



Mémento Chefs & Cadres

Quelques points de repère pour se préparer à l'entretien avec les experts-visiteurs de la HAS



Critère	Ce qu'attend la HAS...	Ce que dit le référentiel...	Ce que l'expert cherche à comprendre...	Ce qui peut vous aider à répondre...
3.1-01	<p>La gouvernance déploie une politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.</p>	<p>L'encadrement médical et paramédical connaît les principales actions du PAQSS qui le concerne pour les décliner en actions concrètes dans son secteur.</p>	<p>Connaissez-vous le PAQSS (Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins) ?</p> <p>Comment articulez-vous les actions Qualité sur le terrain avec les objectifs Qualité de l'établissement ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Il existe un PAQSS de l'établissement, en ligne sur Intranet (onglet "Qualité", rubrique "PAQSS"). <input type="checkbox"/> Il est décliné au niveau des pôles et des services, avec des actions communes à tous les services (ex : analyse des EI) et des actions spécifiques. <input type="checkbox"/> Il est élaboré à partir des résultats de la précédente Certification, des EI, des CREX, des résultats d'audits... et validé en COFIL Qualité. <input type="checkbox"/> Je peux donner des exemples d'actions concrètes : réalisation régulière d'exercices traceurs, Label Hospitalité, CREX dans le service... <input type="checkbox"/> Les équipes peuvent donner un exemple d'action mise en œuvre dans le service : participation au CREX, actions corrective suite à un EI... <input type="checkbox"/> Il est régulièrement mis à jour (3 fois par an).
3.1-02	<p>L'établissement soutient une culture qualité et sécurité auprès de ses professionnels.</p>	<p>L'encadrement médical et paramédical connaît les résultats de l'évaluation de la culture qualité et sécurité des soins et met en place des actions d'amélioration adaptées à son secteur.</p>	<p>Savez-vous si l'établissement évalue sa maturité en termes de culture Qualité ?</p> <p>Avez-vous participé à une enquête sur ce sujet ?</p> <p>Si oui, en connaissez-vous les principaux résultats ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une enquête sur la culture Sécurité a été menée entre décembre 2025 et février 2026, sur la base d'un questionnaire national. <input type="checkbox"/> J'ai participé à cette première enquête. Il y a eu 70 réponses. <input type="checkbox"/> Je connais les principaux résultats (QUARAMEL n°24, disponible sur Intranet, onglet "Qualité" puis "Quaramel") <input type="checkbox"/> Des actions vont être mises en place sur la base de ces résultats, après discussion en COFIL Qualité d'avril 2026. <input type="checkbox"/> L'enquête sera renouvelée en 2027.



Mémento Chefs & Cadres

Quelques points de repère pour se préparer à l'entretien avec les experts-visiteurs de la HAS



Critère	Ce qu'attend la HAS...	Ce que dit le référentiel...	Ce que l'expert cherche à comprendre...	Ce qui peut vous aider à répondre...
3.2-03	L'établissement s'assure que les équipes ont les compétences nécessaires pour assurer la qualité et la sécurité des soins.	L'encadrement médical et paramédical dispose d'un bilan des formations continues suivies dans leur équipe.	Utilisez-vous la formation comme un levier managérial dans votre service ? De quelles informations disposez-vous ? Comment les utilisez-vous ?	<input type="checkbox"/> Il existe un Plan de formation institutionnel en ligne sur Intranet (<i>onglet "Formations", rubrique "Espace Formation"</i>).
				<input type="checkbox"/> Je peux également trouver ces informations dans l' outil GESFORM .
				<input type="checkbox"/> Je peux demandeur des extractions au service Formation .
				<input type="checkbox"/> Je sais comment inscrire un souhait de formation dans le Plan.
3.2-03	L'établissement s'assure que les équipes ont les compétences nécessaires pour assurer la qualité et la sécurité des soins.	L'encadrement médical et paramédical mène des entretiens annuels pour mettre en œuvre les actions utiles pour faire coïncider missions et compétences (formation, développement professionnel continu en conformité avec les méthodes HAS...).	Réalisez-vous des entretiens annuels avec chaque membre de l'équipe ? Sont-ils l'occasion de partager un état des lieux et de proposer des formations ?	<input type="checkbox"/> Chaque agent bénéficie d'un entretien annuel d'évaluation (personnel non médical) ou <i>a minima</i> d'un entretien confraternel (personnel médical).
				<input type="checkbox"/> L'entretien annuel est couplé avec un entretien de formation .
				<input type="checkbox"/> Il existe un support institutionnel informatisé (GESFORM) ou une grille formalisée.
				<input type="checkbox"/> J'utilise ce temps d'échange comme un véritable levier managérial .
3.2-05	Les responsables d'équipe sont formés et accompagnés dans leur mission.	La charte managériale de l'établissement prévoit l'adhésion de tout l'encadrement médical et paramédical, l'harmonisation des pratiques managériales, la lisibilité des fonctions.	Connaissez-vous la charte managériale de l'établissement et son contenu ? Quels sont les outils mis à disposition par l'établissement pour vous permettre d'exercer vos fonctions de management ?	<input type="checkbox"/> Il existe une charte managériale de l'établissement, en ligne sur Intranet (<i>onglet "Directions", rubrique DRHAM puis "Chartes"</i>).
				<input type="checkbox"/> Je dispose d'autres outils pour m'aider dans mes fonctions : organigrammes, fiches de postes, règlement intérieur...
				<input type="checkbox"/> Il existe des temps d'échanges entre cadres : réunions de cadres, réunions de services ou de pôles...



Mémento Chefs & Cadres

Quelques points de repère pour se préparer à l'entretien avec les experts-visiteurs de la HAS



Critère	Ce qu'attend la HAS...	Ce que dit le référentiel...	Ce que l'expert cherche à comprendre...	Ce qui peut vous aider à répondre...
3.2-05	Les responsables d'équipe sont formés et accompagnés dans leur mission.	L'encadrement médical et paramédical a bénéficié du parcours manager (exemple : modules suivis, outils utilisés...) ou est formé au management (exemple : prendre soins de l'équipe, repérage des situations professionnelles complexes, laïcité...).	Comment avez-vous été accompagné dans votre prise de fonctions ?	<input type="checkbox"/> Il existe un "parcours cadre" : repérage, entretien motivationnel, positionnement "Junior", entretiens réguliers, préparation au concours.
				<input type="checkbox"/> Il existe une formation au Management et Pilotage des pôles et services , réalisée en binôme (cadre/chef de service ou cadre/chef de pôle).
				<input type="checkbox"/> Il existe une formation aux fondamentaux du Management pour encadrant médical ou paramédical.
				<input type="checkbox"/> Il existe une offre de formation continue (cf Plan de formation).
3.2-05	Les responsables d'équipe sont formés et accompagnés dans leur mission.	Dans l'exercice de leur fonction, l'encadrement médical et paramédical bénéficie de soutien, d'ateliers de co-développement, de coaching et/ou d'un tutorat pour les faisant-fonction.	Quels sont les dispositifs proposés par l'établissement pour vous aider dans vos fonctions managériales ?	<input type="checkbox"/> Il existe une formation aux fondamentaux du Management pour encadrant médical ou paramédical.
				<input type="checkbox"/> Il existe un tutorat pour les cadres juniors.
				<input type="checkbox"/> Il existe un Réseau d'Accompagnement Social et Professionnel (RASP) avec la possibilité de solliciter une psychologue, une assistante sociale, le médecin du travail... à titre individuel ou collectif.
				<input type="checkbox"/> Appui du collectif cadres / collectif médical .



Mémento Chefs & Cadres



Quelques points de repère pour se préparer à l'entretien avec les experts-visiteurs de la HAS

Critère	Ce qu'attend la HAS...	Ce que dit le référentiel...	Ce que l'expert cherche à comprendre...	Ce qui peut vous aider à répondre...
3.2-05	Les responsables d'équipe sont formés et accompagnés dans leur mission	L'encadrement médical et paramédical est formé à la prévention et à la gestion des faits de discrimination, de harcèlement, de violences sexistes et sexuelles et des différends voire conflits entre agents.	<p><i>Sujet d'actualité majeur, comment êtes-vous outillés pour gérer des faits qui relèvent de cette thématique ?</i></p> <p><i>Comment savez-vous les repérer, les analyser, les gérer ?</i></p>	<input type="checkbox"/> Il existe un Plan Egalité aux HBT, en ligne sur Intranet (<i>onglet "Directions", rubrique "DRHAM" > "égalité professionnelle"</i>).
				<input type="checkbox"/> Il existe deux " référénts égalité " dans l'établissement, un médical et un non-médical .
				<input type="checkbox"/> Il existe une formation sur la gestion des faits de violences sexistes et sexuelles .
				<input type="checkbox"/> Il existe un dispositif de signalement "SOS" (<i>accessible par tout agent sur Intranet, qu'il soit victime ou témoin</i>).
				<input type="checkbox"/> Des campagnes de sensibilisation sont relayées.
3.2-06	La gouvernance a une politique de santé de ses professionnels	Les actions de prévention des risques professionnels (physiques et psychosociaux) identifiés dans le document unique d'évaluation des risques professionnels sont mises en œuvre, notamment avec le service de santé au travail.	<p><i>Connaissez-vous le DUERP de l'établissement et plus particulièrement, les risques de votre service ?</i></p> <p><i>Quelles actions ont été mises en place ou sont programmées ?</i></p>	<input type="checkbox"/> Il existe un DUERP , en ligne sur Intranet (<i>onglet "Directions", rubrique "DRHAM" > QVT</i>) réactualisé en 2025.
				<input type="checkbox"/> Plusieurs risques professionnels y sont identifiés : Accident d'exposition au sang, Troubles musculo-squelettiques, risques routiers, risques psychologiques...
				<input type="checkbox"/> Il est décliné dans un Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRI Pact) en ligne sur Intranet (<i>onglet "Directions", rubrique "DRHAM" > QVT</i>)

Vous avez toutes les clés...

à vous de jouer !