



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

MESURER
& AMÉLIORER LA QUALITÉ


RAPPORT

Plan de développement des compétences des experts-visiteurs pour 2026

Validé le 13 février 2026

Descriptif de la publication

Titre	Plan de développement des compétences des experts-visiteurs pour 2026
Méthode de travail	
Objectif(s)	Définir l'offre de formation faite aux experts-visiteurs engagés dans la certification des établissements de santé
Cibles concernées	Experts-visiteurs
Demandeur	Patrick MECHAIN, Loïc KERIBIN
Promoteur(s)	Haute Autorité de santé (HAS)
Pilotage du projet	Loïc KERIBIN
Recherche documentaire	/
Auteurs	Aurélié BAUDE, Anna GOAR, Marie HUET, Anne LAMARKBI, Katell ROCHEFORT SMIDA, Sophie OLLIVIER, Elise COSTEJA, Frédéric MICOUIN, Loïc KERIBIN
Conflits d'intérêts	Les membres du groupe de travail ont communiqué leurs déclarations publiques d'intérêts à la HAS. Elles sont consultables sur le site https://dpi.sante.gouv.fr . Elles ont été analysées selon la grille d'analyse du guide des déclarations d'intérêts et de gestion des conflits d'intérêts de la HAS. Pour son analyse la HAS a également pris en compte la base « Transparence-Santé » qui impose aux industriels du secteur de la santé de rendre publics les conventions, les rémunérations et les avantages les liants aux acteurs du secteur de la santé. Les intérêts déclarés par les membres du groupe de travail et les informations figurant dans la base « Transparence-Santé » ont été considérés comme étant compatibles avec la participation des experts au groupe de travail.
Validation	Version du 13 février 2026
Actualisation	
Autres formats	

Ce document ainsi que sa référence bibliographique sont téléchargeables sur www.has-sante.fr 

Haute Autorité de santé – Service communication et information
5 avenue du Stade de France – 93218 SAINT-DENIS LA PLAINE CEDEX. Tél. : +33 (0)1 55 93 70 00
© Haute Autorité de santé – février 2026 – GCEV_EPF_I451_G

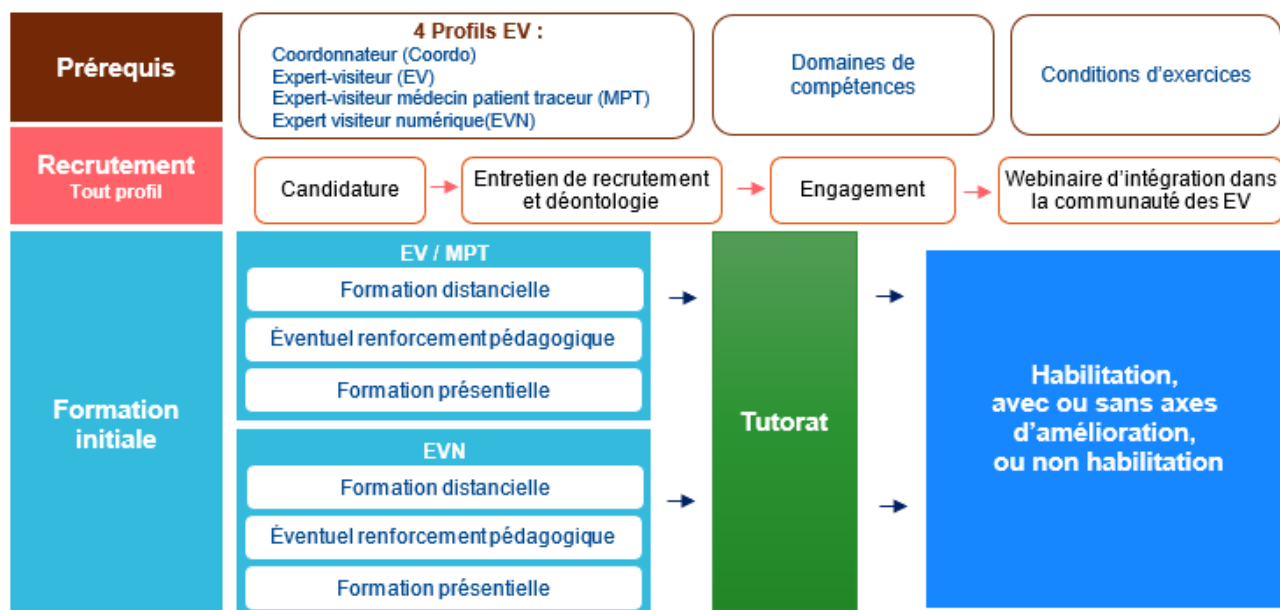
Sommaire

Prérequis 7

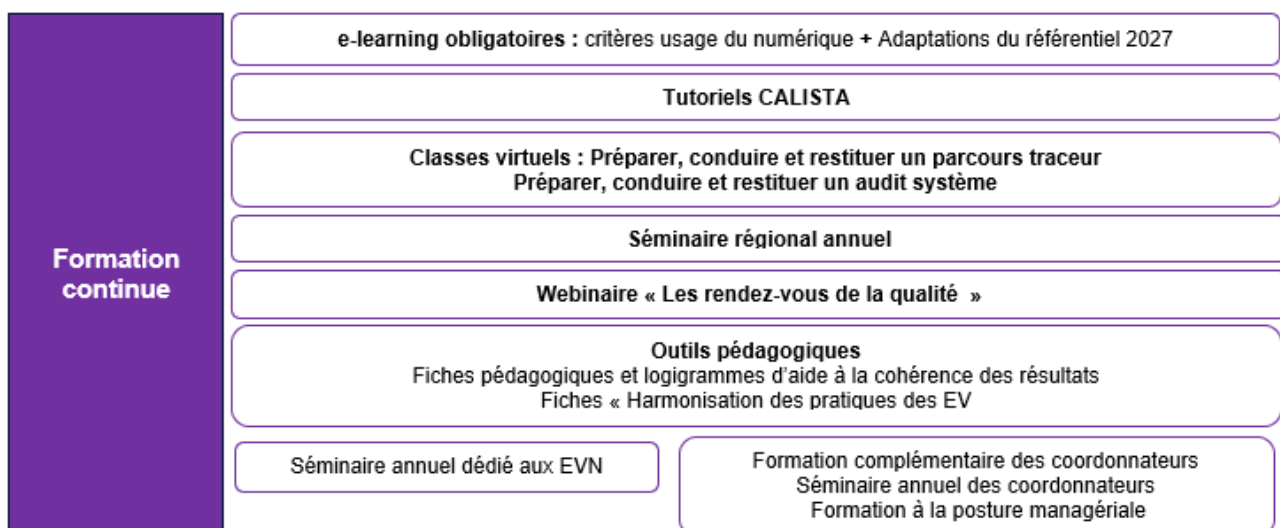
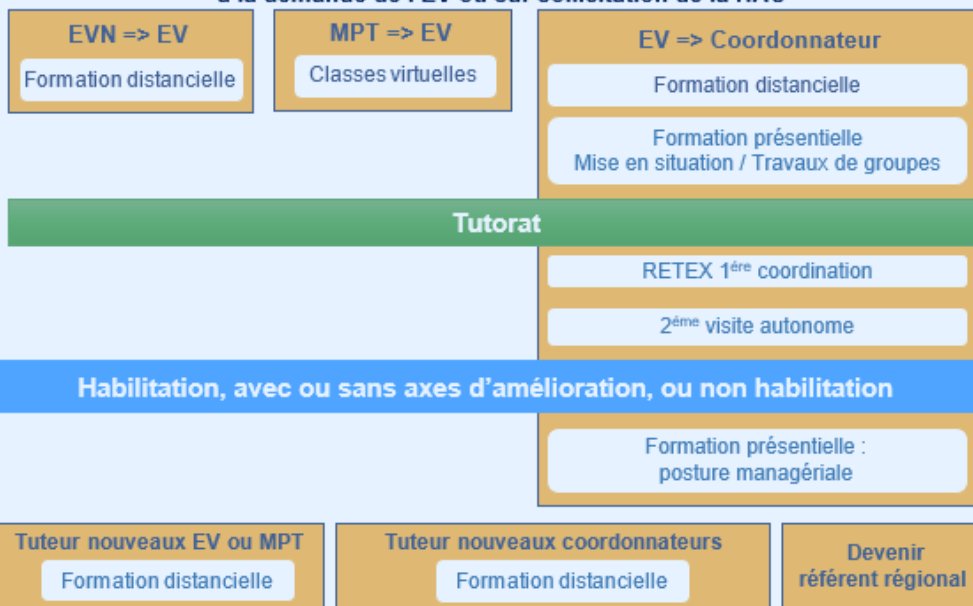
1. Le recrutement	9
1.1. La candidature	9
1.2. L'entretien de recrutement et la déontologie	9
1.3. L'engagement	10
1.4. Intégration dans la communauté des experts-visiteurs	11
1.4.1. Webinaire d'intégration dans la communauté des EV	11
2. La formation initiale	12
2.1. La formation initiale des experts-visiteurs et des médecins patient-traceur	12
2.1.1. Formation distancielle	12
2.1.2. Éventuel renforcement pédagogique	13
2.1.3. Formation présentielle	13
2.2. La formation initiale des experts-visiteurs numérique	14
2.2.1. Formation distancielle	14
2.2.2. Éventuel renforcement pédagogique	15
2.2.3. Formation présentielle	15
3. Les passerelles	16
3.1. De médecin patient-traceur à expert-visiteur	16
3.2. D'expert-visiteur numérique à expert-visiteur	17
3.3. Devenir tuteur des nouveaux experts-visiteurs, médecins patient-traceur	17
3.4. D'expert-visiteur à coordonnateur	18
3.4.1. La formation distancielle	19
3.4.2. La formation présentielle	19
3.4.3. Le retour d'expérience première coordination	20
3.4.4. La formation à la posture managériale	20
3.5. Devenir tuteur des nouveaux coordonnateurs	21
3.5.1. La formation distancielle	21
3.5.2. Le retour d'expérience d'un tutorat	21
3.6. Devenir référent régional	22
4. Le tutorat	23
4.1. Être tutoré en tant qu'expert-visiteur, médecin patient traceur ou expert-visiteur numérique	23
4.2. Être tutoré en tant que coordonnateur	24
5. L'habilitation	25
6. La formation continue	26

6.1.1. Les critères d'usage du numérique	26
6.1. Les e-learning obligatoires	26
6.1.2. Les adaptations du référentiel 2027	26
6.2. Les tutoriels CALISTA	27
6.3. Les classes virtuelles	27
6.3.1. Préparer, conduire et restituer un parcours traceur	27
6.3.2. Préparer, conduire et restituer un traceur ciblé	28
6.3.3. Préparer, conduire et restituer un audit système	28
6.4. Le séminaire régional annuel	29
6.5. Le séminaire annuel dédié aux experts-visiteurs numérique	29
6.6. Le webinaire « Les rendez-vous de la qualité »	30
6.7. Les outils pédagogiques	30
6.7.1. Les fiches pédagogiques et logigrammes d'aide à la cohérence des résultats.	30
6.7.2. Les fiches « Harmonisation des pratiques des experts-visiteurs »	30
6.8. La formation complémentaire des coordonnateurs	31
6.8.1. Le séminaire annuel des coordonnateurs	31
6.8.2. La formation à la posture managériale	31
7. L'animation de la communauté des experts-visiteurs	32
7.1. Vos référents régionaux	32
7.2. Votre réseau social : Liv'EV	32
7.3. Votre newsletter « Ça se passe chez les EV ! »	32
7.4. Les cas pratiques	32
8. La satisfaction et le renouvellement des missions	33
8.1. Capitaliser sur vos retours pour renforcer la qualité	33
8.2. Analyser la satisfaction pour renforcer la pertinence de la certification	33
8.3. Gérer l'insuffisante maîtrise des engagements à la mission d'expert-visiteur	33
8.4. Le renouvellement des missions	34
8.5. L'arrêt des missions par l'expert-visiteur ou par son établissement de rattachement	34

Plan de développement des compétences des experts-visiteurs pour 2026



Passerelles possibles : Pour évoluer dans ses missions à la demande de l'EV ou sur sollicitation de la HAS



**Animation
de la
communauté
des EV**

Vos 9 référents régionaux

Votre réseau social : Liv'EV

Votre newsletter mensuelle « Ça se passe chez les EV ! »

Les cas pratiques

**Satisfaction
et
renouvellement
des
missions**

Capitaliser sur vos retours pour renforcer la qualité

Questionnaire à remplir
après chaque formation

Questionnaire à remplir après
chaque visite

**Analyse par le SCES de votre satisfaction
pour renforcer la pertinence de la certification**

- Diffusion annuelle de vos résultats individuels
- Évaluation de l'acquisition des compétences et mobilisation des outils
- Identification des EV avec un potentiel d'évolution
- Identification de vos besoins en formation

Gestion de l'insuffisante maîtrise des engagements à la mission d'EV

Gestion des alertes sur vos écarts de pratiques en Comité d'habilitation
Accompagnement individualisé de l'EV concerné ,

Renouvellement ou arrêt de vos missions par la HAS

Arrêt de vos missions par vous-même ou votre ES de rattachement

Prérequis

L'expert-visiteur est un acteur essentiel du dispositif de certification des établissements de santé pour la qualité des soins. Il est l'ambassadeur de la HAS et réalise les visites de certification de l'ensemble des établissements de santé français. Il peut être habilité pour 4 profils.

- ➔ **LE COORDONNATEUR (EVC)**: garant de la bonne réalisation de la visite, il manage l'équipe et agit en relation étroite avec le service de certification sur l'ensemble des phases de la mission.
- ➔ **L'EXPERT-VISITEUR (EV)** prépare, réalise les visites de certification, conduit les évaluations selon les méthodes et outils mis à disposition par la HAS. Il s'engage à réaliser 3 à 4 visites par an, soit entre 12 et 18 jours chaque année.
- ➔ **L'EXPERT-VISITEUR « MEDECIN PATIENT TRACEUR » (EVMPT)**: il contribue aux visites en réalisant des évaluations selon les méthodes du patient et du parcours traceurs.
- ➔ **L'EXPERT-VISITEUR « NUMERIQUE » (EVN)** : il contribue aux visites de certification en évaluant les critères numériques du référentiel par des rencontres avec la gouvernance et les professionnels de terrain.

L'expert-visiteur définit ses domaines de **compétences** à partir d'une liste prédéfinie par la HAS. Si certains sont inhérents au profil de l'expert-visiteur, d'autres peuvent être acquis par l'expérience professionnelle et/ou par des formations individuelles (DU, concours, etc.).

En pratique, l'expert-visiteur sera prioritairement missionné sur des visites d'établissements dont les activités correspondent à ses domaines de compétences. Ainsi, déclarer trop peu de domaines réduit le nombre de visites susceptibles d'être proposées. À l'inverse, déclarer trop de domaines, sans réelle maîtrise, expose à un manque d'expertise qui nuit à la qualité des évaluations. Ainsi, en continu, l'expert-visiteur s'engage à :

- maintenir et développer ses connaissances en se formant en continu aux bonnes pratiques propres à ses domaines d'expertise ;
- actualiser régulièrement ses domaines de compétences pour ajouter celles acquises et supprimer les obsolètes, notamment celles issues d'expériences devenues lointaines (au-delà de 5 ans).

La mission d'expert-visiteur s'exerce dans des conditions physiques exigeantes.

- ➔ Chaque mission se déroule sur 3 à 5 jours consécutifs, parfois davantage.
- ➔ Les journées de visite peuvent être étendues, afin de permettre la réalisation de l'ensemble des évaluations prévues et des temps d'échanges avec les professionnels rencontrés.
- ➔ Elle implique des déplacements pour rejoindre le lieu de mission et se rendre sur les différents sites de l'établissement visité.

Il est donc attendu que l'expert-visiteur dispose d'une condition physique compatible avec ces contraintes. Tout au long de sa mission, en cas de difficulté, il lui appartient d'en informer la HAS pour évaluer la bonne réalisation de la mission.

Pour former les experts-visiteurs aux évolutions de la certification, un plan de développement des compétences leur est proposé chaque année. Il est élaboré en tenant compte :

du projet stratégique de la HAS, décliné dans le projet de la Direction de l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (DAQSS) et du Service Certification des Établissements de Santé (SCES) ;

des besoins en formation exprimés par les experts-visiteurs, issus des retours d'expérience et des questionnaires de satisfaction ;

de la satisfaction et de l'expérience des établissements de santé et des équipes du service certification ;

du plan de gestion des experts-visiteurs qui décline les besoins en recrutement ;

des ajustements annuels du référentiel du 6e cycle.

Cette formation des experts-visiteurs est réalisée selon des standards internationaux. La HAS est elle-même évaluée par l'International Society for Quality in Health Care (ISQua) via l'International Accreditation Program (IAP), le programme international qui accrédite les entités habilitées à certifier les structures de soins. En février 2023, la HAS a été accréditée par l'ISQua pour l'ensemble de la procédure de certification : formation des experts-visiteurs, référentiel, organisation pour le déploiement de la certification. Cette reconnaissance internationale est un gage de rigueur et de qualité du dispositif HAS. Elle a vocation à être renouvelée en 2027.

1. Le recrutement

L'expert-visiteur est un professionnel de santé expérimenté en établissement de santé (médecin, sage-femme, pharmacien, directeur, soignant et autres cadres supérieurs hospitaliers, etc.). Il est recruté, selon les besoins de la HAS, pour son expérience professionnelle, sa connaissance du système de santé et son implication dans des projets qualité et de la gestion des risques. La HAS attend de l'expert-visiteur qu'il soit :

- **ambassadeur** : il incarne la HAS lors de ses missions ;
- **convaincu** : il soutient l'intérêt des démarches de certification ;
- **rigoureux** : il conduit ses missions avec sérieux, méthode et professionnalisme ;
- **respectueux** : il garantit une pratique objective, impartiale, transparente et équitable ;
- **exemplaire** : il incarne les valeurs de la HAS et les applique avec rigueur, loyauté et transparence.

1.1. La candidature

Pour candidater, le candidat doit :

- obtenir l'accord de son employeur (ainsi que celui de la présidence de CME si le candidat est médecin ou pharmacien) pour devenir expert-visiteur ;
- rédiger son curriculum vitae et sa lettre de motivation ;
- déposer ces 3 documents sur une plateforme dédiée (Candidatus).

1.2. L'entretien de recrutement et la déontologie

À la réception d'une candidature, celle-ci est examinée pour vérifier si son expertise correspond aux besoins de la HAS. Selon les résultats de cette analyse, trois issues sont possibles :

- présélection du candidat ;
- mise en réserve du dossier pour un besoin futur ;
- refus de la candidature.

Si le candidat est présélectionné, il est invité à un entretien de recrutement en visioconférence via Teams de 45 minutes maximum.

Environ **3 semaines** avant l'entretien, il reçoit un test de deux exercices destinés à évaluer plusieurs compétences :

- **connaissance de la certification** : Un cas pratique accompagné de grilles d'évaluation. À partir de la situation décrite, le candidat doit répondre « Oui », « Non » ou « Non applicable » aux attendus de la grille.
- **esprit de synthèse** : A l'appui d'une synthèse portant sur un chapitre du référentiel, le candidat doit en dégager les points forts et les axes d'amélioration, puis les présenter sous forme de diaporama.
- **maîtrise des outils bureautiques** : Word, Excel, PowerPoint et utilisation de Teams.

Pendant l'entretien, le candidat est invité à présenter au jury :

- les résultats et conclusions issus des tests ;
- ses domaines de compétences à partir d'une liste prédéfinie par la HAS. Si certaines sont inhérentes au profil du candidat, d'autres peuvent avoir été acquises par l'expérience professionnelle. Le candidat expliquera ce qui justifie, à son sens, qu'il maîtrise tel ou tel domaine de compétence.

Le jury délibère sur la base d'une grille d'évaluation qui fixe les attendus. Il est composé :

- du chef du service certification ou de l'un de ses adjoints ;
- de représentants de l'équipe du service certification ;
- d'un expert-visiteur coordonnateur.

S'il satisfait aux attendus, après un temps de délibération, le jury autorise le candidat à poursuivre son recrutement.

Ensuite, le candidat déclare ses liens d'intérêt dans sa déclaration publique d'intérêts (DPI). Le déontologue de la HAS s'appuie sur le guide des déclarations d'intérêts et de gestion des conflits d'intérêts en vigueur pour statuer si un lien d'intérêt se traduit en un conflit d'intérêts. In fine, il peut :

- valider sans réserve la candidature ;
- valider la candidature mais avec déport dans certaines circonstances ;
- refuser la candidature.

1.3. L'engagement

Si le déontologue valide la candidature, le candidat est recruté puis inscrit dans CALISTA, plateforme sécurisée de gestion de la certification. Dès lors, sur cette plateforme, il doit :

- valider les données administratives préremplies ;
- compléter les données administratives manquantes ;
- compléter les domaines de compétences validés lors de l'entretien.

Dès lors que la HAS valide ses informations, elle transmet à l'expert-visiteur des documents administratifs qui serviront, notamment, à sa rémunération. Une fois complétés, l'expert-visiteur dépose ses documents dans CALISTA.

Dès que son dossier est complet, le candidat est nommé pour 3 ans. Cette nomination engage le candidat dans son parcours de formation, parcours à l'issue duquel il sera nommé expert-visiteur.

1.4. Intégration dans la communauté des experts-visiteurs

1.4.1. Webinaire d'intégration dans la communauté des EV



Experts-visiteurs nouvellement recrutés



Recommandé



30min



Teams

Objectifs :

- Être accueilli dans la communauté des experts-visiteurs et dans le service de certification,
- Connaître les étapes de mon parcours de formation
- Réaliser mes premiers pas dans : CALISTA (plateforme sécurisée de gestion de la certification), Talentsoft (plateforme de formation) et Liv'EV (réseau social des EV)
- Intégrer la communauté des experts-visiteurs et mon référent régional
- Répondre aux questions

Modalités : Classe virtuelle

Inscription par un formulaire reçu par mail

Supports : - Diaporama à consulter avant la classe virtuelle

- Ma « To Do » pour intégrer la communauté des experts-visiteurs

Animation : Équipe du service certification des établissements de santé (SCES)

Condition d'évaluation : /

2. La formation initiale

La formation s'adresse à tous les profils d'experts-visiteurs nouvellement recrutés afin qu'ils disposent de connaissances utiles à l'exercice de leur mission. Elle se déroule en 3 étapes :

1. des modules de formation e-learning centrés sur le référentiel et les méthodes d'évaluation ;
2. une formation à la HAS sur les bonnes pratiques de préparation d'une visite, le déroulé d'une visite et la posture comportementale de l'auditeur ;
3. une visite tutorée.

Si ces 3 étapes sont satisfaites, l'expert-visiteur est habilité (cf. « 5. L'habilitation »).

2.1. La formation initiale des experts-visiteurs et des médecins patient-traceur

2.1.1. Formation distancielle

 Experts-visiteurs nouvellement recrutés

 Obligatoire  Talentsoft  ≈ 12h

Objectifs :

- Connaître le cadre légal de la HAS et sa contribution au système de santé
- Connaître les règles déontologiques et éthiques et les conditions d'acceptation d'une mission demandée par la HAS
- Connaître la certification : la conduite d'une visite, les principes du calendrier de visite, les fiches anomalie, l'exploitation des résultats, principe de tutorat, etc.
- Maîtriser les méthodes de visite : connaître et savoir mettre en œuvre les techniques spécifiques utilisées
- S'approprier le référentiel de la certification et les bonnes pratiques ou organisations sur lesquelles l'expert-visiteur doit être particulièrement vigilant lors de la visite

Modalités : modules e-learning :

* Un module sur les fondamentaux du 6e cycle : environ 2h

* **22** modules sur les thématiques du 6e cycle, dont un module sur la déontologie de l'EV

Supports : Support de formation téléchargeable en PDF

Animation : /

Condition d'évaluation : - Obtenir 80% de bonnes réponses à chaque quiz sur les thématiques

2.1.2. Éventuel renforcement pédagogique



Experts-visiteurs nouvellement recrutés

ayant échoué à au moins un des quiz des modules distanciels



Obligatoire



Teams



≈ 1h

Objectifs : - Identifier les principales difficultés rencontrées pour les expliciter
- Préparer la réussite de la seconde tentative au quiz

Modalités : Classe virtuelle

Animation : Équipe du service certification des établissements de santé

Condition d'évaluation : Obtenir 80% de bonnes réponses à chaque quiz

La fonction d'expert-visiteur appelle des compétences non techniques qui relèvent du savoir-être et concernent les aspects comportementaux et la posture de l'auditeur. Cette seconde dimension constitue le cœur de la formation présentielle. Par ailleurs, cette formation projette l'expert-visiteur dans la préparation de sa première visite.

2.1.3. Formation présentielle



Experts-visiteurs ayant réussi sa formation distancielle



Obligatoire



Documents à consulter dans Talentsoft avant la formation



2 jours

Objectifs : - Savoir être, comportement et posture de l'expert-visiteur
- Adopter une communication bienveillante, assertive et positive adaptée pour créer une relation de confiance et des conditions de collaboration avec les personnes auditées
- Faire preuve d'ouverture par rapport à ses modes de fonctionnement et à ses cadres de référence
- Expliquer les attendus de l'évaluation
- Restituer, synthétiquement, avec justesse et pertinence les résultats de ses évaluations et les risques identifiés
- Gérer les tensions avec diplomatie, tant au point de vue de la relation aux établissements qu'au sein de l'équipe d'experts-visiteurs
- Préparer une visite de certification :
* Savoir mener une revue documentaire synthétique, rapide et efficace
* Collecter les données/ressources nécessaires pour identifier le contexte de l'établissement, les zones de vigilance et les risques éventuels
* Utiliser le système d'information (CALISTA)
* Préparer et personnaliser des grilles

Modalités : Présentiel à la HAS à Saint-Denis (93), session de 12 places maximum

Frais : déplacement, repas et hôtel pris en charge par la HAS (conserver l'ordre de mission / convocation envoyé par la HAS, ils seront utiles pour le remboursement de vos frais)

Animation : Équipe du service certification des établissements de santé

Condition d'évaluation : Obtenir 2/3 de bonnes réponses au questionnaire et un avis positif du formateur

2.2. La formation initiale des experts-visiteurs numérique

Un contrat signé entre l'Agence du numérique en santé (ANS) et la HAS, en 2023, a pour objet de mettre en œuvre, dans la certification des établissements de santé, un volet de sécurisation des systèmes d'information répondant aux objectifs du plan cyber de l'ANS. Dans cette optique, la formation des experts-visiteurs à compétences numériques est mise en œuvre pour inclure, dans les visites, un volet de sécurisation des systèmes d'information. L'expert-visiteur numérique intervient une journée et réalise la méthode d'évaluation de l'audit système. Un audit auprès de la gouvernance et un ou plusieurs audits auprès des professionnels de l'établissement.

2.2.1. Formation distancielle



Experts-visiteurs numérique nouvellement recrutés



Obligatoire



Talentsoft



Module sur les fondamentaux du 6e cycle spécifique aux EVN : \approx 1h30

Module sur les attendus « numérique » du référentiel : environ \approx 45 min

Module sur la déontologie de l'EVN : \approx 45 min

Objectifs : - Évaluer la maîtrise du risque de sécurité numérique selon le référentiel de certification, intégrant l'usage de l'intelligence artificielle
- Analyser les documents stratégiques de l'établissement en la matière
- Évaluer l'usage du numérique dans les parcours de soins

Modalités : modules e-learning :

- * Un module sur les fondamentaux du 6e cycle spécifique aux EVN
- * Un module sur les attendus « numérique » du référentiel
- * Un module sur la déontologie de l'expert-visiteur numérique

Supports : Support de formation téléchargeable en pdf

Animation : /

Condition d'évaluation : Obtenir 80% de bonnes réponses à chaque quiz sur les thématiques

2.2.2. Éventuel renforcement pédagogique



Experts-visiteurs visiteurs numérique nouvellement recrutés ayant échoué à au moins un des quiz des modules distanciels



Obligatoire



Teams



30 min à 1h

Objectifs : - Identifier les principales difficultés rencontrées pour les expliciter
- Préparer la réussite de la seconde tentative au quizz.

Modalités : classe virtuelle

Animation : Équipe du service certification des établissements de santé

Condition d'évaluation : Obtenir 80% de bonnes réponses à chaque quiz

2.2.3. Formation présentielle



Experts-visiteurs visiteurs numérique nouvellement recrutés



Obligatoire



Teams



2 jours

Objectifs : - Savoir être, comportement et posture de l'expert-visiteur
- Adopter une communication bienveillante, assertive et positive adaptée pour créer une relation de confiance et des conditions de collaboration avec les personnes auditées
- Faire preuve d'ouverture par rapport à ses modes de fonctionnement et à ses cadres de référence
- Expliquer les attendus de l'évaluation et restituer avec justesse les résultats de ses évaluations
- Gérer les tensions avec diplomatie, tant au point de vue de la relation aux établissements qu'au sein de l'équipe d'experts-visiteurs
- Préparer une visite de certification :
* Savoir mener une revue documentaire synthétique, rapide et efficace,
* Collecter les données/ressources nécessaires pour identifier le contexte de l'établissement, les zones de vigilance et les risques éventuels
* Utiliser le système d'information (CALISTA)
* Préparer et personnaliser des grilles

Modalités : Présentiel à la HAS à Saint-Denis (93), session de 12 places maximum

Frais : déplacement, repas et hôtel pris en charge par la HAS (conserver la convocation envoyée par la HAS. Elle sera utile pour le remboursement de vos frais)

Animation : Équipe formation du service certification des établissements de santé

Condition d'évaluation : Obtenir 2/3 de bonnes réponses au questionnaire et un avis positif du formateur

3. Les passerelles

| ÉVOLUER DANS SES MISSIONS

L'auto-évaluation est une démarche essentielle pour favoriser le développement de ses compétences et sa progression. Elle permet de prendre du recul sur ses points forts, ses axes d'amélioration et les compétences à acquérir pour atteindre ses objectifs. En identifiant clairement ses atouts et ses limites, l'expert-visiteur peut mieux orienter ses choix de formation, renforcer son efficacité et s'adapter aux évolutions de sa mission. Pour accompagner les experts-visiteurs, la HAS développe plusieurs passerelles qui leur permettent d'évoluer dans leurs missions. Elles visent, sous réserve d'avoir les compétences requises et des besoins de la HAS, les experts-visiteurs désireux d'élargir le registre de leur engagement.

3.1. De médecin patient-traceur à expert-visiteur

Pour solliciter cette passerelle, le médecin patient-traceur en fait la demande à la HAS via :

infosev.dac@has-sante.fr

Cette demande est analysée par la HAS qui valide, ou non, la passerelle.

Dès lors, son parcours distancié comprend :

- deux classes virtuelles obligatoires : méthode « Traceur ciblé » et « Audit système » ;
- une classe virtuelle facultative : méthode « Parcours traceur ».

A l'issue de cette formation distanciée, un tuteur est nommé pour tutorer, sur sa prochaine visite, le médecin patient-traceur souhaitant devenir expert-visiteur.

L'habilitation clôture le parcours de formation en validant l'aptitude du médecin patient-traceur à exercer sa nouvelle fonction d'expert-visiteur.

Pour ses prochaines visites, il pourra être missionné indifféremment en tant qu'expert-visiteur ou médecin patient-traceur selon les besoins de la HAS.

3.2. D'expert-visiteur numérique à expert-visiteur

Pour solliciter cette passerelle, l'expert-visiteur numérique en fait la demande à la HAS via :

infosev.dac@has-sante.fr

Cette demande est analysée par la HAS qui valide, ou non, la passerelle.

Dès lors, son parcours distancié comprend :

- un module sur les fondamentaux du 6e cycle ;
- à date, 20 modules sur les thématiques du 6e cycle (d'autres seront publiés en cours d'année).

A l'issue de sa formation distanciée, un tuteur est nommé pour tutorer l'expert-visiteur numérique souhaitant devenir expert-visiteur.

L'habilitation clôture le parcours de formation en validant l'aptitude de l'expert-visiteur numérique à exercer sa nouvelle fonction d'expert-visiteur.

Pour ses prochaines visites, il pourra être missionné indifféremment en tant qu'expert-visiteur numérique et/ou expert-visiteur selon les besoins de la HAS.

3.3. Devenir tuteur des nouveaux experts-visiteurs, médecins patient-traceur

Pour exercer la mission d'expert-visiteur tuteur, le SCES a sélectionné des experts-visiteurs expérimentés qui se distinguent tant par leur savoir-être que par leurs compétences professionnelles. Pour bénéficier de cette passerelle, l'expert-visiteur doit avoir réalisé au moins 4 visites en tant qu'expert-visiteur. Régulièrement, la HAS fait des appels à volontariat par mail pour identifier les experts-visiteurs volontaires pour devenir tuteur des nouveaux experts-visiteurs. La HAS se réserve le droit de refuser une candidature, notamment au regard des questionnaires de satisfaction rédigés par les établissements et par les coordonnateurs.

Tuteur des nouveaux EV, EVMPT



Experts-visiteurs souhaitant devenir tuteur



Obligatoire



Teams



2 h

- Objectifs** :
- Comprendre les missions du tuteur
 - Maîtriser le rôle du tuteur à chaque étape d'une visite de certification afin de transmettre les connaissances spécifiques au rôle de coordonnateur
 - Appréhender l'évaluation du tuteur

Modalités : classe virtuelle

Animation : Équipe formation du service certification des établissements de santé

Condition d'évaluation : Obtenir l'avis positif du formateur

3.4. D'expert-visiteur à coordonnateur

Le rôle du coordonnateur est essentiel dans la conduite des visites de certification. Disposant d'une solide expérience et recommandé à la fonction par ses pairs, il est le garant de la bonne réalisation de la mission. Cette fonction implique des responsabilités complémentaires à celles de l'expert-visiteur.

La HAS attend que le coordonnateur soit :

- **manager** : en tant que chef d'équipe, il veille au respect des règles communes, challenge l'équipe dès la préparation de visite et sait recadrer lorsque nécessaire ;
- **porteur du collectif** : il fait preuve de leadership, mobilise l'équipe autour d'un projet commun et garantit son bon fonctionnement ;
- **pédagogue** : il explique les attendus de la mission, favorise l'adhésion, accompagne les experts-visiteurs en difficulté et fait émerger le consensus ;
- **diplomate** : il anticipe et régule les tensions, détecte les signaux faibles et maintient un climat constructif avec l'équipe comme avec l'établissement ;
- **bienveillant et à l'écoute** : il instaure une relation de confiance, favorise les échanges ouverts et constructifs ;
- **rassurant** : il sécurise son équipe par son expérience et sa maîtrise de la démarche.

POUR BENEFICIER DE CETTE PASSERELLE, l'expert-visiteur est sollicité par la HAS sur la base des critères suivants :

- avoir réalisé **7 visites** en qualité d'expert-visiteur ;
- être recommandé, **a minima**, par deux coordonnateurs ;
- analyse des compétences techniques, de l'attitude comportementale, notamment évaluées lors d'un entretien et sur la satisfaction des établissements visités.

L'expert-visiteur peut décliner la sollicitation de la HAS. S'il accepte, il s'engage dans un parcours de formation « devenir EV coordonnateur » afin de disposer des compétences et attitudes nécessaires pour la réalisation de l'ensemble des activités que requière sa fonction.

Cette formation se déroule en 6 étapes qui visent l'autonomie du coordonnateur dans sa fonction :

- ① Une formation distancielle,
- ② Une première formation présentielle, de 3 jours, axée sur des mises en situation et travaux de groupe,
- ③ Un tutorat de coordination de la première visite par un tuteur expérimenté et formé,
- ④ Un retour d'expérience de la première coordination,
- ⑤ Une seconde coordination en autonomie, idéalement 3 mois après la première, à l'issue de laquelle le chef de projet en charge de la démarche émet un avis au Comité d'habilitation qui confirme, ou pas, l'habilitation comme coordonnateur,
- ⑥ Après l'habilitation, une seconde formation présentielle, d'une journée, sur la posture managériale.

3.4.1. La formation distancielle



Nouveau coordonnateur



Obligatoire



Talentsoft



2h

- Objectifs :**
- Harmoniser les pratiques des coordonnateurs
 - Connaître les principes d'élaboration d'un calendrier de visite
 - Intégrer les experts-visiteurs « médecin centré patient traceur », « numérique » et « EV »
 - Connaître les principes de tutorat (EV, EVN et MPT)
 - Maîtriser les outils à mobiliser en visite
 - Maîtriser les principes de la fiche anomalie
 - Analyser les données chiffrées et repérer les incohérences

Modalités : e-learning

Supports : Support de formation téléchargeable en pdf

Animation : /

Condition d'évaluation : Obtenir 80% de bonnes réponses à chaque quiz

3.4.2. La formation présentielle



Nouveau coordonnateur



Obligatoire



Talentsoft



3 jours

Prérequis : Avoir réalisé le cas pratique d'élaboration d'un calendrier de visite & pris connaissance des fiches harmonisation des pratiques destinées au coordonnateur

- Objectifs :**
- Maîtriser la préparation de la visite : calendrier de visite, préparation collective, conférence téléphonique
 - Maîtriser les séquences de visites : réunion d'ouverture, synthèse collective, etc.
 - Recueillir les informations issues des séquences d'évaluation et exprimer, par l'équipe, en synthèse collective pour restituer à l'établissement les sujets importants
 - Manager une équipe d'experts-visiteurs : être aligné avec l'équipe sur les modes de fonctionnement, contribuer à l'esprit d'équipe et au collectif de visite pour parvenir aux objectifs de visite
 - Analyser les résultats et s'assurer de leur cohérence
 - Exposer ses décisions et conclusions avec argumentation pédagogique
 - Rédiger le rapport de visite : synthèses et fiche anomalie...

Modalités : travaux de groupe et mises en situation concrètes

Présentiel à la HAS à Saint-Denis (93), session de 12 places maximum

Frais : déplacement, repas et hôtel pris en charge par la HAS (conserver la convocation envoyée par la HAS. Elle sera utile pour le remboursement de vos frais)

Animation : Équipe formation et gestion du service certification des établissements de santé et référent régional

Condition d'évaluation : Obtenir un avis positif du formateur à l'aide d'un questionnaire d'évaluation

3.4.3. Le retour d'expérience première coordination



Nouveau coordonnateur



Obligatoire



/



1h30

Prérequis : Avoir réalisé sa première coordination tutorée, et que cette mission soit à l'étape post-observation de l'établissement

Objectifs :

- Recueillir l'expérience du nouveau coordonnateur
- Partager les pratiques, réussites, difficultés rencontrées
- S'autoévaluer et identifier des besoins complémentaires en formation continue
- Rappeler les bonnes pratiques
- Améliorer le dispositif

Modalités : une classe virtuelle

Animation : Équipe formation du service certification des établissements de santé

Condition d'évaluation : /

3.4.4. La formation à la posture managériale



Coordonnateur



Obligatoire



Mises en situation inspirées de cas concrets

u



une journée

Objectifs :

- Améliorer sa posture managériale et l'adapter à des contextes particuliers
- Améliorer sa communication managériale
- Articuler l'autonomie de l'expert-visiteur et sa contribution à la dimension collective de la visite
- Anticiper et prévenir les situations de tensions

Modalités : Présentiel à la HAS à Saint-Denis (93), session de 12 places maximum
Frais déplacement, repas et hôtel pris en charge par la HAS (conserver l'ordre de mission/convocation envoyé par la HAS, ils seront utiles pour le remboursement de vos frais)

Animation : Prestataire « Un rôle à jouer »

Condition d'évaluation : /

3.5. Devenir tuteur des nouveaux coordonnateurs

Pour exercer la mission de coordonnateur tuteur, le coordonnateur est sollicité par la HAS qui fonde sa sollicitation sur :

- l'analyse des compétences techniques, de posture managériale, notamment évaluées par la satisfaction des établissements visités, des experts-visiteurs, des équipes du SCES ;
- la réactivité et disponibilité.

Le coordonnateur peut décliner cette passerelle.

3.5.1. La formation distancielle



Coordonnateur tuteurs



Obligatoire



Teams



2h

Objectifs :

- Comprendre les missions du tuteur
- Maîtriser le rôle du tuteur à chaque étape d'une visite de certification afin de transmettre les connaissances spécifiques au rôle de coordonnateur
- Appréhender l'évaluation du tuteur

Modalités : Classe virtuelle

Animation : Équipe formation du service certification des établissements de santé

Condition d'évaluation : Obtenir un avis positif du formateur

3.5.2. Le retour d'expérience d'un tutorat



Tuteur coordonnateur



Obligatoire



/



1h30

Prérequis : Avoir réalisé un tutorat de coordination, et que cette mission soit à l'étape post-observation de l'établissement

Objectifs :

- Recueillir l'expérience du tuteur coordonnateur
- Partager les pratiques, réussites, difficultés rencontrées
- S'autoévaluer
- Rappeler les bonnes pratiques
- Participer à l'amélioration du dispositif

Modalités : une classe virtuelle

Animation : Équipe formation du service certification des établissements de santé

Condition d'évaluation : /

3.6. Devenir référent régional

Le développement de l'animation de la communauté des experts-visiteurs répond à un besoin de liens étroits entre les experts visiteurs et le service de certification. Cette stratégie prend notamment appui sur la mise en place d'un réseau de 9 experts visiteurs référents régionaux visant à :

- créer une articulation plus étroite entre les experts visiteurs et le service de certification ;
- apporter les informations et l'accompagnement utiles à l'exercice d'un expert-visiteur ;
- faire remonter, pour le service certification, de l'information issues du terrain afin d'améliorer en continu le dispositif de certification.

Pour exercer la mission de référent régional, le coordonnateur est sollicité par la HAS qui fonde sa sollicitation sur la capacité à répondre aux objectifs de la mission.

Devenir référent régional



Coordonnateur ayant réalisé au moins 12 visites



Obligatoire



Liv'EV ; Teams



2 h

Objectifs :

- Faire le lien entre les experts-visiteurs et la HAS en assurant une communication claire, fiable, loyale et adaptée.
- Animer, fédérer et engager un réseau d'experts-visiteurs, notamment via des outils collaboratifs, en assurant une veille active et en étant force de proposition.
- Planifier, organiser et coordonner des réunions régulières, des temps d'échange et des événements régionaux (séminaires), incluant la gestion logistique
- Recueillir, analyser et faire remonter les difficultés, besoins et remarques des experts-visiteurs, et contribuer à la recherche de solutions
- Construire, avec l'unité Formation et Animation des experts-visiteurs, des contenus pédagogiques et des outils de formation adaptés aux besoins des experts-visiteurs et coordonnateurs

Modalités : Entretien pour expliquer la prise de fonction
La durée du mandat est de trois ans renouvelables

Animation : Équipe formation du service certification des établissements de santé

Condition d'évaluation : Le suivi de la mission est réalisé une fois par an au cours d'un entretien

4. Le tutorat

Chaque nouvelle habilitation, issue d'un parcours initial ou d'une passerelle, est conditionnée à un tutorat.

4.1. Être tutoré en tant qu'expert-visiteur, médecin patient traceur ou expert-visiteur numérique

A l'issue de sa formation présentielle, un tuteur est nommé pour tutorer le nouvel expert-visiteur, médecin patient traceur ou expert-visiteur numérique. Ce tuteur accompagne, en plus de ses missions d'expert-visiteur, le tutoré pendant la préparation, la réalisation et la restitution des livrables de visite.

Être tutoré en tant que EV, EVMPT ou EVN



Nouvel expert-visiteur, médecin patient traceur et expert-visiteur numérique



Obligatoire



En visite



CALISTA, suite office, Forms, Teams

Objectifs : - S'assurer que les enseignements du parcours distancié et présentiel sont acquis...

Modalités : Accompagnement d'un pair dans les phases préparatoires et de rendu des livrables pendant la visite

Des retours d'expérience sont organisés après la ou les première(s) visite(s) de tutorat afin de recueillir l'expérience de l'expert-visiteur, améliorer le dispositif et identifier des besoins complémentaires en formation continue

Animation : /

Supports : Guide du tutorat

Questionnaire d'auto-évaluation

Questionnaire d'évaluation par le tuteur et le coordonnateur de la visite

Condition d'évaluation : Le tuteur, accompagné par le coordonnateur, évalue le nouvel expert-visiteur, médecin patient traceur ou expert-visiteur numérique :

- * Respect des attendus du référentiel,
- * Respect des règles de déontologie,
- * Bonne conduite des méthodes d'évaluation, de la préparation de visite et de la visite,
- * Bonne appropriation des outils pédagogiques,
- * Posture, communication, intégration dans l'équipe, esprit de synthèse, etc...

4.2. Être tutoré en tant que coordonnateur

Être tutoré en tant que EVC



Nouveau coordonnateur



Obligatoire



En visite



CALISTA, suite office, Forms, Teams

Objectifs : - S'assurer que les enseignements du parcours distanciel et présentiel sont acquis

Modalités : Accompagnement d'un pair dans les phases préparatoires et de rendu des livrables pendant et après la visite

Supports : Fiche de mission du tuteur

Questionnaire d'auto-évaluation

Questionnaire d'évaluation par le tuteur et le coordonnateur de la visite

Animation : Équipe formation du service certification des établissements de santé

Condition d'évaluation : Le coordonnateur tuteur évalue le nouveau coordonnateur sur chacune des étapes de la visite :

- * Respect des attendus du référentiel,
- * Bonnes conduites des séquences organisationnelles et synthèses collectives,
- * Capacité d'analyse des résultats,
- * Capacité à gérer des situations de tension,
- * Bonne conduite des méthodes d'évaluation,
- * Qualité des livrables,
- * Bonne appropriation des outils pédagogiques,
- * Leadership, posture, communication, management d'équipe, esprit de synthèse, etc.

5. L'habilitation

L'habilitation clôture le parcours de formation en validant l'aptitude à exercer sa mission d'expert-visiteur.

CE PROCESSUS S'APPLIQUE AUX QUATRE PROFILS D'EXPERTS-VISITEURS :

- **COORDONNATEUR,**
- **EXPERT-VISITEUR,**
- **MEDECIN PATIENT-TRACEUR,**
- **NUMERIQUE.**

L'habilitation est délivrée par un comité d'habilitation pour le cycle de certification pour lequel l'expert-visiteur a été formé. Il examine l'ensemble du parcours de formation et vérifie la validation de l'ensemble des étapes qui le compose. Les décisions du comité d'habilitation sont déclinées en 3 cas puis transmis aux experts-visiteurs par le service certification des établissements de santé.

- **Cas 1 : Le nouvel expert-visiteur est habilité**, par conséquent il est engagé sur d'autres visites et donc démarre les visites de certification.
- **Cas 2 : Le nouvel expert-visiteur est habilité avec des axes d'amélioration** et doit bénéficier d'un second tutorat.
- **Cas 3 : Le nouvel expert-visiteur n'est pas habilité** : c'est la non-habilitation.

Tout expert-visiteur a la possibilité de déposer un recours, dans un délai de 2 mois à compter de la date de la notification de la décision, s'il est en désaccord avec les éléments sur lesquels la décision a été fondée, afin de demander à obtenir une révision ou une annulation de la décision émise par le comité d'habilitation. Ce recours est à envoyer à infosev.dac@has-sante.fr.

6. La formation continue

La formation continue est inhérente à la mission d'expert-visitateur. Elle permet le développement et la consolidation des compétences ainsi que l'harmonisation des pratiques. En effet, les ajustements réguliers du référentiel, la satisfaction des établissements et des experts-visitateurs, les retours d'expérience, notamment exprimés auprès des référents régionaux et sur Liv'EV, conduisent à une adaptation continue du dispositif. *In fine*, elle est une condition du renouvellement des missions.

6.1. Les e-learning obligatoires

6.1.1. Les critères d'usage du numérique

 **EVC, EV, EVMPT**  **Obligatoire**  **Talentsoft**  **≈ 45 min**

Objectifs : - Évaluer la maîtrise du risque de sécurité numérique selon le référentiel de certification intégrant l'usage de l'intelligence artificielle
- Évaluer l'usage du numérique dans les parcours de soins

Modalités : module e-learning sur les attendus « numérique » du référentiel

Supports : Support de formation téléchargeable en pdf

Animation : /

Condition d'évaluation : Obtenir 80% de bonnes réponses à chaque quiz

6.1.2. Les adaptations du référentiel 2027

 **Tout public**  **Obligatoire**  **Talentsoft**  **à définir**

Objectifs : - S'approprier les adaptations du référentiel applicable à partir du 1^{er} janvier 2027
- Module à définir au regard des évolutions retenues par le Collège

Modalités : module e-learning sur les attendus du référentiel

Supports : Support de formation téléchargeable en pdf

Animation : /

Condition d'évaluation : Obtenir 80% de bonnes réponses à chaque quiz

6.2. Les tutoriels CALISTA

Les tutoriels CALISTA



Tout public



Recommandé



Talentsoft



≈ 2min par tutoriel

Objectifs : Présenter les différentes tâches à accomplir dans CALISTA et certaines fonctionnalités de la plateforme

Modalités : tutoriels

Animation : /

Condition d'évaluation : /

6.3. Les classes virtuelles

La classe virtuelle, permet à un groupe d'apprenants de suivre une formation à distance, dispensée par un formateur. En plus de se voir, les apprenants peuvent se parler via la conversation ou par audio, se partager et échanger des documents et des expériences de visite.

6.3.1. Préparer, conduire et restituer un parcours traceur



Coordonnateur, EV, MPT



Recommandé pour les nouveaux EV

Facultatif pour tous les autres EV y compris EVMPT



Talentsoft pour s'inscrire / Teams pour suivre la classe virtuelle



1h30

Objectifs :

- Maîtriser la conduite du parcours traceur de la préparation à la restitution en passant par la réalisation
- Traduire et adapter les grilles au parcours tracé
- Mobiliser de façon adaptée les personnes auditées aux différents temps du parcours traceur
- Identifier les documents mobilisables pour mener une revue synthétique et efficace et collecter des données/ressources nécessaires à la préparation des entretiens
- Illustrer, à l'appui de cas concrets, l'appropriation et la préparation des grilles d'évaluation

Modalités : classe virtuelle

Animation : Référent régional

Condition d'évaluation : /

6.3.2. Préparer, conduire et restituer un traceur ciblé

 **Coordonnateur, EV**



**Obligatoire pour les passerelles EVMPT vers expert-visiteurs médecin,
Recommandé pour les nouveaux EV, Facultatif pour tous les autres EV**



Talentsoft pour s'inscrire / Teams pour suivre la classe virtuelle



1h30

Cette classe virtuelle est déclinée pour 2 cibles :

- * Préparer, conduire et restituer un traceur ciblé « Prise en charge médicamenteuse »
- * Préparer, conduire et restituer un traceur ciblé « Chirurgie et secteurs interventionnels »

Objectifs :

- Maîtriser la conduite du traceur ciblé de la préparation à la restitution en passant par la réalisation
- Traduire et adapter les grilles au cadre de chaque cible
- Mobiliser de façon adaptée les personnes auditées
- Identifier les documents mobilisables pour mener une revue synthétique et efficace et collecter des données/ressources nécessaires à la préparation des entretiens
- Illustrer, à l'appui de cas concrets, l'appropriation et la préparation des grilles d'évaluation

Modalités : classe virtuelle

Animation : Référent régional

Condition d'évaluation : /

6.3.3. Préparer, conduire et restituer un audit système

 **Coordonnateur, EV**



**Obligatoire pour les passerelles EVMPT vers expert-visiteurs médecin,
Recommandé pour les nouveaux EV, Facultatif pour tous les autres EV**



Talentsoft pour s'inscrire / Teams pour suivre la classe virtuelle



1h30

Objectifs :

- Maîtriser la conduite de l'audit système de la préparation à la restitution en passant par la réalisation
- Traduire et adapter les grilles au cadre de chaque audit système
- Mobiliser de façon adaptée les personnes auditées
- Rappeler les documents mobilisables pour mener une revue synthétique et efficace et collecter des données/ressources nécessaires à la préparation des entretiens
- Illustrer, à l'appui de cas concrets, l'appropriation et la préparation des grilles d'évaluation

Modalités d'inscription : Auto-inscription dans le catalogue de formation de Talentsoft
Inscription par la HAS pour donner suite à une recommandation de formation dans le questionnaire de satisfaction ou par le comité d'habilitation

Modalités : Classe virtuelle

Animation : Référent régional

Condition d'évaluation : /

6.4. Le séminaire régional annuel

Séminaire régional annuel



Coordonnateur, EV, MPT



Recommandé



/



1 jour (de 9h30 à 16h)

Objectifs : - 2026 « Mesurer la capacité des équipes de soins à évaluer la pertinence de leur pratique »
- Partager des actualités et des expériences
- Réaliser des travaux communs pour construire des livrables harmonisant les pratiques

Modalités : - Mises en situation inspirées de cas concrets
- En région en présentiel (le lieu du séminaire est communiqué par la HAS dans les mois qui le précède)
- Afin de limiter les frais de déplacement, les horaires sont adaptés. Toutefois, en cas de besoin, le déplacement, le dîner de la veille et hôtel sont pris en charge par la HAS (conserver la convocation envoyée par la HAS. Elle sera utile pour le remboursement de vos frais)

Animation : Équipe du service certification des établissements de santé et référent régional

Condition d'évaluation : /

6.5. Le séminaire annuel dédié aux experts-visiteurs numérique

Séminaire annuel dédié aux experts-visiteurs numériques



EV numériques



Recommandé



/



1 jour (de 9h30 à 16h)

Objectifs : - Partager des actualités et des expériences
- Réaliser des travaux communs pour construire des livrables harmonisant les pratiques

Modalités : - Mises en situation inspirées de cas concrets
- Dans les locaux de la HAS en présentiel
- Afin de limiter les frais de déplacement, les horaires sont adaptés. Toutefois, en cas de besoin, le déplacement, le dîner de la veille et hôtel sont pris en charge par la HAS (conserver la convocation envoyée par la HAS. Elle sera utile pour le remboursement de vos frais)

Animation : Équipe du service certification des établissements de santé et référents régionaux

Condition d'évaluation : /

6.6. Le webinaire « Les rendez-vous de la qualité »

Chaque année, le service certification des établissements de santé organise un webinaire dédié aux établissements, aux experts-visiteurs, aux représentants des usagers et aux parties prenantes. Traditionnellement, d'une durée d'1h30, il vise à présenter les ajustements annuels du référentiel.

Le webinaire de 2026 présentera les ajustements du référentiel et du dispositif qui entreront en vigueur au 1er janvier 2027. Il sera un complément aux modules de e-learning dédiés aux ajustements du référentiel pour 2027.

6.7. Les outils pédagogiques

6.7.1. Les fiches pédagogiques et logigrammes d'aide à la cohérence des résultats.

Les fiches pédagogiques décrivent par thématique, toutes les notions attendues pour une bonne appropriation du référentiel. Elles précisent les enjeux, détaillent en quoi la certification et les indicateurs qualité et sécurité des soins répondent aux enjeux de la thématique et évoquent les points clés nécessitant une attention particulière lors des évaluations. Ainsi, elles peuvent être mobilisées en amont pour aider l'expert-visiteur à mieux appréhender les attendus du référentiel, personnaliser ses grilles, etc.

Elles peuvent également être mobilisées en synthèse collective pour éclairer un débat d'équipe sur le sens donné à tel ou tel élément d'évaluation.

Plusieurs fiches pédagogiques intègrent des aides à la cohérence des résultats matérialisées sous forme de logigrammes. Pour en simplifier l'usage en visite, ces logigrammes sont réunis dans un seul document « Les logigrammes d'aide à la cohérence des résultats ».

6.7.2. Les fiches « Harmonisation des pratiques des experts-visiteurs »

Les fiches harmonisation des pratiques des experts-visiteurs décrivent les attendus techniques des différentes séquences de la préparation de la visite à la gestion des observations : conférence téléphonique, synthèse collective, rédaction de la synthèse, etc.

Elles visent à :

- préciser la manière de réaliser une étape de la visite de certification ;
- expliciter les attendus en matière de rédaction ou d'évaluation sur une thématique donnée ;
- outiller les experts-visiteurs sur la préparation et le suivi de leurs évaluations ;
- outiller les coordonnateurs pour restituer les livrables au service certification des établissements de santé.

6.8. La formation complémentaire des coordonnateurs

6.8.1. Le séminaire annuel des coordonnateurs



Coordonnateur



Recommandé



1 jour, le 28 janvier 2026

- Objectifs** :
- Partage d'actualités
 - Partager un retour d'expérience sur les premières visites du 6e cycle
 - Réaliser des travaux communs avec les membres de la Commission de certification des établissements de santé
 - Renforcer les acquis
 - Construire les livrables visant à harmoniser les pratiques

- Modalités** :
- Mises en situation inspirées de cas concrets
 - Dans les locaux de la HAS en présentiel
 - Afin de limiter les frais de déplacement, les horaires sont adaptés. Toutefois, en cas de besoin, le déplacement, le dîner de la veille et hôtel sont pris en charge par la HAS (conserver la convocation envoyée par la HAS. Elle sera utile pour le remboursement de vos frais)

Animation : Équipe du service certification des établissements de santé et référents régionaux

Condition d'évaluation : /

6.8.2. La formation à la posture managériale



Coordonnateur



Obligatoire



Mise en situation inspirées de cas concrets



1 jour (9h à 17h)

- Objectifs** :
- Améliorer sa posture managériale et l'adapter à des contextes particuliers
 - Améliorer sa communication managériale
 - Articuler l'autonomie de l'expert-visiteur et sa contribution à la dimension collective de la visite
 - Anticiper et prévenir les situations de tensions

- Modalités** :
- Présentiel à la HAS à Saint-Denis (93), session de 12 places maximum
 - Dans les locaux de la HAS en présentiel
 - Frais : déplacement, repas et hôtel sont pris en charge par la HAS (conserver la convocation envoyée par la HAS. Elle sera utile pour le remboursement de vos frais)

Animation : Prestataire « Un rôle à jouer »

Condition d'évaluation : /

7. L'animation de la communauté des experts-visiteurs

L'accompagnement et l'harmonisation des pratiques des experts-visiteurs sont soutenues par un dispositif qui prend appui sur des canaux de diffusion volontairement multiples pour que chacun trouve le meilleur moyen de s'informer.

7.1. Vos référents régionaux

Neuf référents régionaux, coordonnateurs seniors, animent la communauté des experts-visiteurs de leur région. Ils sont une ressource qualifiée pour accompagner les experts-visiteurs dans l'exercice de leurs missions et pour répondre à leurs interrogations concernant la certification et l'appropriation du référentiel. Ils collaborent étroitement avec le SCES pour faire le relai et organiser les séminaires d'experts-visiteurs.

7.2. Votre réseau social : Liv'EV

Liv'EV est un réseau social mis à disposition des experts-visiteurs pour favoriser leurs échanges et faciliter la communication avec le SCES. Liv'EV a plusieurs objectifs :

- informer en temps réel sur l'actualité de la certification ;
- créer plus de transversalité entre les experts-visiteurs et le SCES ;
- faciliter les échanges entre experts-visiteurs ;
- créer des groupes de visites pour faciliter les échanges et le bon déroulé de celles-ci ;
- recueillir les besoins de formation continue des experts-visiteurs.

7.3. Votre newsletter « Ça se passe chez les EV ! »

Une newsletter mensuelle « Ça se passe chez les EV ! » est adressée à la communauté des experts-visiteurs pour les informer des actualités du service de certification. Ainsi, les newsletters sont envoyées par courriel puis mis à disposition dans CALISTA.

7.4. Les cas pratiques

Diffusés via la newsletter « Ça se passe chez les EV ! » et regroupé dans Liv'EV, ils sensibilisent aux bonnes pratiques d'évaluation et aux attendus du référentiel à travers des cas pratiques issus de situations rencontrées en visite et des fils de discussion de Liv'EV.

8. La satisfaction et le renouvellement des missions

8.1. Capitaliser sur vos retours pour renforcer la qualité

Tout au long de ses missions, l'expert-visiteur est invité à exprimer sa satisfaction et son expérience :

- après chaque visite, sur la qualité de celle-ci, notamment la coordination au sein de l'équipe ;
- après chaque formation, sur la qualité de la formation qu'il a reçue, afin de mesurer son efficacité, d'identifier les besoins complémentaires et de renforcer ses compétences.

8.2. Analyser la satisfaction pour renforcer la pertinence de la certification

La prise en compte du point de vue des experts-visiteurs, des établissements et des équipes du service certification permet d'améliorer la pertinence des évaluations et, in fine, la perception de la certification par les professionnels de terrain. Dans cette optique, ces cibles sont invitées à exprimer leur satisfaction et à faire part de leur expérience.

L'analyse des résultats permet de :

- rendre compte annuellement et individuellement à chaque expert-visiteur de ses résultats ;
- évaluer l'acquisition des formations et la mobilisation des outils, et, si besoin, prévoir des actions de formation complémentaires ;
- identifier les experts-visiteurs ayant un potentiel d'évolution de fonction.

8.3. Gérer l'insuffisante maîtrise des engagements à la mission d'expert-visiteur

Les alertes sont des signalements relatifs à des écarts de pratiques qui ont un impact sur la procédure de certification (phase préparatoire, visite, rapport de décision). Elles peuvent être issues des questionnaires de satisfaction, de plaintes ou réclamations des établissements, des autres membres de l'équipe ou du service certification. Le comité d'habilitation statue sur toute alerte relative à la pratique des experts-visiteurs susceptibles de donner lieu à :

- un rappel aux engagements ;
- un retrait temporaire ou définitif de l'habilitation ;
- l'adaptation de l'habilitation d'un expert-visiteur ;
- l'adaptation des domaines de compétences déclarés ;
- l'accompagnement d'un expert-visiteur (inscription à de la formation continue, nouveau tutorat, observation en visite par un chef de projet...).

Les décisions du comité d'habilitation sont transmises aux experts-visiteurs par le service certification. Tout expert-visiteur a la possibilité de déposer un recours, dans un délai de 2 mois à compter de la date de la notification de la décision, s'il est en désaccord avec les éléments sur lesquels la décision a été fondée, afin de demander à obtenir une révision ou une annulation de la décision émise par le comité d'habilitation. Le recours est envoyé à infosev.dac@has-sante.fr.

8.4. Le renouvellement des missions

L'expert-visiteur est nommé pour 3 ans. Dans les mois qui précèdent cette échéance, la HAS décide du renouvellement, ou non, des missions pour une nouvelle durée de 3 ans.

La décision de renouvellement d'engagement est prise sur la base des critères suivants :

- exercice professionnel en cours ou dans les 3 dernières années en établissement de santé ;
- adéquation du profil aux besoins de la HAS pour garantir à l'expert-visiteur un nombre de missions suffisant ;
- disponibilité : nombre de visites effectuées et, le cas échéant, analyse des motifs de refus ;
- assiduité à la formation continue ;
- retours des questionnaires de satisfaction ;
- conditions d'âge : par principe, l'expert-visiteur peut poursuivre ses missions jusqu'au 31 décembre de l'année de ses 70 ans. Par exception (compétences et/ou spécialité rare), la HAS ouvre une possibilité de renouvellement jusqu'au 31 décembre de l'année des 75 ans.

Si l'expert-visiteur n'est pas renouvelé, il reste cependant missionnable jusqu'à la fin de son mandat. Deux mois avant la fin de son engagement, l'expert-visiteur reçoit un courrier formalisant l'arrêt de ses missions ainsi qu'un certificat d'expertise.

8.5. L'arrêt des missions par l'expert-visiteur ou par son établissement de rattachement

À tout moment, l'expert-visiteur ou l'établissement qui l'a autorisé à réaliser cette mission peuvent demander à la HAS de suspendre ou stopper les missions en adressant un mail à l'assistant gestionnaire en charge de son dossier :

- Pour les noms de A à F : Magali LECLERC (m.leclerc@has-sante.fr)
- Pour les noms de G à L : Wesley ZELPHIN (w.zelphin@has-sante.fr)
- Pour les noms de M à Z : Nora BENHAMIDOUCHE (n.benhamidouche@has-sante.fr)

Retrouvez tous nos travaux sur
www.has-sante.fr

