour vous » (CIPV/WMTY).

Les directions jouent également un rôle clé dans la reconnaissance de ce qui est important pour les professionnels.

Comment ?

En créant des **espaces sécurisés d'expression** :



Cafés d'équipe



Discussions individuelles



Boîtes à idées

Ils favorisent une **culture où la parole se libère et où les besoins des soignants sont réellement pris en compte**. Ils peuvent également soutenir des initiatives visant à améliorer la qualité de vie au travail, à renforcer la collaboration interdisciplinaire et à valoriser les réussites d'équipe. En intégrant systématiquement l'axe professionnel dans leur management, les directeurs contribuent à :



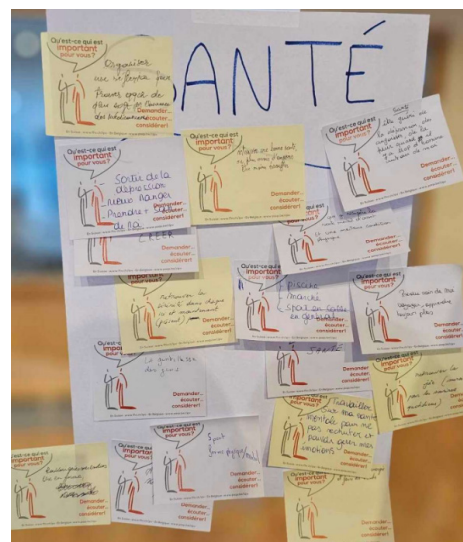
La motivation

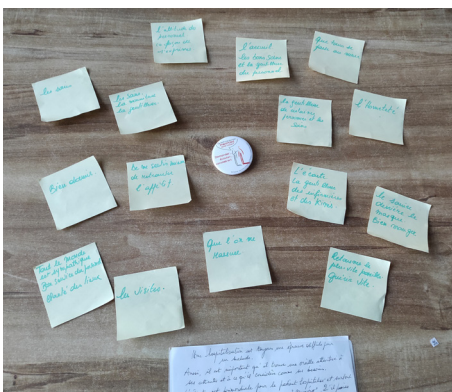


La fidélisation



**Au bien-être
des équipes**





Contact

Pour plus d'information sur cette initiative, rendez-vous sur :

www.paqs.be/CIPV

#CIPV

Avec le partenariat initial de la fédération des hôpitaux vaudois (www.fhv.ch)

Brochure partiellement inspirée des travaux du CCECQA