



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

DOSSIER DE PRESSE

Quel est le niveau de la qualité des soins en France ?

3 février 2026

Sommaire

Comme chaque année, la Haute Autorité de santé publie les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins recueillis en 2025 sur le service en ligne Qualiscope. Parallèlement, le 5^{ème} cycle de certification des établissements de santé s'est achevé pour laisser place à un nouveau référentiel déployé depuis septembre dernier. En ce début d'année 2026, la HAS fait le point sur ce que révèlent ces deux dispositifs de l'évolution de la qualité des soins dans les hôpitaux et cliniques en France.

Editorial	3
1. Certification : quels résultats à l'issue du 5^{ème} cycle et quelles premières tendances pour le 6^{ème} ?	4
Des soins de qualité dans 90,5 % des établissements	4
Un 6 ^{ème} cycle lancé fin 2025	5
Premiers résultats du 6 ^{ème} cycle	5
2. Indicateurs de qualité et de sécurité des soins : que retenir en 2025 ?	7
La satisfaction et l'expérience des patients toujours en progrès	7
Focus sur la qualité mesurée en psychiatrie	8
Focus sur les infections associées aux soins	8
Perspectives	9
Qualiscope, un outil toujours plus plébiscité	10

Editorial

Pr Lionel Collet, président de la Haute Autorité de santé



La qualité des soins est au cœur de la confiance que nos concitoyens accordent à notre système de santé. Plus qu'un simple objectif, c'est une exigence, une responsabilité partagée, qui mobilise chaque professionnel, chaque établissement et l'ensemble des pouvoirs publics.

La mesure de cette qualité représente en ce sens un enjeu majeur. Elle permet d'évaluer, de comparer et constitue un point de départ indispensable à l'amélioration continue des pratiques au service des patients.

Pour accompagner les professionnels et les établissements dans cette démarche, la Haute Autorité de santé (HAS) mesure la qualité des soins de chaque hôpital et clinique de France, à travers deux dispositifs : les indicateurs de qualité et de sécurité des soins et la certification.

Au moment de publier les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins recueillis en 2025, et après avoir achevé le 5^{ème} cycle de certification débuté en 2021, nous vous proposons un état des lieux de ce que révèlent ces dispositifs sur le niveau de qualité des soins au sein des établissements de santé. C'est également l'occasion d'évoquer les premières tendances issues du 6^{ème} cycle de certification lancé en septembre 2025.

Si les résultats présentés ne permettent pas d'apprécier les problématiques d'accès aux soins, ils donnent une indication fiable sur le niveau de qualité des soins dès lors que le patient est pris en charge. La première de ces indications nous est donnée par les patients eux-mêmes : ils soulignent une fois de plus, à travers l'enquête e-Satis, l'implication des personnes qui œuvrent chaque jour pour leur santé. Cette reconnaissance est remarquable dans ce contexte de tension. Les autres données qui vous seront décryptées confirment globalement ce bon niveau de qualité observé par les patients, même si des défis restent à relever, notamment dans le domaine de la psychiatrie.

Parce que ces résultats n'ont de réel intérêt que s'ils sont connus du plus grand nombre, la HAS grâce au service en ligne Qualiscope, permet d'avoir accès, en un clic, au niveau de qualité des établissements de santé proche de chez soi. Les usagers bénéficient ainsi d'une information claire et fiable qui contribue à renforcer leur pouvoir à agir, tandis que les professionnels et les établissements disposent d'un repère pour conforter leurs pratiques et les ajuster là où le besoin se fait ressentir. J'appelle évidemment chacun à se saisir de ces résultats, et en particulier les autorités publiques pour qu'elles accompagnent les établissements confrontés aux plus grandes difficultés.

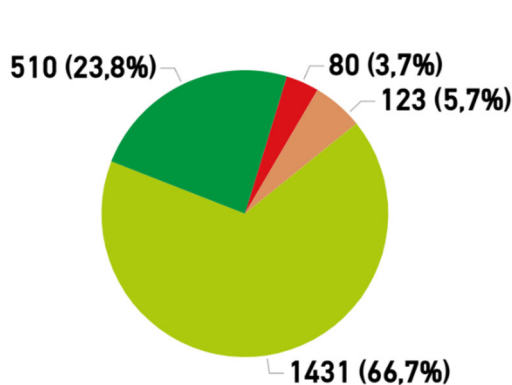
La HAS reste quant à elle pleinement mobilisée pour aider l'ensemble des acteurs à être à la hauteur de ces défis. Elle adapte continuellement ses dispositifs afin de rester fidèle aux problématiques rencontrées sur le terrain et les intègre au moment notamment d'établir ses recommandations de bonne pratique. Cette mobilisation est la clé pour renforcer la confiance et la performance de notre système de santé.

1. Certification : quels résultats à l'issue du 5^{ème} cycle et quelles premières tendances pour le 6^{ème} ?

Pilotée depuis plus de 20 ans par la HAS, la certification est une évaluation indépendante et obligatoire, réalisée tous les 4 ans, pour l'ensemble des établissements de santé publics et privés. Les établissements sont évalués par des professionnels de santé mandatés par la HAS, nommés « experts-visiteurs ». Ces évaluations sont fondées sur un référentiel, régulièrement actualisé, qui constitue un repère sur lequel les établissements de santé peuvent s'appuyer pour mener leur propre démarche qualité.

L'année 2025 a constitué un tournant puisque s'achevait le 5^e cycle de certification, pour laisser place depuis septembre dernier à un nouveau référentiel dans le cadre du 6^{ème} cycle. Ce début d'année 2026 constitue donc l'occasion de dresser le bilan du 5^{ème} cycle et de déceler les premières tendances du tout nouveau cycle.

Des soins de qualité dans 90,5 % des établissements



Au 31 décembre 2025, 2144 décisions de certification ont été publiées depuis le lancement du 5^{ème} cycle de certification en 2021. Les résultats, à retrouver sur la plateforme [Qualiscope](#), sont globalement stables par rapport au dernier bilan réalisé en décembre 2024.

Dans l'ensemble, la prise en charge dans les établissements de santé en France est de qualité. Les résultats à la fin de l'année 2025 confirment la qualité des soins pour 90,5% des établissements de santé. 23,8% de l'ensemble des établissements ont même obtenu la mention « Haute qualité des soins ». Pour ces établissements, la prochaine visite est prévue sous 4 ans. Néanmoins, près d'un établissement sur dix ne répond pas aux exigences de qualité des soins définies par le référentiel. Un chiffre relativement stable depuis le dernier point

d'étape il y a un an. On observe par ailleurs une variabilité inter-régionale au sein des résultats.

Dans le détail, 5,7% de l'ensemble des établissements sont certifiés sous conditions et 3,7% des établissements ne sont pas certifiés. Bien que le taux d'établissements non certifiés reste stable, le nombre d'établissements non certifiés n'a, quant à lui, jamais été aussi élevé (80). L'ensemble des établissements certifiés sous conditions et non certifiés feront l'objet d'une nouvelle visite entre 6 et 24 mois.

Psychiatrie : un niveau bon dans l'ensemble malgré des difficultés

Au total, 506 établissements de santé évalués disposent d'une activité de psychiatrie tout statut (sur 2144 décisions de certification). 89% d'entre eux sont certifiés dont 18,4% avec mention. 6,3% sont certifiés sous condition et 4,7% ne sont pas certifiés. Ces chiffres sont donc légèrement moins bons que la moyenne nationale des ES, sans pour autant être en rupture totale.

En observant de plus près les critères de notation, l'évaluation de la prise en charge ambulatoire a connu une progression durant le cycle. En revanche, on note que près d'un

établissement sur deux n'atteint pas la note de 80% sur le critère de gestion et d'anticipation de récurrence des épisodes de violence. L'argumentation et la réévaluation du recours à des mesures restrictives de liberté sont également des points d'attention à souligner, puisque sa notation a baissé sur le cycle 2021-2025.

Un 6ème cycle lancé fin 2025

Le 6ème cycle de certification a été lancé le 1er septembre dernier. Ce nouveau cycle s'inscrit globalement dans la continuité du 5ème cycle, tout en intégrant des évolutions majeures autour de trois ambitions fortes :

- Renforcer les exigences sur des enjeux clés tels que la sécurité du médicament, la périnatalité ou la maîtrise des risques liés au numérique et à l'IA.
- S'adapter aux priorités de santé publique : pertinence des prescriptions d'antibiotiques, urgences non programmées, pratiques en psychiatrie. Pour rappel, la psychiatrie grande cause nationale pour 2025 et 2026 est aussi l'une des priorités du projet stratégique de la HAS pour 2025-2030
- Faire des patients de véritables partenaires : droits, expérience, satisfaction et co-construction du parcours de soins. C'est une des priorités de la HAS et dans la certification, les exigences autour de l'engagement des patients, de ses droits et la prise en compte de son expérience et de sa satisfaction ont été renforcées.

A noter que ce 6ème cycle vient insister sur des points de difficultés identifiés dans le cadre du 5ème cycle. Il renforce notamment les attendus sur l'environnement des mineurs, la gestion des urgences vitales ou encore l'utilisation des médicaments à risque évoqués précédemment.

Il comprend également des attentes nouvelles avec la mobilisation des outils de simulation en santé pour renforcer le travail en équipe.

Premiers résultats du 6ème cycle

Les premiers résultats obtenus, sur la base de 72 décisions rendues, sont légèrement moins bons que ceux du 5ème cycle, en particulier sur les chapitres portant sur le patient (-6 points) et l'établissement (-3 points). Certains critères impératifs, dont le non-respect correspond à des situations problématiques que la HAS souhaite voir disparaître, ne répondent pas aux exigences nationales sur ce début de 6ème cycle :

- **Plus de 26% des établissements évalués ne répondent pas aux attendus du critère impératif sur la déclaration des événements indésirables dont les presque accidents.** La HAS rappelle que les événements indésirables associés aux soins (événements indésirables associés aux soins dont les presque accidents, plaintes, erreurs cliniques, thérapeutiques ou pharmaceutiques...) et la gestion des vigilances constituent une opportunité pour analyser les pratiques et mettre en œuvre une dynamique collective d'amélioration de la sécurité du patient.
- **20% des établissements ne répondent pas aux attendus du critère impératif¹ sur l'isolement avec ou sans contention.** Cette pratique est en effet encadrée par des règles strictes afin de garantir le respect des droits et de la dignité des personnes

¹ Critère impératif 2.3-14, s'appliquant aux établissements ayant une activité de psychiatrie et santé mentale

concernées. Ces mesures, qui ne doivent être utilisées qu'en dernier recours, visent à prévenir un danger imminent pour le patient ou pour autrui.

- Enfin, les établissements évalués montrent des difficultés à répondre aux attendus du critère impératif sur la prise en charge des Urgences vitales (18% des ES) et aux attendus du critère impératif sur l'examen somatique pour les patients hospitalisés en psychiatrie (13% des ES)

Ces premiers résultats en légère baisse sont liés à différents facteurs :

- Le renforcement des attendus, notamment des exigences prioritaires sur les critères impératifs ;
- Un temps d'appropriation logique d'un nouveau référentiel. En effet, de nombreux établissements évalués au début de ce 6^{ème} cycle sont en fait des établissements qui ont été évalués à la fin du 4^{ème} cycle et n'ont pas connu le changement total d'approche du 5^{ème} cycle. Ils ont donc découvert une toute nouvelle démarche qui nécessite un temps d'appropriation.

De façon générale, la HAS rappelle que les établissements de santé en difficulté ont la possibilité d'être accompagnés par leur ARS et par les structures nationales et régionales d'appui et d'accompagnement en vue d'améliorer leurs résultats.

2. Indicateurs de qualité et de sécurité des soins : que retenir en 2025 ?

Le recueil des indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS) est un dispositif central, piloté par la HAS (en collaboration avec l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation) pour répondre à sa mission d'amélioration constante de la qualité des soins au sein des établissements de santé publics et privés. Ces indicateurs sont développés avec les professionnels de santé et les patients. Les résultats sont transmis en premier lieu aux équipes concernées dans le but d'améliorer leurs pratiques.

La HAS présente les résultats de 24 indicateurs de qualité et de sécurité des soins au niveau national, recueillis en 2025. Ces indicateurs ont été mesurés dans quatre secteurs d'activité : la médecine-chirurgie-obstétrique (MCO), dont la chirurgie ambulatoire, les soins médicaux et de réadaptation (SMR), l'hospitalisation à domicile (HAD) et la psychiatrie (PSY). Ces indicateurs sont issus de différentes sources de données : questionnaires patient, données du dossier patient, questionnaires établissements et PMSI. Les résultats de 21 d'entre eux sont publiés en ligne sur [Qualiscope](#) et en *open data*.

La satisfaction et l'expérience des patients toujours en progrès

En 2025, la participation des patients est encore en hausse dans tous les secteurs, ce qui signifie que les patients se mobilisent de plus en plus pour faire part de leur expérience. Plus de 6,5 millions de patients ont reçu le lien vers le questionnaire en ligne e-Satis et 1,45 millions de patients ont répondu (contre 1,34 millions de réponses en 2024). 829 000 réponses ont été reçues pour un passage en ambulatoire, 566 000 en séjour de plus de 48 heures en MCO et 56 000 en SMR².

La satisfaction et l'expérience des patients sont en hausse continue depuis le début de leur mesure en 2016 : en chirurgie ambulatoire, les patients sont satisfaits avec une note sur 100 de 80,1 (+0,6 points par rapport à 2024), à 77/100 en SMR (+0.3 point) et 75,2/100 en hospitalisation MCO de plus de 48 heures (+0,4 points). Cette progression témoigne de la grande implication des professionnels, qui mettent en place des actions d'amélioration.

Une autre façon de mesurer l'amélioration est de regarder la part des établissements ayant les meilleurs résultats (classés A ou B, sur une échelle allant jusqu'à D). En 2025, 71,6% des établissements se classent en catégorie A ou B en MCO, soit une progression de 5,3 points par rapport à 2024. En chirurgie ambulatoire et en SMR, les résultats continuent également de progresser avec respectivement 92,9% et plus de 80%.

Au-delà des mesures chiffrées, les commentaires des patients constituent également une ressource essentielle. Cette année, la HAS a analysé ce que les patients transmettent dans leurs commentaires concernant les 4 secteurs de prise en charge.

- Un patient sur deux dépose dans tous les secteurs un commentaire positif et un commentaire négatif. Trois patients sur 10 ne déposent aucun commentaire ;
- Dans les 4 secteurs, les commentaires positifs portent en premier sur les relations humaines et la prise en charge soignante ;
- Dans les commentaires négatifs, on constate que les attentes sont différentes d'un secteur à l'autre. Par exemple, en chirurgie ambulatoire, le délai de prise en charge et d'attente est critiqué. En psychiatrie, les reproches portent plus sur l'implication des patients et des proches.

² Le taux de réponse des patients aux enquêtes de satisfaction en ligne e-Satis est de l'ordre de 25%, un bon taux pour une enquête de satisfaction.

Focus sur la qualité mesurée en psychiatrie

- La mesure en continu de **l'expérience des patients en psychiatrie adulte** a été mise en place pour la première fois depuis le mois de mars 2025.

Celle-ci vient enrichir le dispositif e-Satis en l'étendant à un nouveau secteur de prise en charge. Pour cette première campagne, après 6 mois de recueil, 437 établissements (soit près de 75% de ceux concernés par l'accueil de patients dans un service de psychiatrie) ont participé et 5 300 patients ont répondu, témoignant d'une forte mobilisation des établissements et apportant un volume de réponses encourageant pour le démarrage du dispositif. Toutefois, une année complète de collecte de données est nécessaire pour pouvoir monter un modèle d'ajustement robuste. Cet ajustement est en cours, pour permettre la comparaison des résultats entre établissements de santé. A noter : les établissements disposent déjà de leur résultat brut en continu, ainsi que de l'ensemble des commentaires de leurs patients depuis mars 2025.

- D'autres indicateurs sont recueillis à partir de l'audit des dossiers patients. Tout d'abord pour les **patients hospitalisés en psychiatrie temps plein**, les résultats montrent une belle progression :
 - o **La qualité de la lettre de liaison à la sortie** (62/100, soit une progression de 10.5 points par rapport à 2022 et 40% des établissements atteignent un niveau satisfaisant sur cet indicateur, en progression de 14 points)
 - o **La prise en charge de la douleur somatique chez les patients hospitalisés à temps plein** (72%, en progression de 8.5 points et 71% des établissements atteignent un niveau satisfaisant, en progression de 17 points)
- **Les résultats en centre médicopsychologique (CMP), montrent les difficultés sur le suivi des patients sur le plan somatique en psychiatrie.** Deux indicateurs déjà recueillis en 2023 (données 2022) portent sur la surveillance de l'état cardiovasculaire et métabolique (19 /100, soit +2.8 points par rapport aux données 2022) et le repérage et l'aide à l'arrêt des addictions (22 /100, soit +3.9 points). Un nouvel indicateur recueilli pour la première fois porte sur le lien entre le centre médico-psychologique et la ville dans le champ des soins somatiques affiche une moyenne de 20%. Ces indicateurs récemment mis en place demandent du temps d'appropriation aux établissements afin de structurer leur dossier et améliorer la prise en charge somatique. La HAS a aussi prévu d'analyser avec son groupe de travail d'une part les consignes pour le recueil de ces indicateurs et d'autre part pour faire évoluer la coordination au-delà de échanges somatiques. Ces résultats doivent permettre aux professionnels de se situer pour améliorer leurs pratiques.

Focus sur la prévention des infections associées aux soins

Les résultats des indicateurs sur la prévention des infections associées aux soins n'enregistrent aucune amélioration notable et restent très en deçà des attentes.

L'hygiène des mains est une priorité majeure pour stopper la transmission des bactéries et virus à l'hôpital. Pour autant, la consommation de produits hydroalcooliques n'est pas au rendez-vous : seuls 29% des établissements atteignent un niveau satisfaisant (classés A et B). Une mobilisation collective est nécessaire, et la HAS espère que le nouvel indicateur sur l'expérience de l'hygiène des mains rapporté par les patients sera une nouvelle opportunité pour progresser dans ce domaine.

Le taux de vaccination antigrippale des soignants cette année reste préoccupant puisqu'il n'y a toujours que 20% des soignants vaccinés (+1 point par rapport à 2024). Ce résultat varie selon la catégorie professionnelle, allant de 36% pour les médecins à 11% pour les agents de

service hospitalier. La HAS rappelle que l'OMS fixe l'objectif d'atteindre une couverture vaccinale antigrippale d'au moins 75% chez les professionnels de santé.

Lutte contre l'antibiorésistance (en lien avec la stratégie nationale de prévention des infections et de l'antibiorésistance 2023-2027)

La forte mobilisation des professionnels de santé pour lutter contre l'antibiorésistance se traduit dans les bons résultats sur l'antibiothérapie, un indicateur qui mesure le taux de patients hospitalisés en MCO pour lesquels des antibiotiques ont été prescrits pour une durée de 7 jours maximum, pour une infection respiratoire basse (moyenne à 84%).

Perspectives

Ce panorama permet de poser des constats positifs qui montrent que les prises en charge continuent de s'améliorer. Il reste des sujets qui nécessitent une forte mobilisation, mais les mesures d'indicateurs sont là pour identifier sur quels points travailler prioritairement.

Ces mesures ont été possibles grâce aux patients qui ont pris le temps d'évaluer leur prise en charge, mais aussi à tous les professionnels de santé qui ont poursuivi leur démarche d'amélioration de la qualité à partir d'indicateurs et qui se sont mobilisés dans ce dispositif. La HAS les remercie et les invite à continuer et intensifier leur mobilisation.

La HAS poursuivra en 2026 ses travaux sur les indicateurs :

- En particulier pour compléter les mesures de la qualité rapporté par les patients :
 - L'expérience du patient sur l'hygiène des mains³ sera déployée en recueil national dès mars 2026 pour trois mois.
 - Le questionnaire d'expérience des patientes hospitalisées en maternité⁴ est en cours d'expérimentation nationale (ouvert à toutes les maternités volontaires) et des milliers de femmes participent déjà. Le groupe de travail doit désormais analyser les résultats pour confirmer la robustesse du questionnaire et le valider.
 - Le questionnaire d'expérience patient destiné à la prise en charge aux urgences⁵ sera expérimenté à son tour auprès des structures d'urgences volontaires dans le premier semestre 2026.
 - Un bilan de 8 ans sur le recueil du questionnaire e-Satis +48h MCO (2016 - 2023) sera prochainement publié. Ce bilan va permettre de dégager des pistes de travail et d'amélioration du questionnaire et du dispositif de façon transversale. Des travaux méthodologiques, notamment sur l'ajustement des scores, ont également été amorcés avec la DREES.
- La mesure d'autres indicateurs sera effectuée afin d'évaluer l'évolution des pratiques en chirurgie ambulatoire (en particulier sur l'anticipation de la prise en charge de la douleur qui reste à améliorer, les données 2023 indiquant une note de 35%), en SMR, en HAD et en psychiatrie.

³ [questionnaire hygiène des mains perçue par les patients experimentation 2023.pdf](#)

⁴ [iq questionnaire e-satis maternite version experimentation juin 2025.pdf](#)

⁵ [e-satis urgences questionnaire experimentation 2026.pdf](#)

Qualiscope, un outil toujours plus plébiscité



En ligne depuis juin 2022, le service [Qualiscope](#) affiche pour chaque établissement de santé ses résultats d'indicateurs de qualité des soins et de certification. Les rapports de certification y sont publiés au fil de l'eau et une mise à jour annuelle des indicateurs de qualité et de sécurité des soins est assurée. Depuis septembre 2025, son

périmètre est élargi aux établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) et il est possible accéder aux résultats et aux rapports de leurs évaluations. Le grand public peut ainsi disposer d'une information fiable, régulièrement actualisée et basée sur des méthodes d'évaluation de la qualité de la prise en charge en établissement de santé et en ESSMS.

Avec plus de 926 000 visiteurs et plus de 3 millions de pages vues, cet outil a connu une forte augmentation de son utilisation en 2025, témoin d'un réel intérêt de la part des patients et du grand public.

Glossaire

ATIH : Agence technique de l'information sur l'hospitalisation

CMP : Centre médicopsychologique

EIAS : Evénements indésirables associés aux soins

HAD : Hospitalisation à domicile

IA : Intelligence artificielle

IQSS : Indicateur de qualité et de sécurité des soins

MCO : Médecine, chirurgie et obstétrique

PMSI : Programme de médicalisation des systèmes d'information

SMR : Soins médicaux et de réadaptation

SNDS : Système national des données de santé