



# WMTY & CIPV

CCECQA– Mathieu Louiset – convening team WMTY.world

# Présentation Mathieu LOUISET



- Soignant de formation, +20 d'expérience
- Responsable services d'amélioration @ PAQS
- Chercheur doctorant @ KULeuven
- Maître de conférence invité @ UCLouvain
- Comité de éditorial de la revue R&Q
- Fellow IHI et ISQua
- Comité scientifique @ FlaQuM
- Fellow @ Defense center for Leadership
- Fondateur du RFAQ
- Fondateur du consortium Uniting for Safety





What Matters To You?



# Paris 2012 – International Forum

---

## Principes clés

- Demander
- Ecouter
- Considerer



The NEW ENGLAND  
JOURNAL of MEDICINE



PIC : <https://www.myamericannurse.com/nurse-names-new-head-of-institute-for-healthcare-improvement/>

WMTY  
.world





## Ecosse



## Norvège



WMTY  
.world



THE BERYL  
INSTITUTE



# What Matters To You?

WMTY.world - A collaboration with The Beryl Institute

CIPV en français



# C'est quoi CIPV?

La première étape vers plus de sens dans le secteur de la santé?

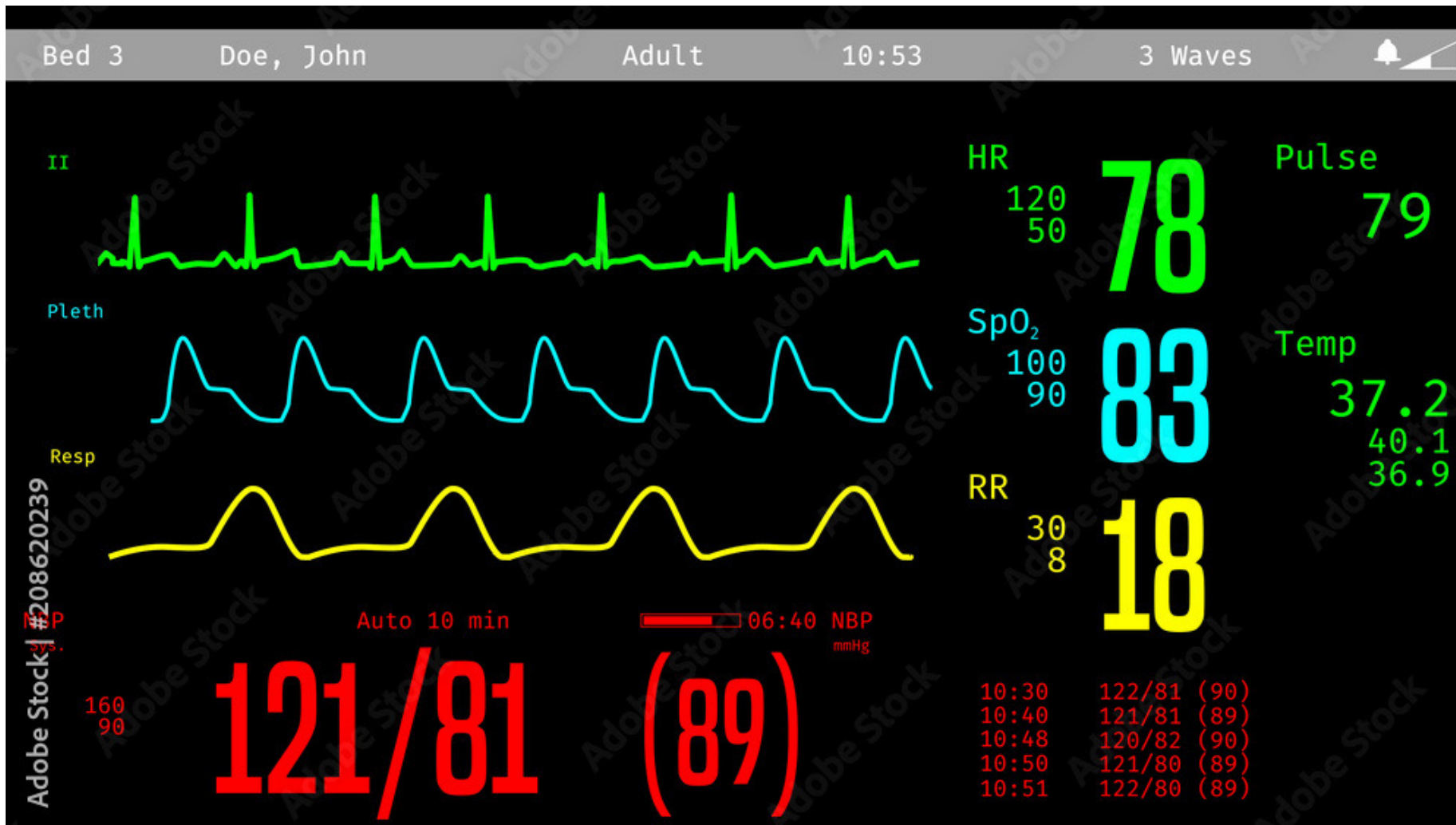
Qu'est-ce qui est  
**important**  
pour vous?

**Demander...  
écouter...  
considérer!**

En Suisse : [www.fhv.ch/ipv](http://www.fhv.ch/ipv)  
En Belgique : [www.paqs.be/CIPV](http://www.paqs.be/CIPV)









Source : [lovethegarden.com](http://lovethegarden.com)

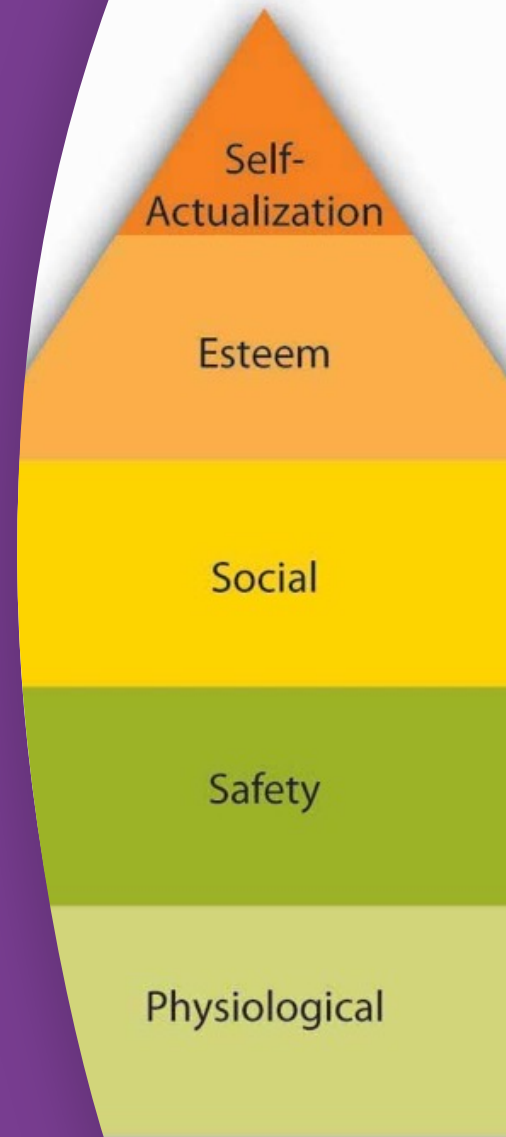


## CIPV...

- Est la question centrale
- Est le premier acte de soins
- Permet de faire preuve de compassion
- Concerne les patients ET le personnel
- Apporte de l'humanité dans les soins de santé
- CIPV est le premier pas vers des soins plus humains
- C'est possible! Et gratuit!



# Nos besoins...





## Il faut repenser...

- Le système entier, sans grande théorie



Car on recentre...

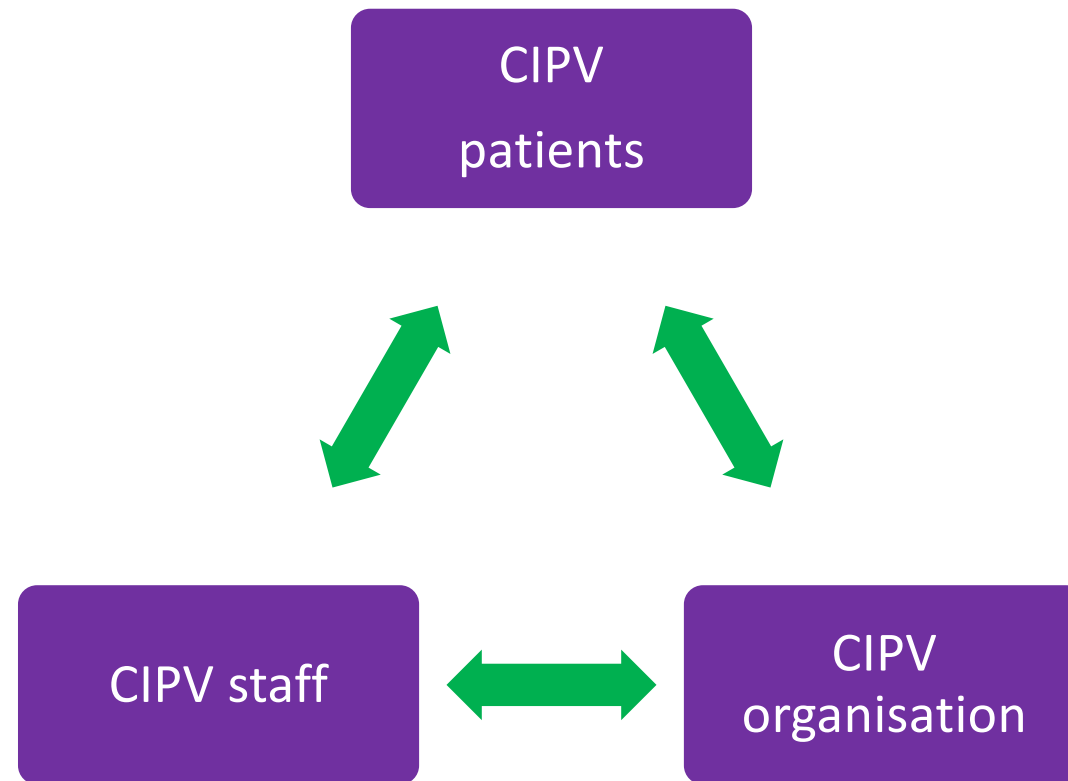


# Focus sur les personnes!





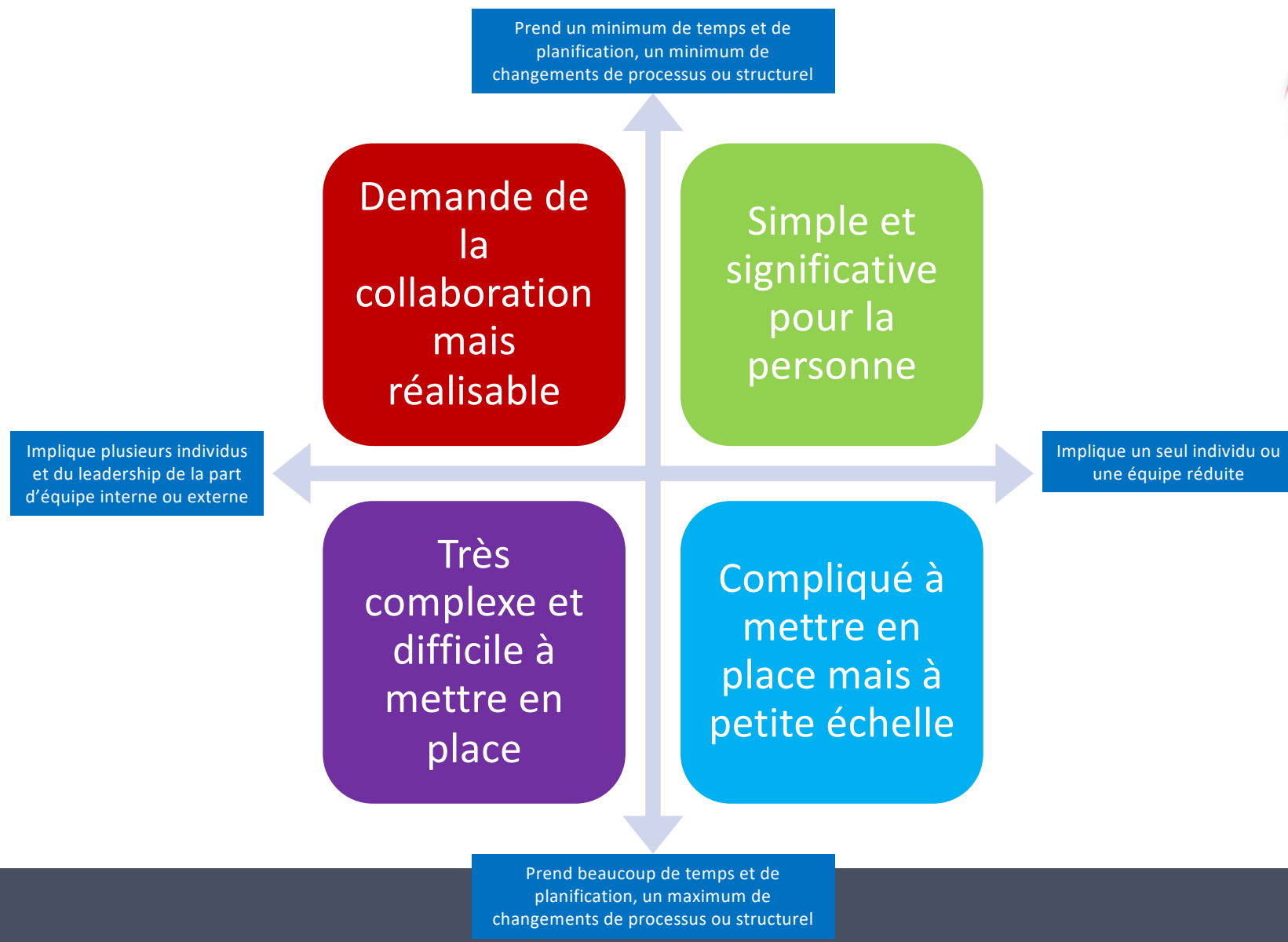
## 3 piliers CIPV





Est-ce risqué?





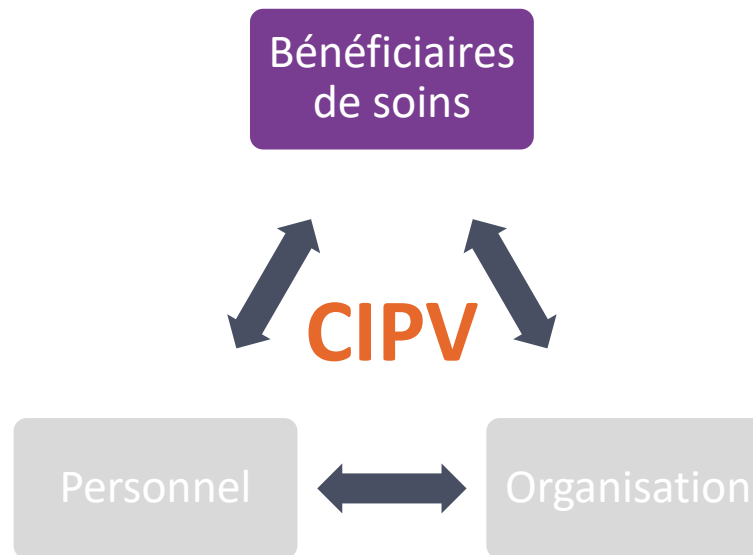


**Comment se concrétise-t-elle sur le terrain ?**



## Trois piliers

Ce qui est Important Pour Vous





## Pourquoi poser cette question ?

Comprendre **le point de vue du patient** sur sa santé, ses priorités et découvrir son environnement, son histoire, ses circonstances de vie.

Permettre au patient de **faire part de ses besoins, valeurs et préférences** en tant qu'être humain à part entière, et pas seulement comme bénéficiaire de soins.

Instaurer **une relation de confiance et développer de l'empathie** en favorisant des échanges constructifs et bienveillants.



## Comment poser la question ?

- Qu'est-ce qui compte le plus pour vous **actuellement** ?
- Quand **vous passez une bonne journée**, quels sont les éléments qui y contribuent ?
- Quels sont les aspects de votre santé que vous souhaitez améliorer ou maintenir ?

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

**Demander...**  
**écouter...**  
**considérer!**





Un réel besoin **d'adapter** la phrase « Qu'est-ce qui est important pour vous » ?

**Aujourd'hui ?**

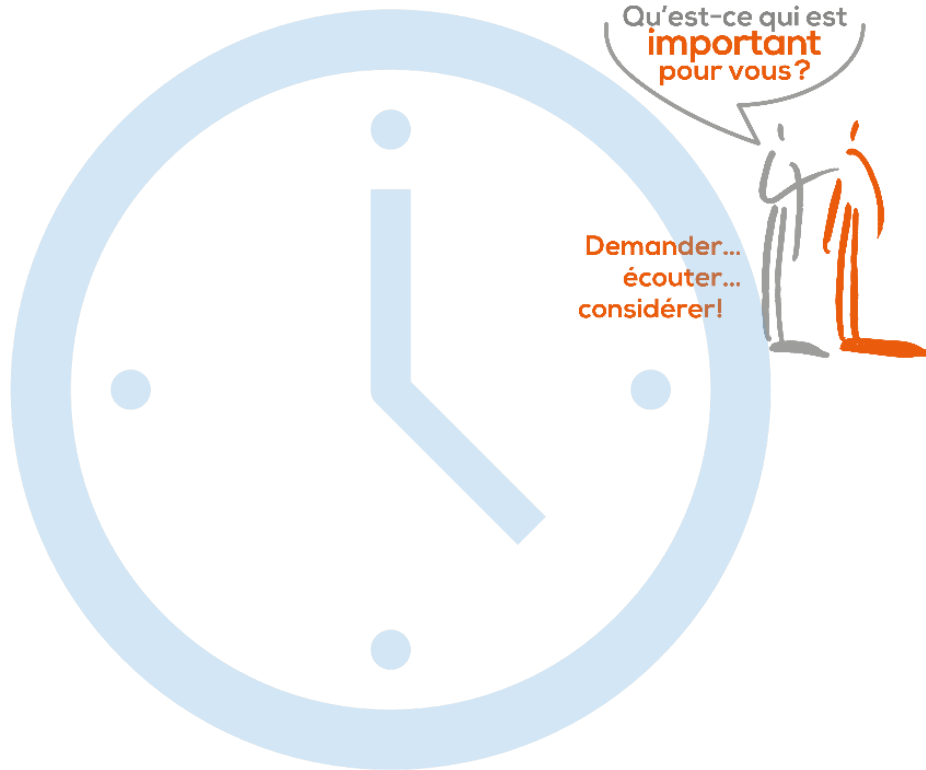
**Quand vous êtes dans l'institution ?**

**Ici et maintenant ?**

**etc.**



## Quand poser la question ?



L'échange est bienvenu **à tout moment**  
L'intégrer dans les soins.  
En faire progressivement une routine.

### *En particulier*

- ▲ Dans les situations dans lesquelles la maladie commence à avoir un impact sur la qualité de vie ou sur le fonctionnement au quotidien
- ▲ Lors de certaines annonces de diagnostic

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

**Demander...  
écouter...  
considérer!**



**Demander...  
écouter...  
considérer!**

## Qui pose cette question ?





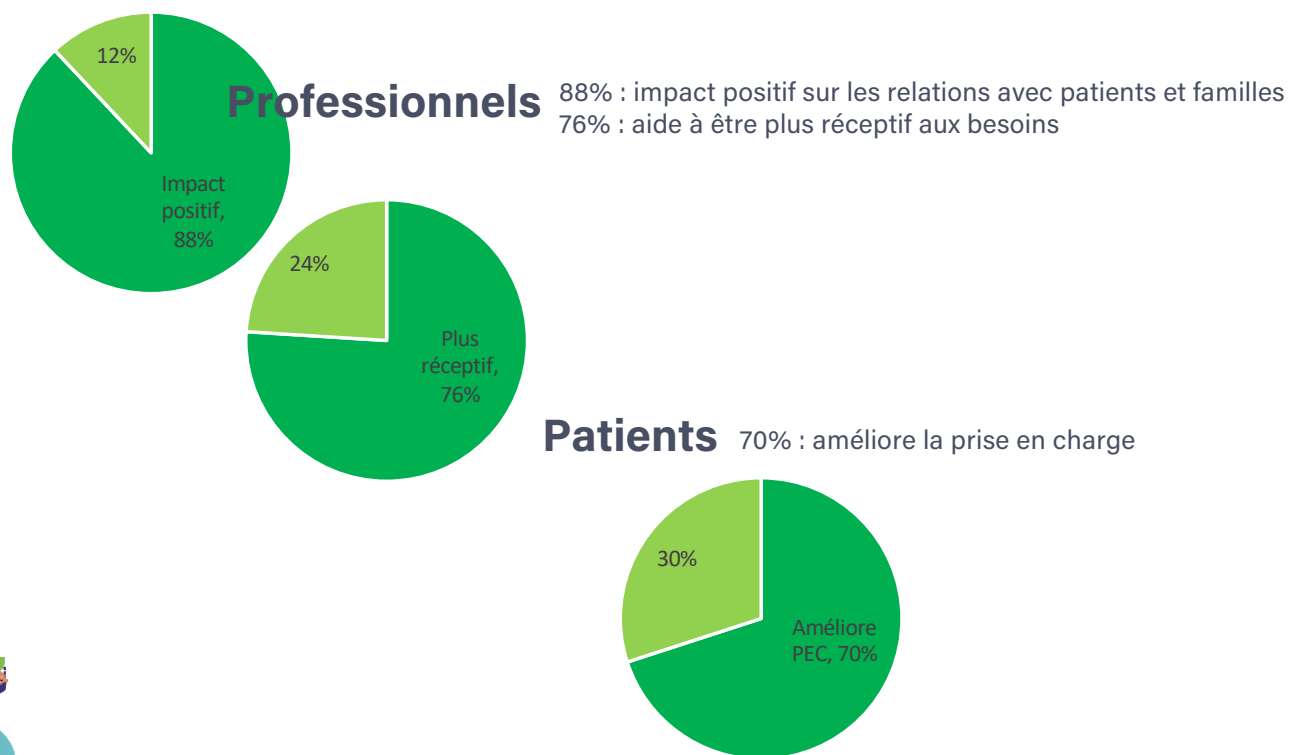


## Quel **suivi** ?

- 1) Demander ce qui est important
- 2) Écoute active
- 3) Reformuler et demander validation
- 4) Considérer ce que le patient a exprimé
- 5) **Laisser une trace**
  - Tableau blanc
  - Briefing d'équipe
  - Document de sortie
  - Dossier du patient
  - Partager lors des transmissions
  - Communiquer les éléments-clés à l'équipe pluriprofessionnelle**



## Quel est l'impact de la question ?

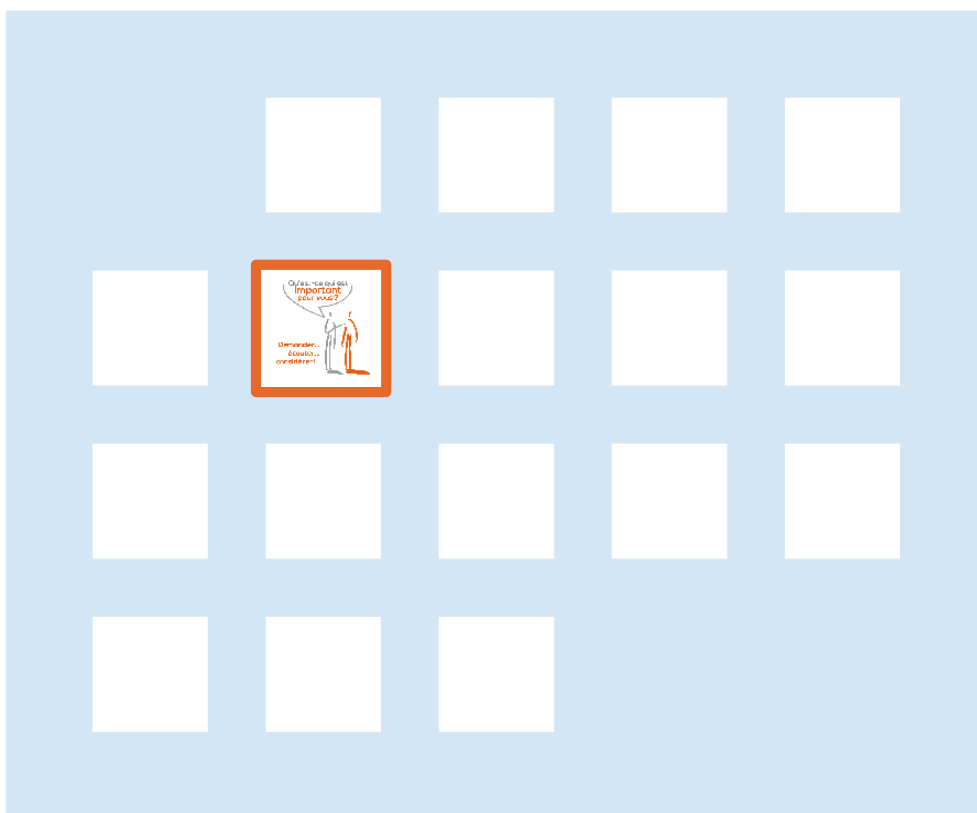


# WMTY day – journée CIPV





## Quand ?



Le **jour J** = 2 juin 2026

**Ou quand vous le voulez :**  
Semaine qualité  
Journée spéciale chez vous  
Ou encore...toute l'année

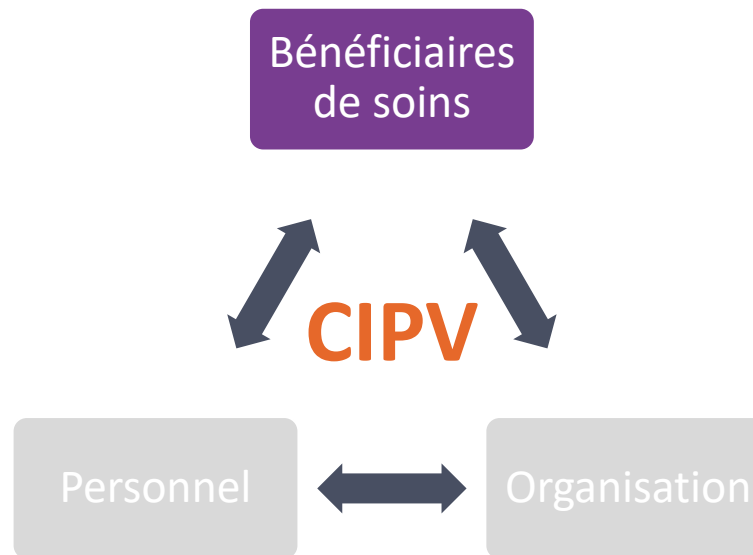
## Quelques retours d'expériences





## Trois piliers

Ce qui est Important Pour Vous





**« Pour » les bénéficiaires de soins**





## LA CAMPAGNE EN ACTION

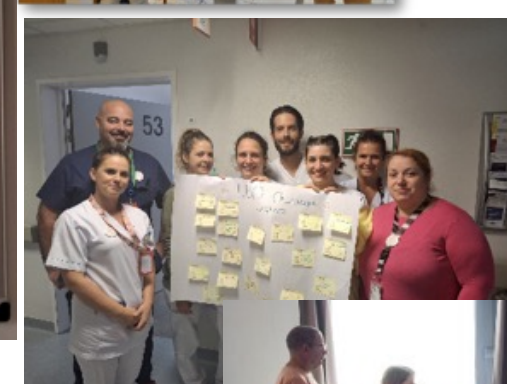
(1/4)







Plan de la semaine		Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Sunday
Infirmière en chef	Mme Barier	A jeun	Radio	Oter KT				
Votre médecin	Dr Asaftei	Intervention	Kiné	Prise de sang				
Votre infirmière	Jessica							
Votre aide-soignante	Rejani			1er lever				
Votre kiné	Bernard			Fauteuil				
Votre alimentation	Végétarien	Espace patients proches						
Votre Hydratation	Libre	Qu'est ce qui est important pour vous aujourd'hui ?						
Votre mobilisation	Tribune	Vos remarques / vos questions						
Date de sortie	9/19							
Articulation de fait 2	M							
	Neurax							
		Tel : 063/ 883 570						



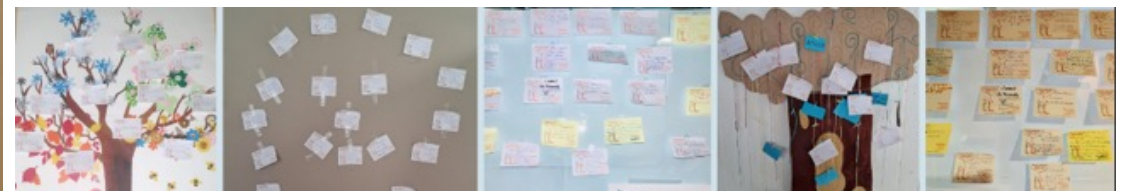
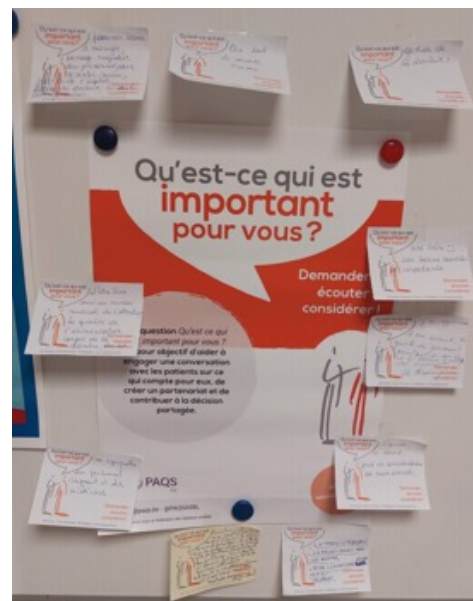
## LA CAMPAGNE EN ACTION (2/4)







## LA CAMPAGNE EN ACTION (3/4)



# LA CAMPAGNE EN ACTION (4/4)



**Visibilité pour l'institution** : partages  
sur les réseaux sociaux



**Activités** avec familles des  
résidents également  
encouragés à participer



L'organisation de **groupes de parole**



 **Name:** *Céline Cruz*  
**Rôle:** *Référénte qualité*  
**Lieu:** *Résidence Do Grand Fa*

## *Actions clés*

- Equipe pluridisciplinaire volontaire
- Deux réunions préparatoires
- Semaine dédiée avec forte communication
- Référénts par étage
- Classement thématique des réponses

## *Ce qu'elle retient*

- Mobilisation collective forte
- Nécessité d'impliquer plus les soignants et familles
- Importance de garder une trace par résident
- Enrichissement du projet de vie avec les valeurs recueillies

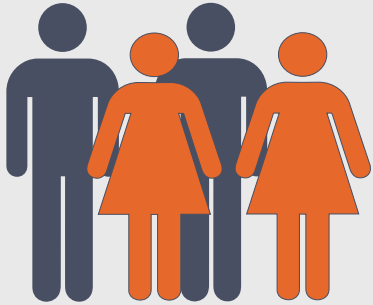
Où est-ce qui est important pour vous ?

Demandez...  
écoutez...  
considérez!

© 2025 - Tous droits réservés - 10-11-2025

#CIPV2025 #WMTY2025





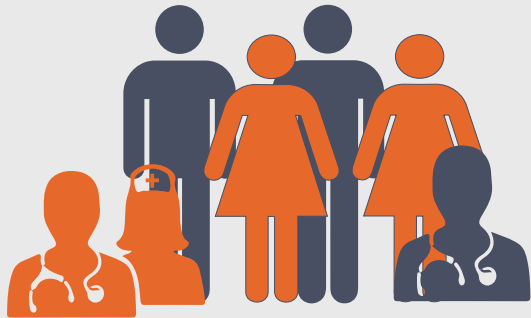
**Par les bénéficiaires de soins**





- Co-construction avec le comité des usagers
- auprès des patients
  - Duo staff et membre du comité des usagers
    - 12 réunions communautaires: tous les patients + 29 soignants
- auprès des équipes de soins
  - Coordinateur QS et membre du comité des usagers
    - 13 réunions QS: 97 soignants, toutes les professions représentées





**Avec les  
bénéficiaires de  
soins et le personnel**



Qu'est ce qui important pour vous  
?  
Qu'est-ce qui, selon vous, est important  
pour les bénéficiaires de soins ?

Approche mixte

## Première étape



## Deuxième étape

Réponses des patients,  
des familles, des  
enfants



HÔPITAL UNIVERSITAIRE  
DE BRUXELLES  
ACADEMISCH ZIEKENHUIS  
BRUSSEL



Rencontres avec le personnel  
(infirmiers, AS, AIA, éducateurs,  
médecins, secrétaires, ...)

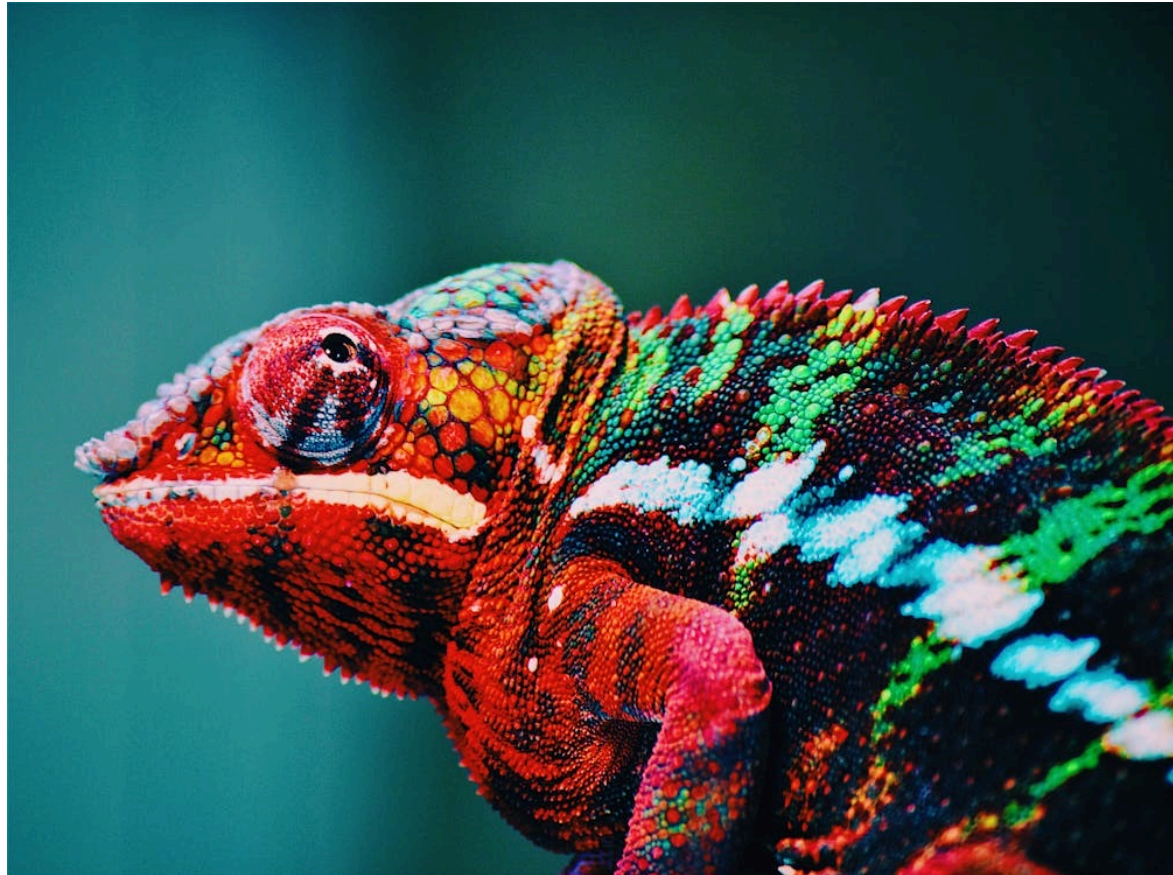
- Énumération des réponses + échange
- Présentation des résultats des patients + Échange
- Regroupement des réponses P/S
- Projets possibles liés aux réponses





# Les clés pour se lancer

# Adapter pour Adopter





# Surtout parler le langage des personnes

- Pour engager



[This Photo](#) by Unknown Author is licensed under [CC BY-SA-NC](#)



Prendre soin, notre première motivation

**+**  
**KEEP**  
**CALM**  
**AND**  
**SAVE**  
**LIVES**



Au final

Nous OU eux



# Nous et Eux





*How can I improve  
healthcare today ?*

