

Action financée par l'ARS Nouvelle-Aquitaine  
dans le cadre du CPOM ARS-CCECQA 2023-2027



# REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE



CAMPAGNE REGIONALE eFORAP 2025

**Perception de la bientraitance en établissement  
de santé mentale**

**« Regards croisés » patients - professionnels - établissement**

## RAPPORT RÉGIONAL

*Ccecqa - novembre 2025*

# INTRODUCTION

La promotion de la bientraitance (et la lutte contre la maltraitance) est une thématique du programme de travail du CCECQA, inscrite au CPOM ARS-CCECQA 2023-2027 : elle fait lien avec les attendus de la Haute Autorité de Santé tant de la certification pour les établissements sanitaires que de l'évaluation pour les structures médico-sociales.

A partir d'un outil élaboré par la structure régionale d'appui de la région Pays de la Loire, QualiREL Santé, le CCECQA a proposé aux **établissements de santé mentale**, une première campagne régionale sur le thème de la bientraitance et sa promotion au cœur des pratiques de soins et d'accompagnement des patients.

En participant à cette campagne « Regards croisés sur la bientraitance en santé mentale », les **établissements et structures volontaires** de la **région Nouvelle-Aquitaine, adhérents et non adhérents du CCECQA**, ont pu procéder à une mesure croisée sur la perception de la bientraitance par les **usagers**, les **professionnels** et le **management**.

Les résultats ainsi obtenus constituent une réelle opportunité d'ouvrir les échanges entre les différentes parties prenantes.

Ce rapport présente les principaux résultats de cette campagne en région Nouvelle-Aquitaine.

## OBJECTIFS

Les objectifs de cette campagne étaient multiples :

### ***Pour les établissements ...***

- Etablir un état des lieux de la bientraitance au sein de sa structure/son service/son unité,
- Disposer d'un outil d'évaluation associant pilotage/professionnels et bénéficiaires des soins/accompagnements,
- Apprécier le ressenti des patients et des professionnels au regard des méthodes et supports mis en œuvre par la structure,
- Impulser ou poursuivre une dynamique autour de la bientraitance.

### ***Pour la région ...***

- Disposer d'un état des lieux régional des démarches en faveur de la bientraitance au sein des établissements de santé mentale,
- Partager les enseignements issus des analyses locales, afin de proposer au niveau régional, un plan d'action en faveur de la promotion de la bientraitance et de l'acculturation des professionnels et des patients.

## MÉTHODOLOGIE

L'enquête a été proposée à tous les établissements de santé mentale de Nouvelle-Aquitaine, quel que soit leur statut, adhérents ou non du CCECQA.

L'engagement de ces établissements dans la campagne reposait sur le volontariat.

La période de recueil des données était prévue du 01 juillet au 30 septembre 2025.

Cette période de recueil a été prolongée jusqu'à fin octobre afin de permettre aux établissements engagés de terminer la saisie de leurs données.

La plateforme eFORAP a permis la saisie des données des différentes parties, établissement, professionnels et patients, et la production d'un rapport de résultats pour chaque entité engagée.

# RÉSULTATS RÉGIONAUX

## I. Participation à la campagne

### 1. Etablissements et entités

Au total, **21 établissements**, dont 15 adhérents et 6 non adhérents du CCECQA, se sont inscrits pour participer à cette campagne.

Parmi ces **21 établissements**, seulement **16** se sont finalement engagés dans la campagne et permis la mise en œuvre de **41** mesures au total.

Dix établissements avaient fait le choix de mettre en œuvre la mesure sur différentes entités (service, unité, etc.), les six autres au niveau global de l'établissement.

### 2. Taux de réponse des professionnels

Au total, seul 42% des professionnels ciblés ont participé à cette mesure et répondu au questionnaire professionnels de l'outil. Le tableau 1 détaille cette participation selon la catégorie professionnelle du répondant.

	Répondants	Cible	Taux de retour
Médecin	29	100	29,0%
Infirmier	244	498	49,0%
Aide-soignant	91	263	34,6%
Agent de service	26	126	20,6%
Autre	65	156	41,7%
Non réponse	21	-	-
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>1 143</b>	<b>41,6%</b>

Tableau 1 : Taux de réponse des professionnels selon leur catégorie professionnelle

Ce taux de réponse était supérieur ou égal à 60% pour seulement 34% (14) des 41 entités ayant effectué la mesure.

Dans la catégorie « Autre » on trouvait notamment des éducateurs (14), des cadres de santé (10), des psychologues (8), des assistantes sociales (8).

### 3. Taux de réponse des patients

Sur les 1 138 patients éligibles au départ, 61% ont répondu au questionnaire de l'outil. Le tableau ci-dessous présente le taux de participation des patients pour la campagne.

	Répondants	Cible	Taux de retour
Patients	692	1 138	60,8%
<b>Total</b>	<b>692</b>	<b>1 138</b>	<b>60,8%</b>

Tableau 2 : Taux de réponse des patients

Ce taux de réponse était supérieur ou égal à 60% pour 56% (23) des 41 entités ayant effectué la mesure.

**AVERTISSEMENT : Les faibles taux de participation, patients et professionnels, obtenus pour cette campagne, ne permettent aucune généralisation des résultats au-delà du groupe des patients et des professionnels ayant répondu.**

## II. Indicateurs de perception de la bientraitance

L'analyse présentée porte sur les résultats des **41 entités** ayant finalisé la mesure.

Les indicateurs de perception de la bientraitance présentés ci-dessous selon leur catégorie, ont été calculés à partir des données établissement, professionnelles et patients recueillies dans ces 41 entités.

Indicateurs managériaux	Indicateurs de perception de la bientraitance	Indicateurs d'expérience du patient
Approche centrée sur les pratiques professionnelles	Respect	Expérience du patient
Approche centrée sur le management et les organisations	Organisation	
	Information	



Les scores obtenus pour chaque indicateur sont classés selon le code couleur suivant :



**Moyennes régionales (%) des indicateurs de perception de la bientraitance :**



Figure 1 : Indicateurs de perception de la bientraitance (moyennes régionales %).

# 1. Indicateurs managériaux :

## a. Approche centrée sur les pratiques professionnelles

Le score **global** obtenu pour ce premier indicateur « Approche centrée sur les pratiques professionnelles » était de **75%** : il variait de 0% à 94% selon les entités et était d'au moins 85% pour la moitié d'entre elles.



La figure ci-dessous montre la distribution du score de cet indicateur selon les entités.

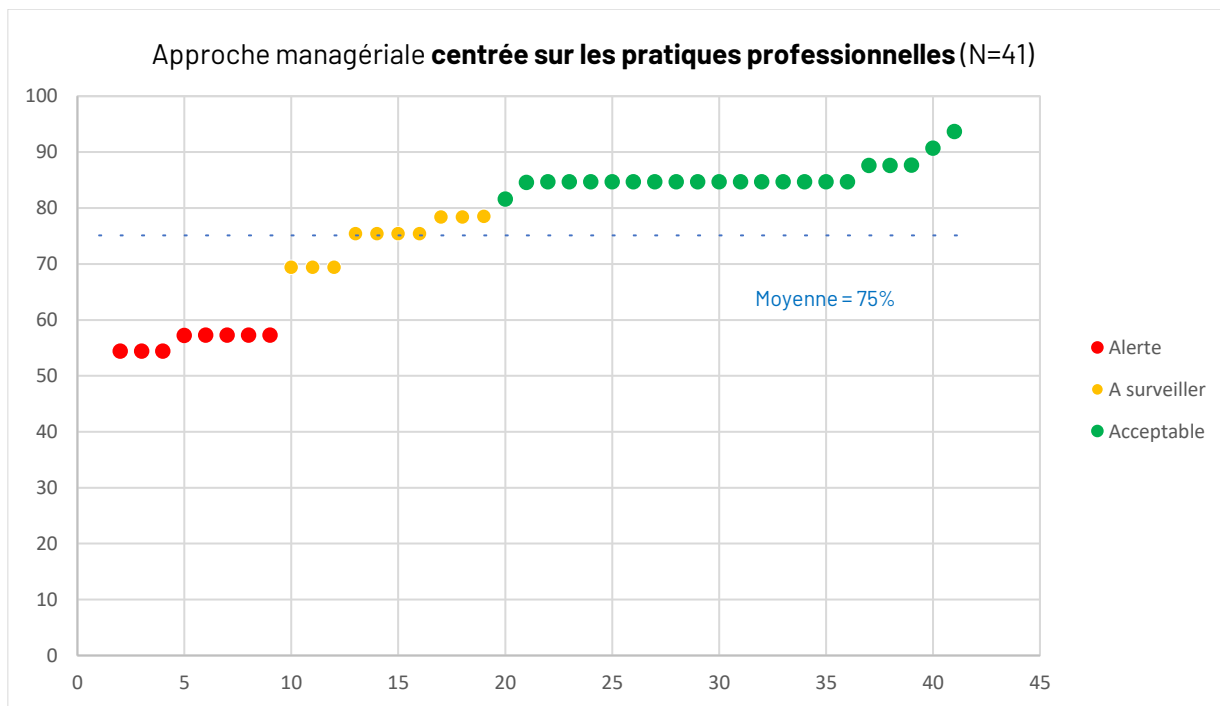


Figure 2 : Distribution de l'indicateur managérial « Approche centrée sur les pratiques professionnelles ».

Ci-dessous, le détail du score de cet indicateur selon les différents items qui le composent (figure 3).

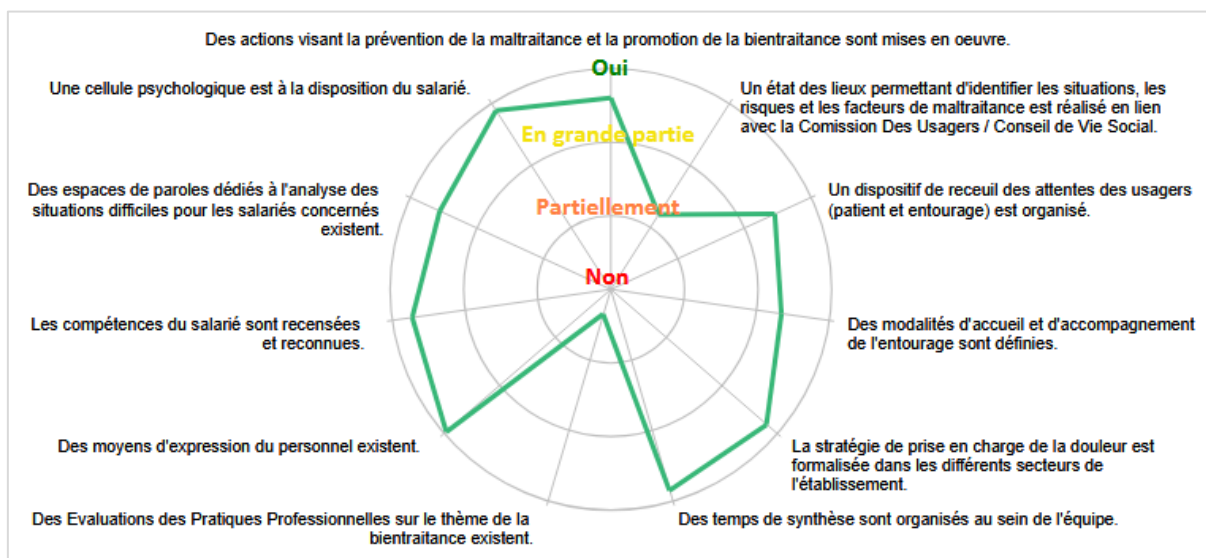


Figure 3 : Détail du score de l'indicateur « Approche centrée sur les pratiques professionnelles » selon ses items.



## 2. Indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels

### a. Respect

Le score **global** obtenu pour l'indicateur Perception de la bientraitance par les professionnels « Respect » était de **86%** : il variait de 76% à 100% selon les entités et était d'au moins 86% pour la moitié d'entre elles.



Ci-dessous, la distribution du score de cet indicateur selon les entités (figure 6) :

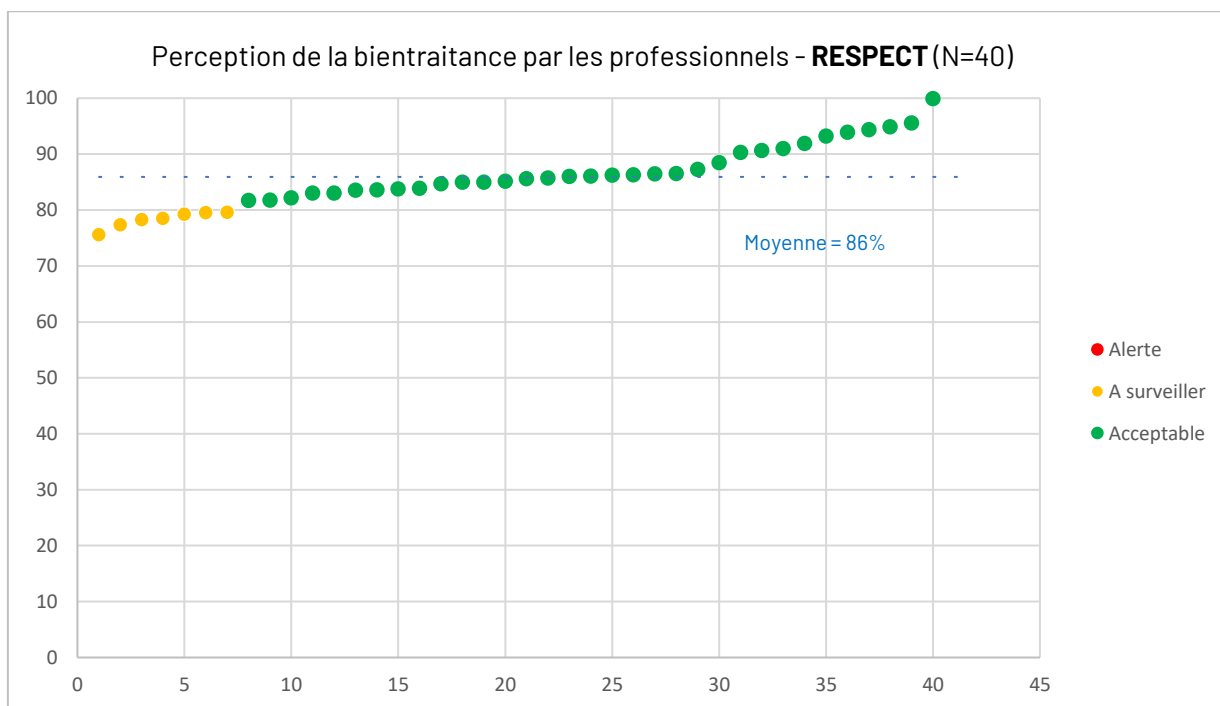


Figure 6 : Distribution de l'indicateur de perception de la bientraitance par les professionnels : « Respect ».

Ci-dessous, le détail du score de cet indicateur selon les différents items qui le composent (figure 7) \*.

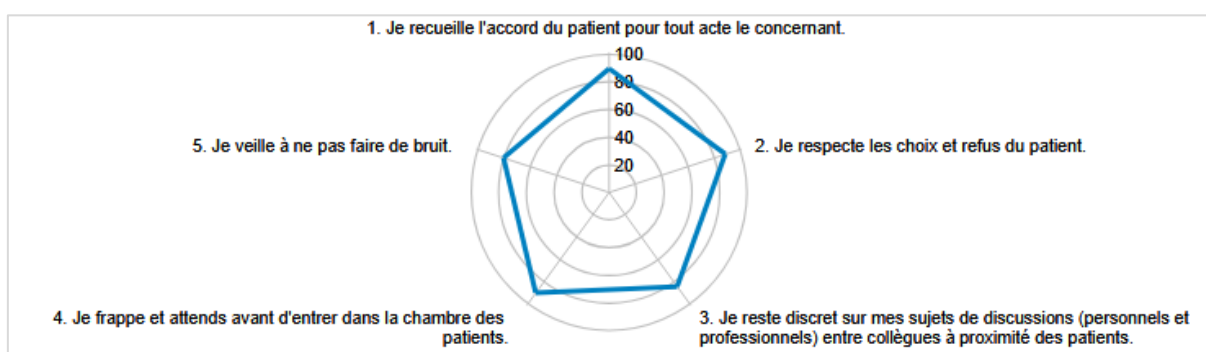
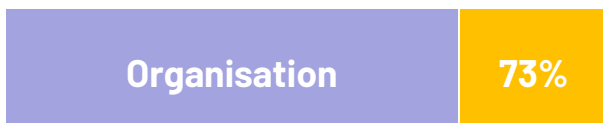


Figure 7 : Détail du score de l'indicateur de perception de la bientraitance par les professionnels : « Respect » selon ses items.

(\*) Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des professionnels

## b. Organisation

Le score **global** obtenu pour l'indicateurs de perception de la bienveillance par les professionnels « Organisation » était de **73%** : il variait de 35% à 93% selon les entités et était d'au moins 76% pour la moitié d'entre elles.



Ci-dessous, la distribution du score de cet indicateur selon les entités (figure 8) :

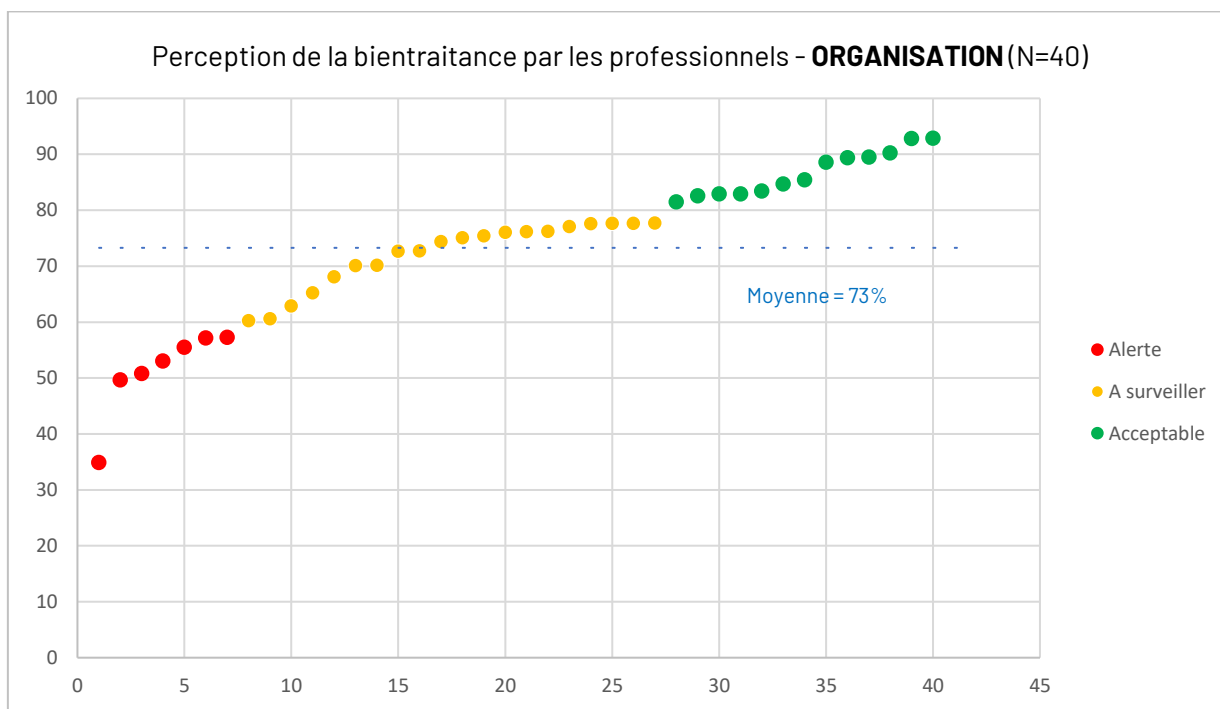


Figure 8 : Distribution de l'indicateur de perception de la bienveillance par les professionnels : « Organisation »

Ci-dessous le détail du score de cet indicateur selon les différents items qui le composent (figure 9)\*.

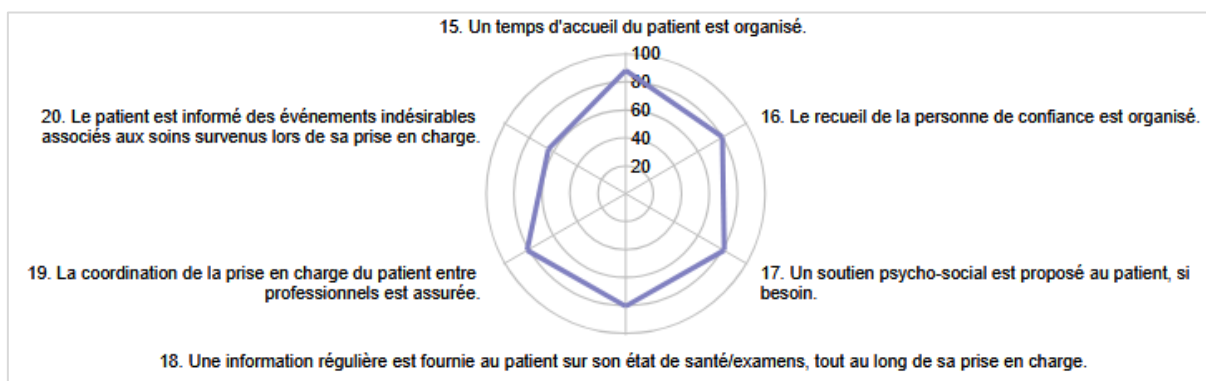


Figure 9 : Détail du score de l'indicateur de perception de la bienveillance par les professionnels : « Organisation » selon ses items.

(\*) Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des professionnels.

### c. Information

Le score **global** de l'indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels « Information » était de **78%** : il variait de 65% à 100% selon les entités et était d'au moins 77% pour la moitié d'entre elles.



Ci-dessous, la distribution du score de cet indicateur selon les entités (figure 10) :

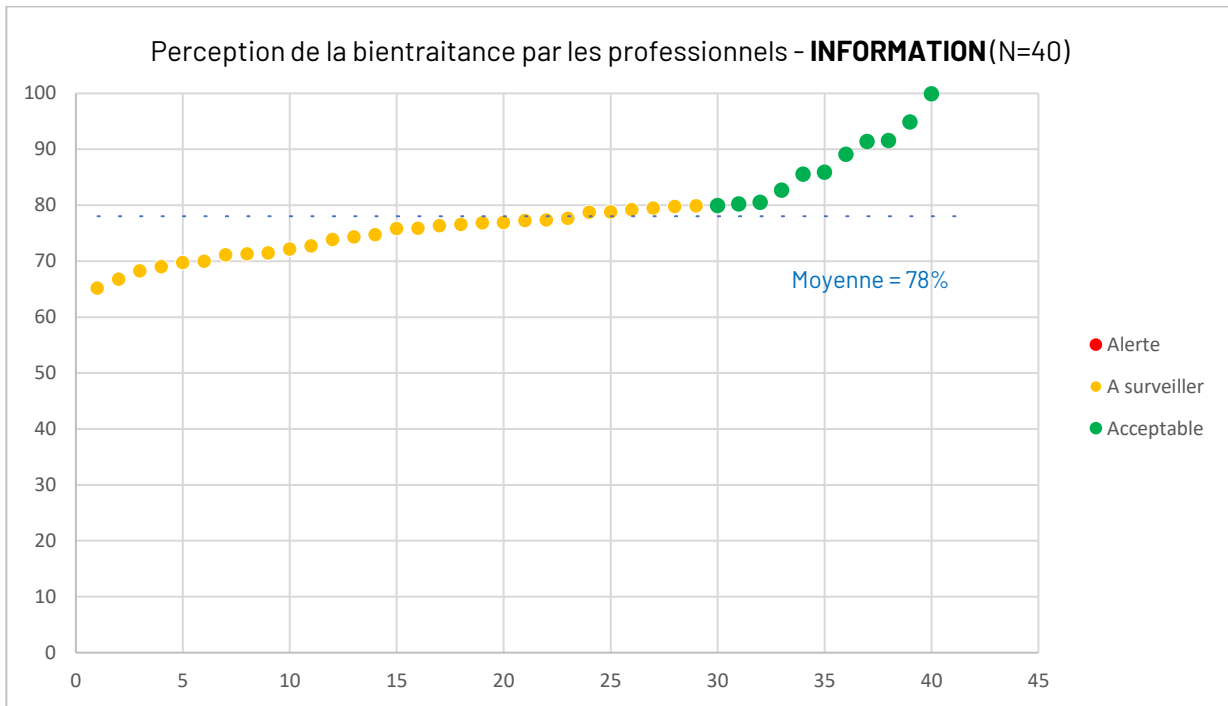


Figure 10 : Distribution de l'indicateur de perception de la bientraitance par les professionnels : « Information »

Ci-dessous le détail du score de cet indicateur selon les différents items qui le composent (figure 11)\*.

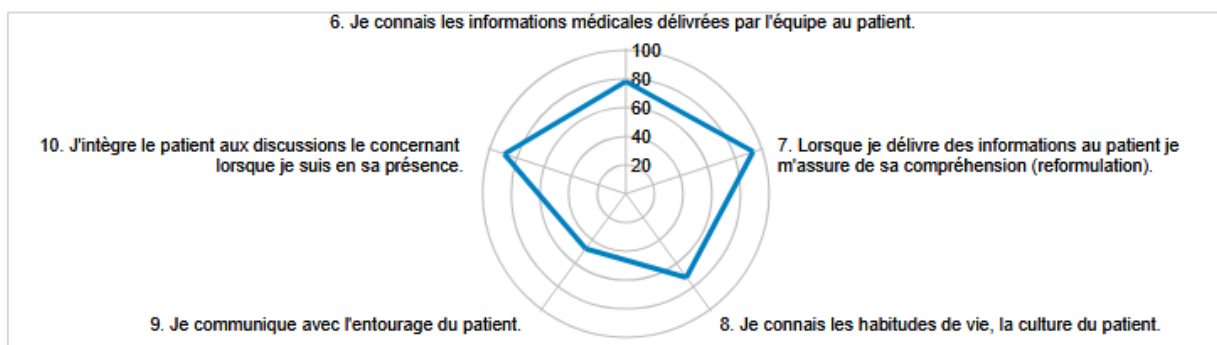


Figure 11 : Détail du score de l'indicateur de perception de la bientraitance par les professionnels : « Information » selon ses items.

(\*) Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des professionnels.

La figure ci-dessous présente les scores globaux des trois indicateurs de **perception de la bientraitance par les professionnels**, détaillés selon chaque catégories professionnelles.

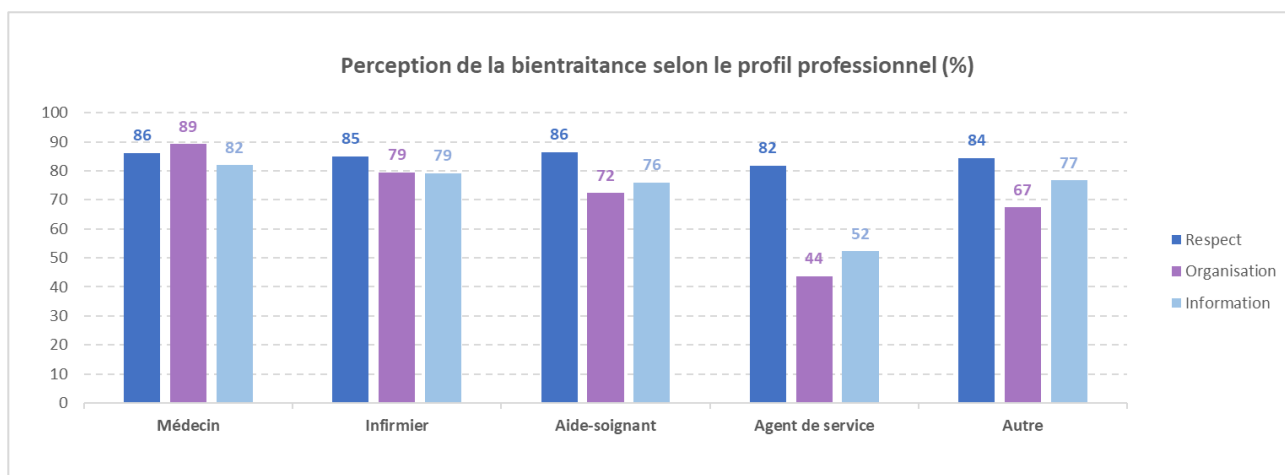


Figure 12 : Indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels selon les catégories professionnelles

NB : Compte tenu des taux très faibles de réponse des professionnels, la précaution est de rigueur quant à l'interprétation de ces résultats.

### 3. Indicateur d'expérience du patient

Le score **global** obtenu pour l'indicateur « Expérience du patient » était de **80%** : il variait de 49% à 97% selon les entités et était d'au moins 81% pour la moitié d'entre elles.



Ci-dessous, la distribution du score de cet indicateur selon les entités (figure 13) :

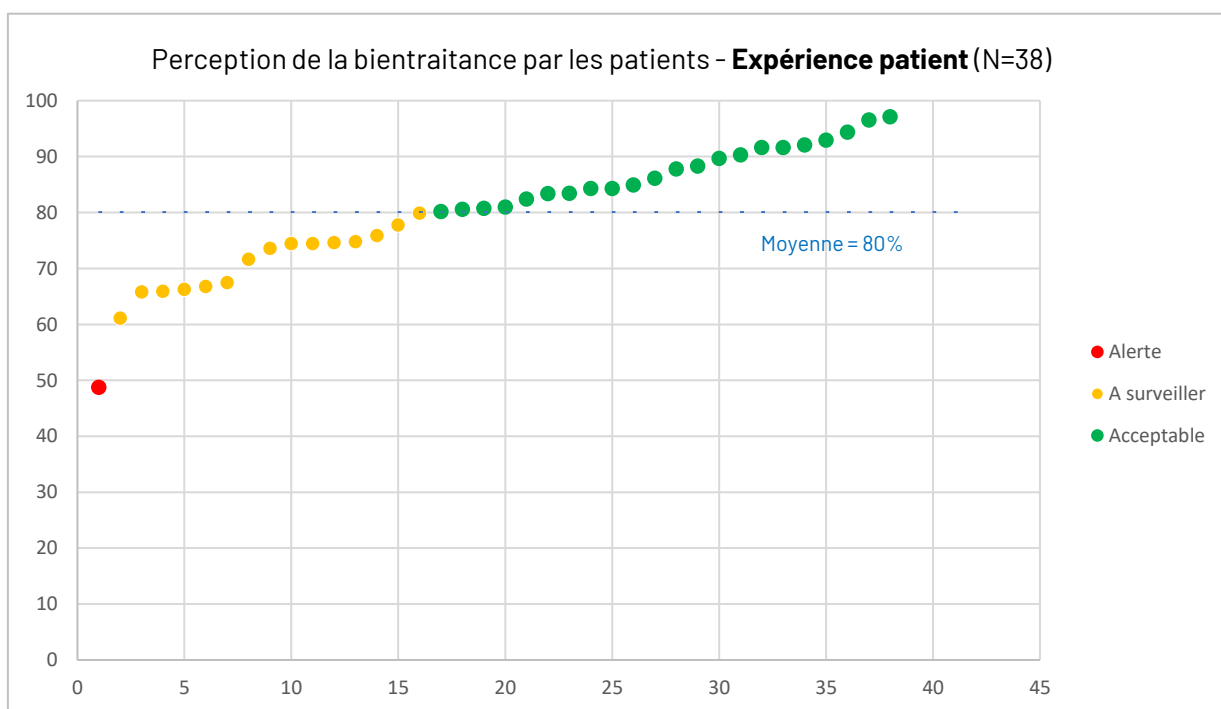


Figure 13 : Distribution de l'indicateur « Expérience patient » global

Ci-après, le détail du score de cet indicateur selon les différents items qui le composent (figure 14)\*.

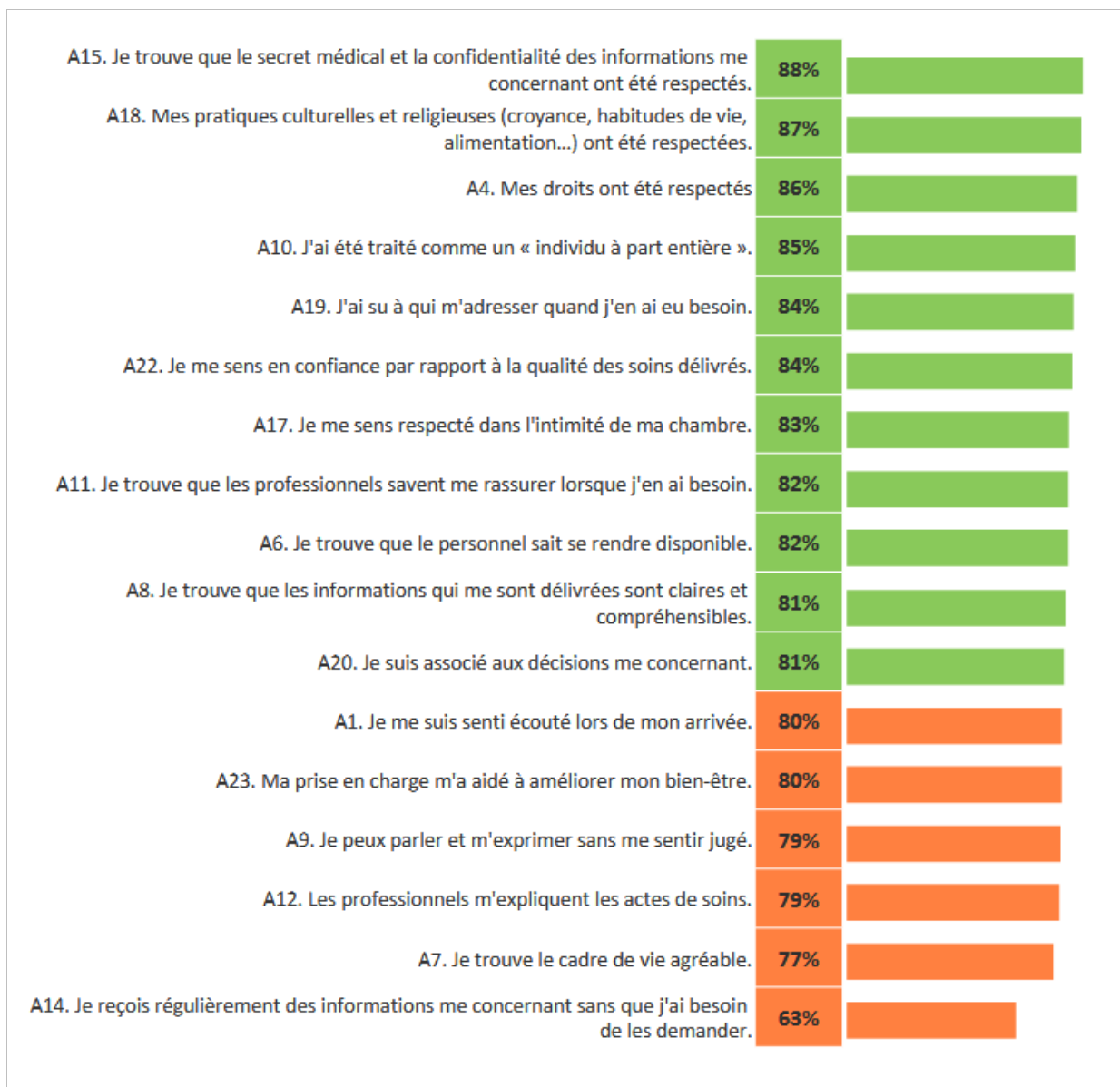


Figure 14 : Détail du score de l'indicateur « Expérience patient » selon ses items.

(\*) Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des patients/résidents.

## 4. Distribution des différents indicateurs de perception de la bientraitance

Le graphe « boîte à moustache » ci-dessous présente une synthèse de la **distribution** des différents indicateurs. Il permet notamment de situer la tendance centrale de chaque indicateur (médiane, quartiles) ainsi que ses extrêmes (minimum, maximum).

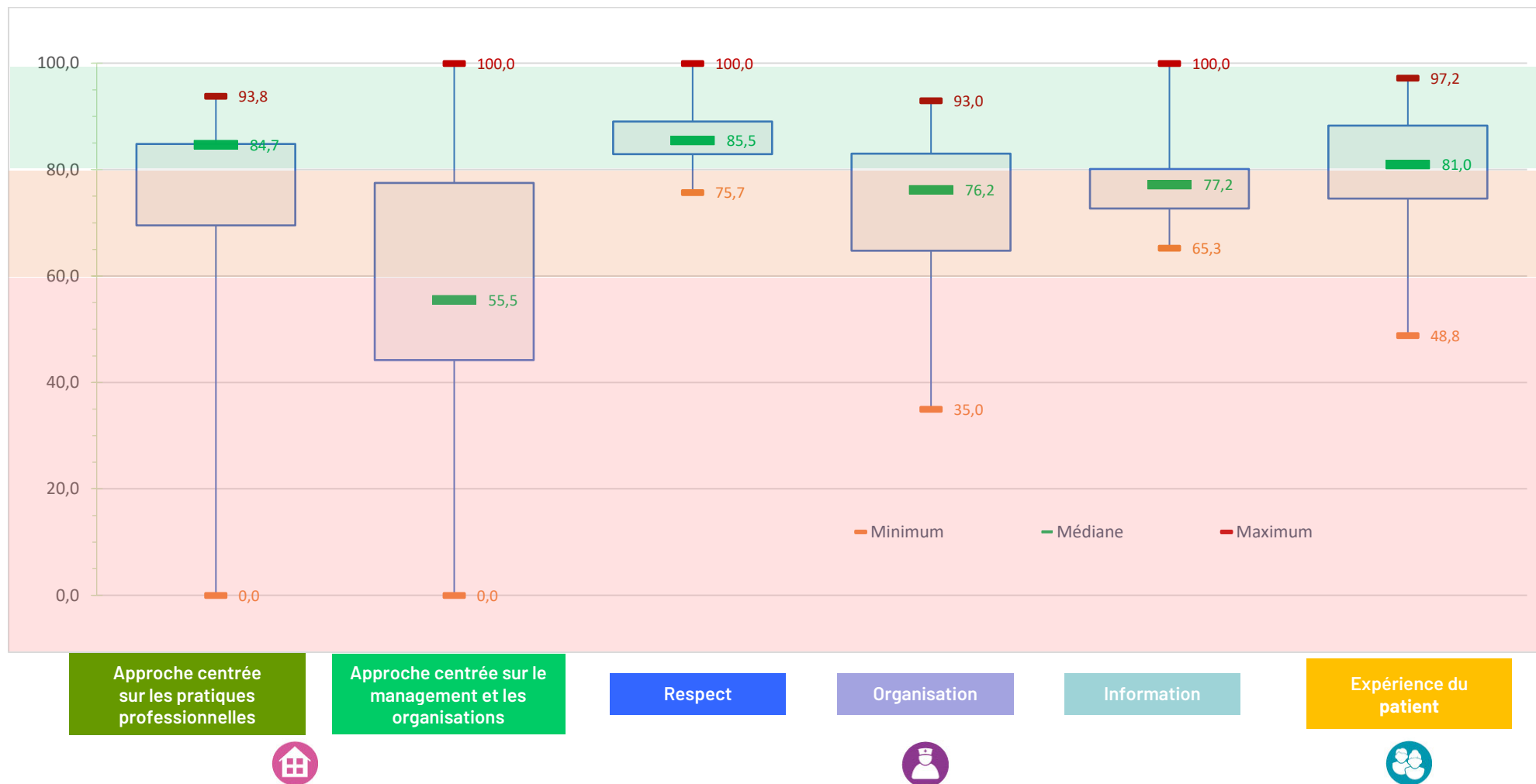
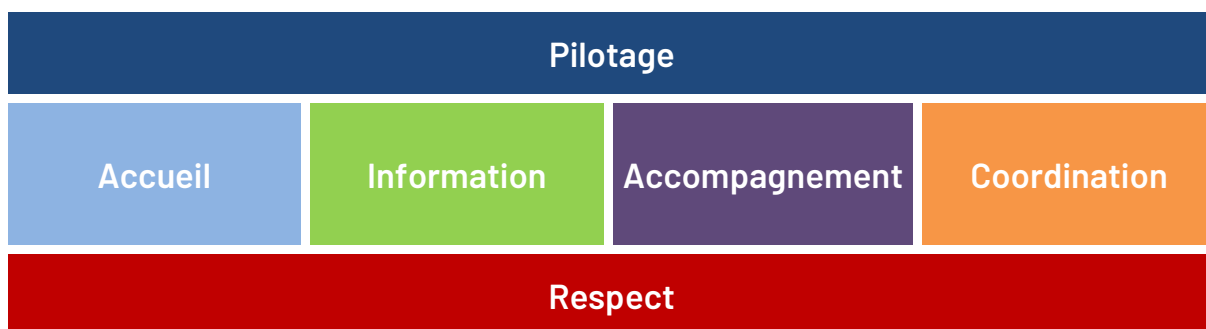


Figure 15 : Synthèse des distributions des scores des différents indicateurs







### III. Regards croisés sur la bientraitance

L'objectif de cette partie était de comparer la perception des patients sur les pratiques de bientraitance à celle des professionnels et du management de l'établissement.

Les résultats du « regards croisés » sur la bientraitance sont présentés selon six thématiques :

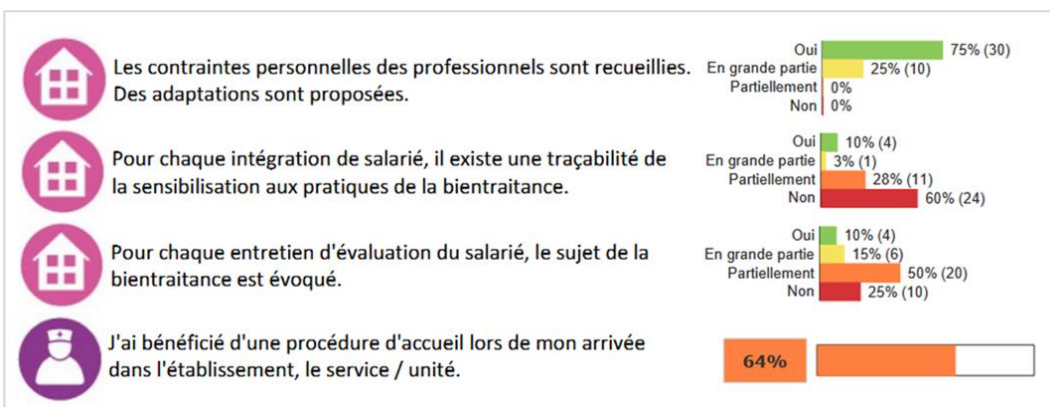
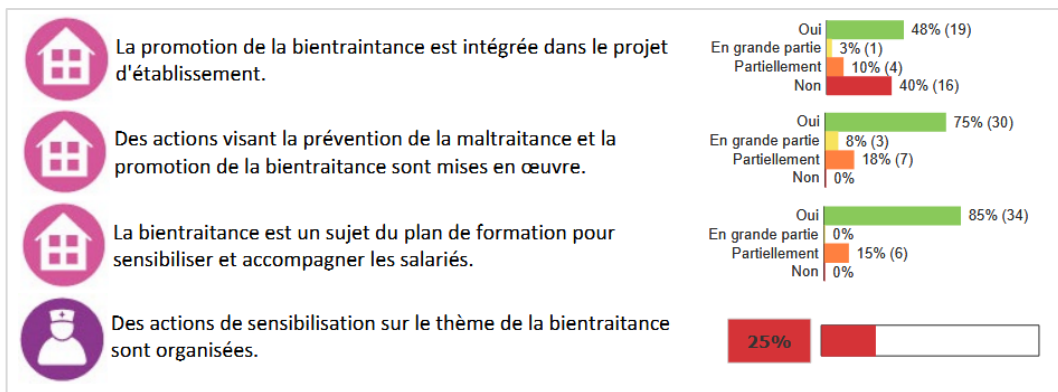


Aide à la lecture des résultats :

	Indique les questions relatives à l'auto-évaluation de <b>l'établissement</b> avec calcul du taux de réponses (%) aux modalités : <b>Oui</b> , <b>En grande partie</b> , <b>Partiellement</b> , <b>Non</b>
	Indique les questions relatives au questionnaire « <b>professionnel</b> » avec calcul du taux de réponses (%) aux modalités « <b>Toujours/Très souvent</b> »
	Indique les questions relatives au questionnaire « <b>patient</b> » avec calcul du taux de réponses (%) aux modalités « <b>Toujours/Très souvent</b> »
	Indique une <b>bonne correspondance</b> entre les perceptions établissement-professionnels-patients
	Indique une <b>correspondance relative</b> entre les perceptions établissement-professionnels-patients
	Indique une <b>discordance</b> entre les perceptions établissement-professionnels-patients

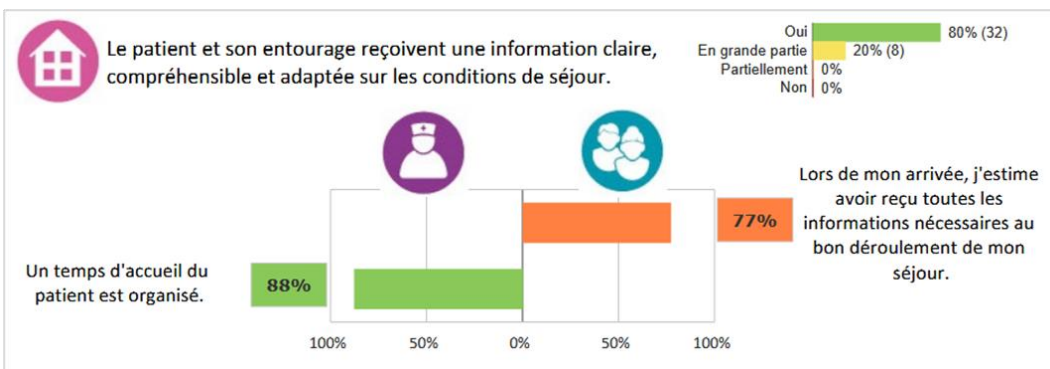
# 1. Pilotage

## Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance :



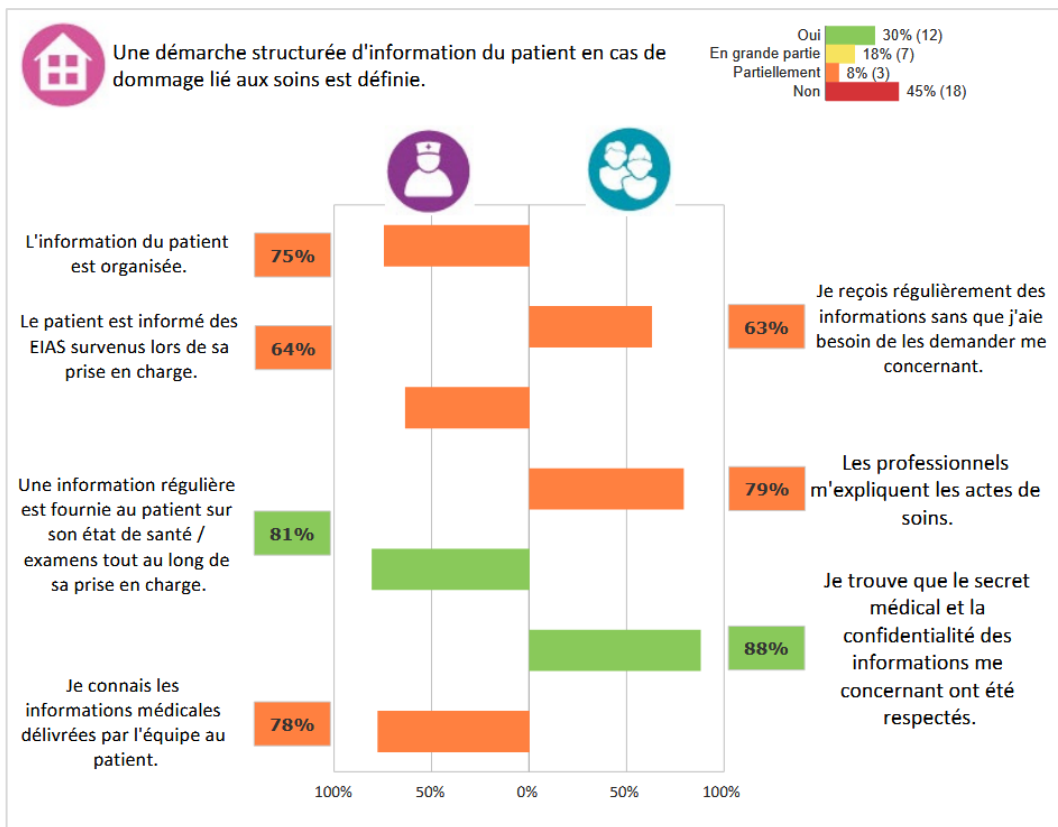
# 2. Accueil

## Information à l'entrée :

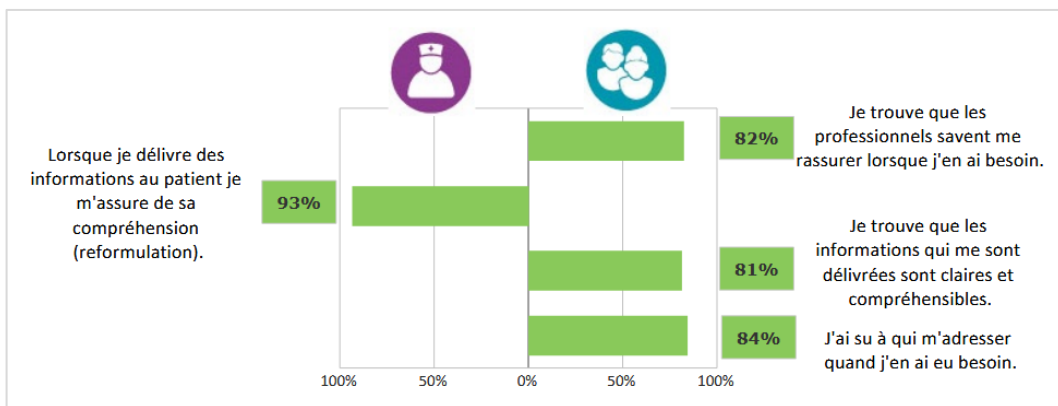


### 3. Information

#### Information durant le séjour :

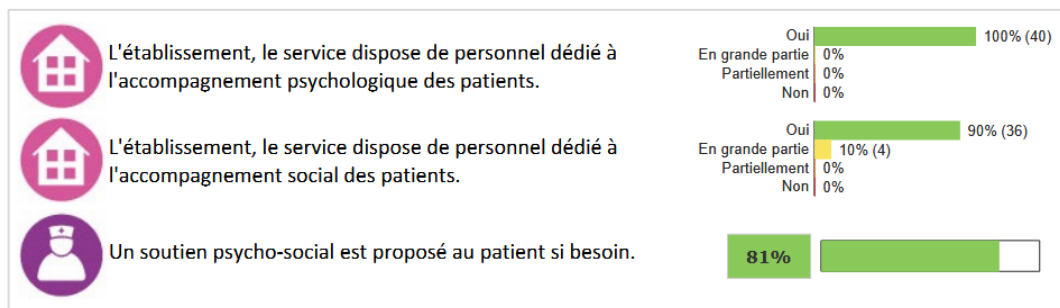
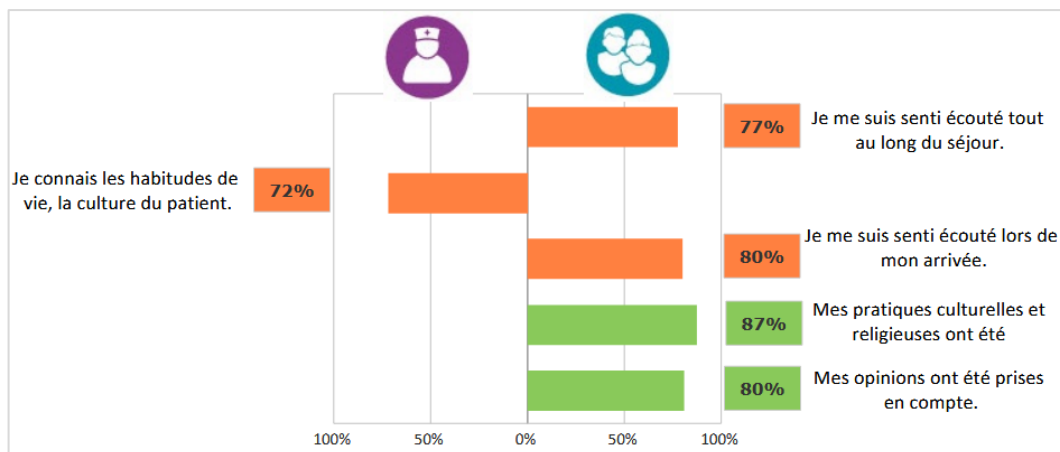


#### Qualité de l'information :

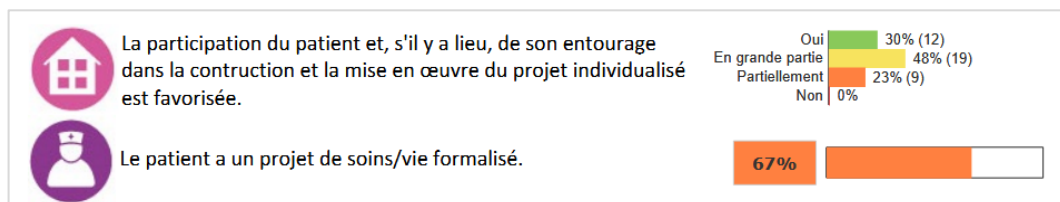


## 4. Accompagnement

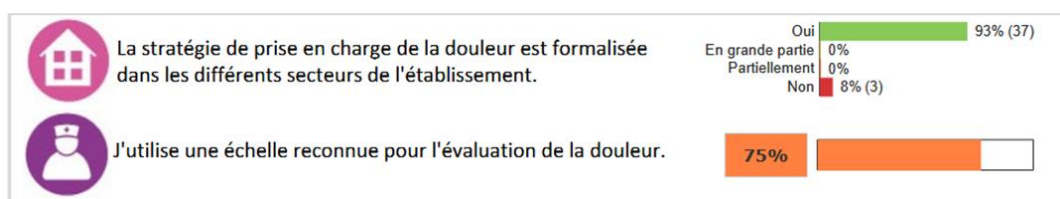
### Soutien psycho-social :



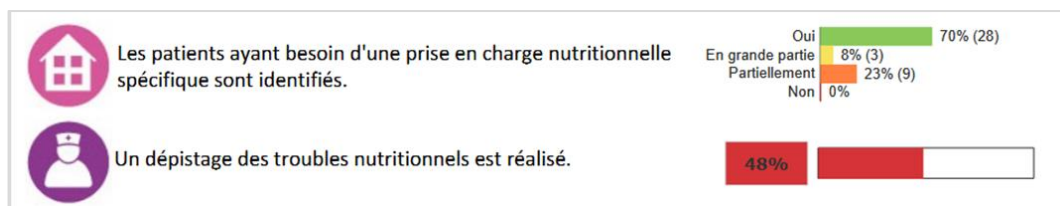
### Projet de soins :



### Prise en charge de la douleur :

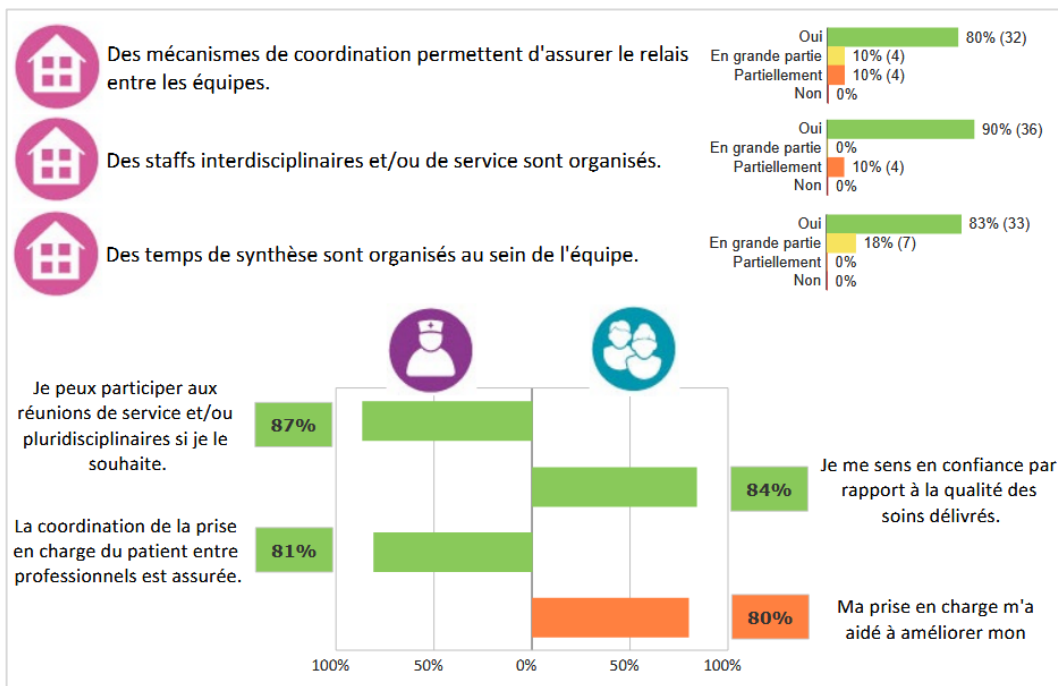


### Prise en charge nutritionnelle :



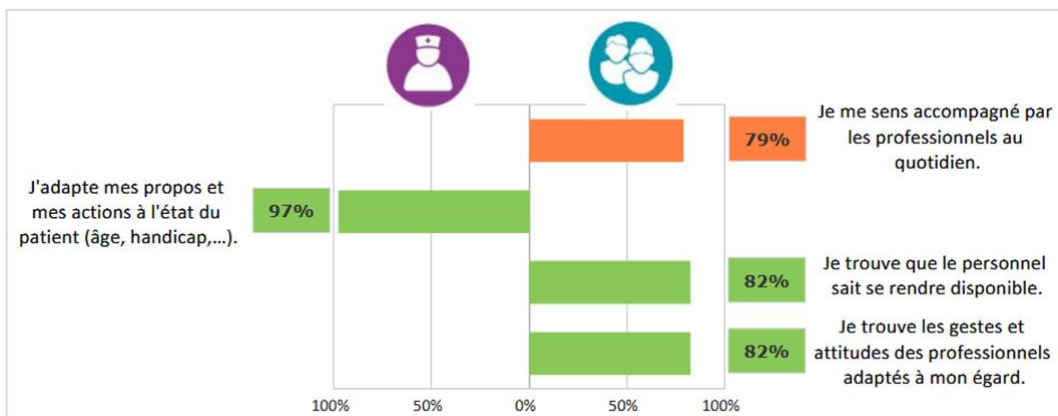
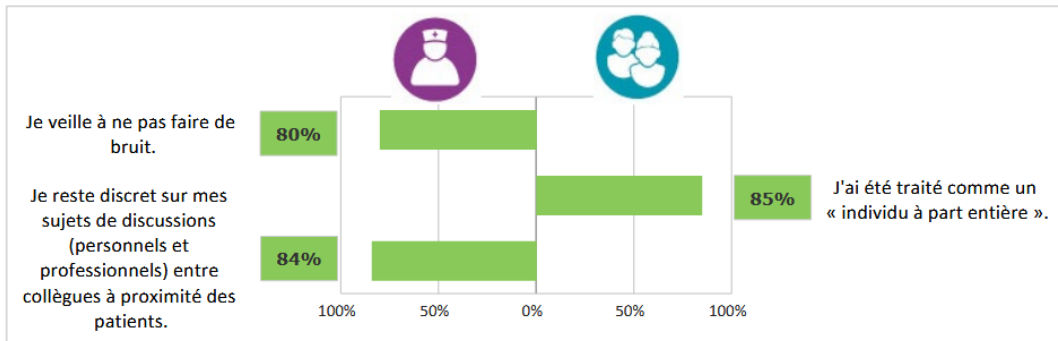
## 5. Coordination

### Coordination et qualité des soins :

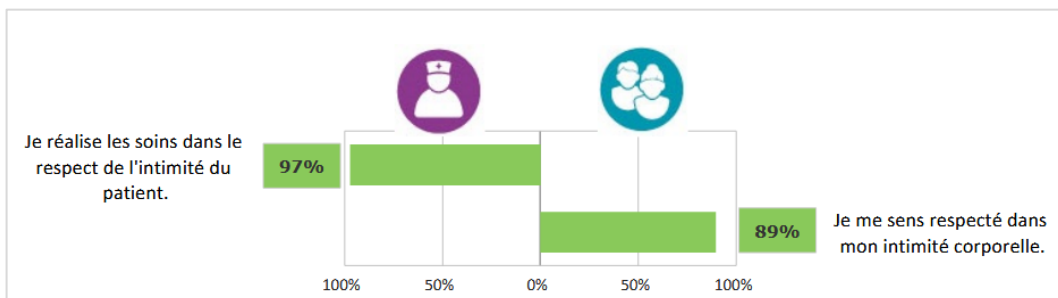
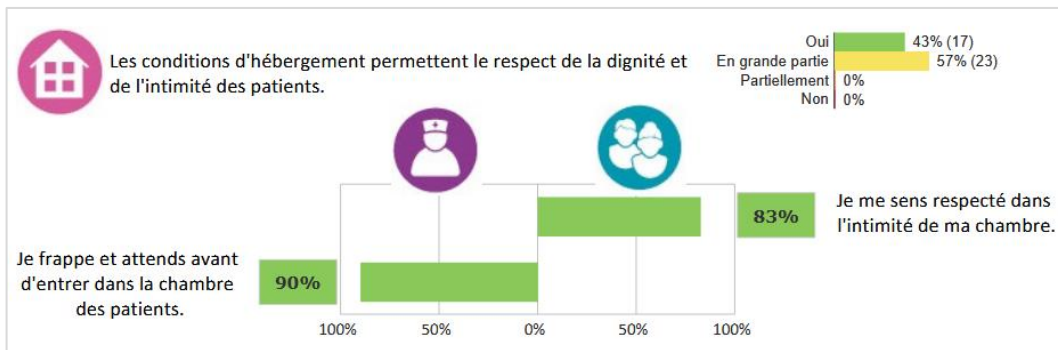


## 6. Respect

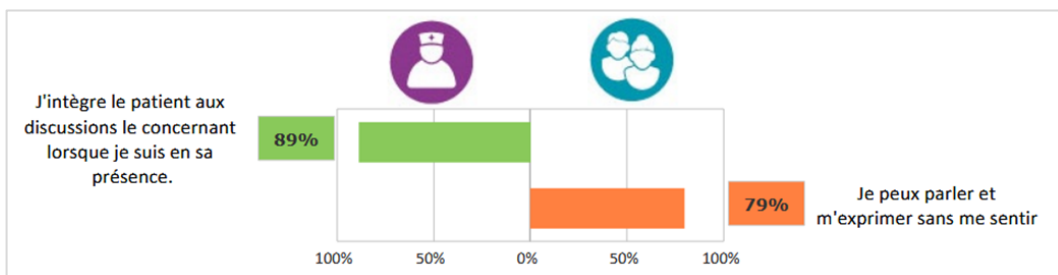
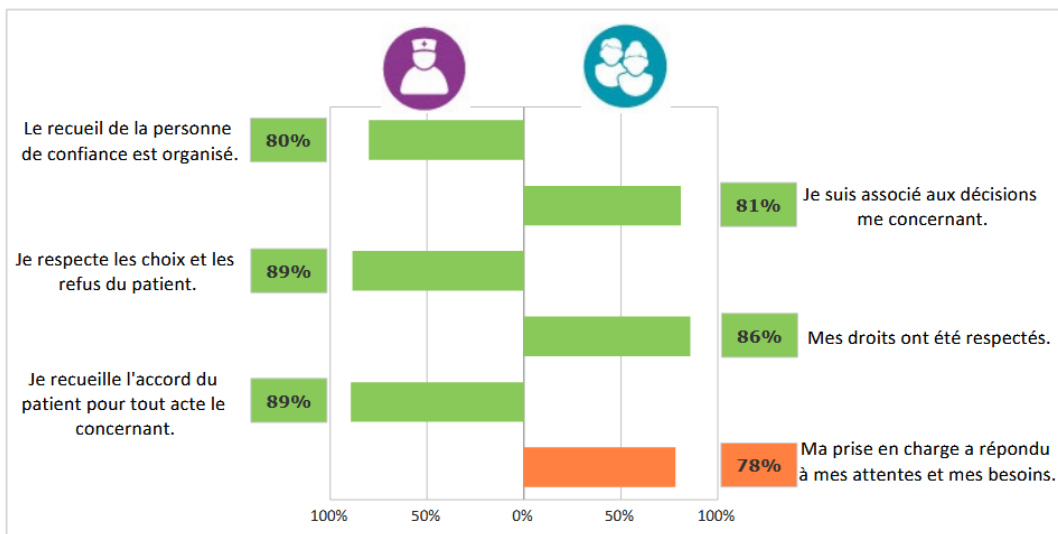
### Respect de la personne, de son intégrité :



## Respect de la dignité et de l'intimité :



## Respect des choix, des décisions, des droits du patient :



# RESTITUTION DES RESULTATS

Pour les établissements, la restitution des résultats obtenus lors de cette campagne, aux différentes parties prenantes, est essentielle.

Si les modalités d'organisation appartiennent aux structures, les instances représentatives des usagers, Commission des Usagers (CDU), ne doivent pas être oubliées.

Cette restitution doit permettre notamment la définition d'un plan d'action qui fera l'objet d'un suivi et d'une évaluation.

Pour cela, des ressources sont à la disposition de tous les participants pour les aider dans cette restitution (cf. kit outils reçu après l'inscription à la campagne) :

## Une affiche d'annonce de la réunion de restitution

**Campagne régionale eFORAP 2025**

**REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE**

Santé Mentale

**Réunion d'échanges Résultats de l'évaluation**

Il y a quelques semaines, notre établissement a participé à la campagne régionale 2025 **Regards croisés sur la bientraitance en Santé Mentale**.

Nous vous proposons de participer à une séance de restitution des résultats de l'enquête. L'objectif de cette rencontre est d'échanger collectivement à partir de ces résultats et d'identifier des actions d'amélioration.

**Date :** .....

**Horaires :** .....

**Lieu :** .....

**Pour en savoir plus, contacter :** .....

**NOUS COMPTONS SUR VOTRE PARTICIPATION !**

Développé par QualIREL  
Diffusé par CCECQA  
ars  
Action financée par l'ARS Nouvelle-Aquitaine dans le cadre de l'OPAF ARS-CCECQA 2023-2027

Logo de l'établissement

## Une trame de diaporama modifiable

Campagne régionale eFORAP 2025

**REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE**

Santé Mentale

**Résultat de l'évaluation (année)**  
(Intervenant/Groupe de travail)  
(Date // Titre de la journée)

Les textes entre parenthèses sont à remplacer (appuyez sur bleu)

Outil développé par QualIREL  
ars  
Action financée par l'ARS Nouvelle-Aquitaine dans le cadre de l'OPAF ARS-CCECQA 2023-2027  
CCECQA

## CONCLUSION

Seul un tiers des établissements de santé mentale de la région ont participé à cette première campagne « Regards croisés sur la bientraitance ».

Globalement, le taux de réponse fût plutôt modéré chez les professionnels et étonnement, assez important chez les patients.

Concernant la bientraitance, les indicateurs managériaux soulignent l'insuffisance des actions déployées dans le champ des pratiques professionnelles, du management et de l'organisation. Des améliorations sont souhaitables notamment dans l'évaluation des pratiques professionnelles sur le thème de la bientraitance, l'identification des situations à risque de maltraitance, la réflexion éthique autour de la bientraitance, l'intégration de la promotion de la bientraitance au projet d'établissement, la sensibilisation aux pratiques de bientraitance des nouveaux salariés.

Chez les professionnels, la bientraitance était perçue comme convenable en ce qui concerne le respect de la personne du patient et restant à améliorer concernant l'organisation des soins et l'information du patient. Ces améliorations sont attendues notamment sur l'information du patient quant aux EIAS survenus lors de sa prise en charge, la communication avec l'entourage du patient, la connaissance des habitudes de vie et culturelles du patient.

Les patients, quant à eux, étaient partagés entre une perception de la bientraitance pour moitié acceptable et pour moitié à améliorer. Ces améliorations concernent notamment l'information régulière du patient, la qualité de son cadre de vie, sa compréhension des actes de soins, le respect de sa parole et l'écoute lors de son arrivée.

Des résultats qui, selon les taux de réponse des professionnels et des patients, sont ou non représentatifs pour l'entité en question (cf. tableau en annexe).

Le « regards croisés » a montré qu'il existait des discordances entre la perception des professionnels et celle de l'établissement concernant la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance, le projet de soins, la prise en charge de la douleur, la prise en charge nutritionnelle. Cette perception divergeaient également, entre l'établissement, les professionnels et les patients, quant à l'information du patient à l'entrée et durant son séjour.

Une perception positive, commune aux professionnels et aux patients, était retrouvée quant à la qualité de l'information, le respect de la personne et de son intégrité, le respect des choix, des décisions et des droits du patient. Le constat était identique en ce qui concerne le respect de la dignité et de l'intimité du patient malgré des conditions d'hébergement qui ne le permettent pas toujours.

Concernant le soutien psycho-social du patient, les résultats étaient en faveur d'une légère discordance entre ce qui était perçu comme existant par l'établissement et les professionnels et l'éprouvé des patients.

Enfin, la coordination et la qualité des soins semblait satisfaisante à la fois pour l'établissement, les professionnels et les patients.

Peut-on dire, à partir de ces résultats, que nous sommes en présence d'un contexte favorable à la bientraitance ? Une question essentielle que chacun doit se poser au moment des restitutions, des échanges entre tous, management, professionnels et patients, en vue d'une seule chose, l'amélioration de la prise en charge des patients et des conditions de travail des professionnels.

# ANNEXE

Détail des indicateurs de perception de la bientraitance et du taux de réponse des professionnels et des patients, obtenus dans chacune des 41 entités qui ont participé à la campagne :

ENTITES	INDICATEURS (%)						PARTICIPATION (%)	
	Etablissement		Professionnels			Patients	PRO	PAT
	PP	MO	RESPECT	ORGA	INFO	EXP		
ENT5	91	61	86	85	72	75	57	97
ENT12	76	56	80	75	80	81	58	40
ENT13	88	100	93	90	92	81	17	28
ENT15	57	55	80	65	70	74	38	47
ENT16	82	89	83	78	75	80	61	88
ENT17	57	39	86	76	65	92	100	65
ENT18	57	33	76	73	73	90	23	19
ENT19	57	33	87	76	80	84	26	89
ENT20	57	33	82	61	71	68	72	48
ENT21	76	78	92	90	86	84	75	100
ENT22	76	78	96	83	77	66	50	88
ENT23	76	78	87	90	81	75	42	71
ENT24	79	78	91	93	89	72	43	100
ENT25	70	61	78	53	71	84	32	27
ENT26	70	61	91	82	80	85	83	100
ENT27	70	61	84	84	77	75	13	80
ENT28	55	83	85	73	78	78	100	100
ENT29	55	83	85	56	76	66	100	100
ENT30	55	83	79	68	69	49	100	100
ENT31	79	61	87	75	76	83	45	50
ENT32	79	61	78	51	67	93	80	27
ENT33	85	44	86	77	79	75	93	13
ENT34	85	44	85	83	80	94	32	60
ENT35	85	44	NC	NC	NC	NC	0	0
ENT36	85	44	84	50	76	NC	19	0
ENT37	85	44	90	76	74	92	70	50
ENT38	85	44	95	35	78	NC	14	0
ENT39	85	44	84	78	77	61	26	47
ENT40	85	44	86	60	70	81	25	29
ENT41	85	44	86	76	92	67	15	70
ENT42	85	44	94	89	86	97	20	70
ENT43	85	61	79	70	74	88	28	100
ENT44	85	44	82	78	83	86	28	24
ENT45	85	44	82	57	72	76	37	100
ENT46	85	44	95	63	100	97	17	80
ENT47	85	44	100	83	95	83	9	100
ENT48	94	100	86	86	79	80	85	90
ENT49	88	83	84	70	77	90	27	75
ENT50	85	100	85	78	80	92	65	42
ENT51	0	0	83	57	68	66	28	37
ENT54	88	83	89	93	79	88	64	69

Alerte : < 60 %

A surveiller : entre 60 et 80 %

Acceptable : > 80 %

>= 60 %

