



CCES

Commission de certification  
des établissements de santé

# Rapport d'activité 2023

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



# Sommaire

---

<b>Édito</b>	<b>4</b>
<b>1. La commission</b>	<b>5</b>
<b>2. Activité</b>	<b>6</b>
2.1. Les décisions de certification	7
2.2. Les ajustements du dispositif	9
2.3. L'accréditation de la HAS par l'ISQua	10
2.4. La poursuite des actions d'information et de partage d'expérience	11
2.5. Les supports d'accompagnement	11
<b>3. La communauté des experts-visiteurs</b>	<b>15</b>
<b>4. L'international</b>	<b>20</b>
<b>5. Perspectives</b>	<b>21</b>

# Édito

La mesure de la qualité des établissements de santé est l'une des missions centrales de la Haute Autorité de santé. À la fin de l'année 2023, et après presque 3 ans de déploiement, la démarche de certification pour la qualité des soins a permis à 50 % des établissements de santé de recevoir leur résultat de certification dans le cadre du dernier référentiel. Actualisé annuellement, le référentiel de la HAS reste en permanence un repère pour les établissements de santé et les accompagne dans le déploiement de leur propre démarche qualité.

La CCES s'est prononcée tout au long de l'année 2023 sur le niveau de qualité des établissements de santé et ce sont un peu plus de 600 décisions qui ont été publiées et mises à disposition du grand public sur le site d'information en ligne de la HAS Qualiscope. Au global, les plus de 1 100 décisions, soit environ à mi-chemin d'un déploiement sur tous les établissements, nous permettent d'établir un bilan plutôt satisfaisant du dispositif sur l'impact des visites vis-à-vis de la mobilisation des équipes hospitalières. Depuis le début de cette nouvelle procédure de certification, les résultats observés sur le plan national sont bons : la qualité des soins était confirmée pour 85 % des établissements de santé avec une mention haute qualité des soins pour 22 % d'entre eux. Néanmoins, 13 % des établissements sont certifiés sous conditions et 33 établissements, soit 3 %, ne sont pas certifiés. Au total, près d'un établissement sur six ne répond pas encore aux exigences de qualité des soins définies par le référentiel.

Ces informations sont destinées à être partagées au-delà des professionnels de santé et des parties prenantes. La transparence des résultats de qualité et de sécurité des soins des établissements de santé est en enjeu pour l'orientation des usagers pour un recours éclairé des services publics de santé.

La CCES a accueilli cette année 7 nouveaux membres qui viennent en remplacement des professionnels de santé et acteurs de la santé dont les mandats sont arrivés à leur terme en cours d'année 2023. Les membres de la CCES sont les garants de cette mesure externe de la qualité des soins, dont l'objectif est de mener les établissements de santé à identifier leurs forces et axes d'amélioration, et plus largement, l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins pour les usagers/patients.

Comme l'année précédente, la CCES a été attentive aux demandes des établissements en difficulté. Cela a conduit à accepter de nombreux reports de visites dans la limite du délai de 7 ans depuis la dernière visite. Par ailleurs, le contexte exposé par ces établissements a permis à la commission de certification d'être éclairée quant aux raisons pouvant justifier certains écarts.

Comme chaque année, le référentiel évolue en concertation avec les parties prenantes, en tenant compte des nouvelles recommandations de bonnes pratiques et références réglementaires et également des nouveaux enjeux nationaux du système de santé. C'est le cas des risques numériques auxquels sont confrontés les établissements de santé et de la réflexion à mener pour prévenir et proposer une réponse opérationnelle adaptée aux risques inhérents à chaque établissement de santé.

Vous découvrirez certaines de ces évolutions, ainsi que tous les éléments autour de la certification en 2023 dans ce rapport, dont je vous souhaite une excellente lecture.



**Catherine Geindre**

**Présidente de la commission de certification des établissements de santé (CCES), membre du Collège de la HAS**

**« Patients, soignants, un engagement partagé »**

# 1. La commission

**La commission de certification des établissements de santé (CCES) exerce, par délégation du Collège de la Haute Autorité de santé, la mission prévue au 4° de l'article L. 161-37 du Code de la sécurité sociale de certifier les établissements de santé.**

Le Collège se prononce sur tout recours administratif exercé en cette matière.

La CCES est une commission/instance pluridisciplinaire et pluriprofessionnelle en charge d'orienter le développement de la certification et de voter les décisions de certification. Outre les missions figurant ci-après, la commission peut se voir confier par le Collège des travaux, études ou consultations que celui-ci juge utiles à la préparation de ses délibérations.

La CCES coordonne ses travaux et son programme avec ceux des autres commissions spécialisées de la HAS.

Actuellement, Catherine Geindre, sa présidente, est nommée parmi les membres du Collège par décision du président du Collège de la HAS, la commission est composée aussi de vingt membres permanents ayant voix délibérative, nommés par décision du Collège de la HAS pour une durée de trois ans, renouvelables deux fois. En février 2023, un nouveau membre a été nommé. En septembre 2023, six nouveaux membres de la commission ont été nommés en remplacement de membres en fin de mandat et non renouvelés.

En 2023, la CCES s'est réunie 4 fois en plénière et 20 fois en restreinte (commissions dévolues aux décisions).

## Missions

**Certifier** les établissements de santé.

**Prendre en compte**, dans la procédure de la certification, les indicateurs hospitaliers de qualité et de sécurité des soins.

**Préparer** les délibérations du Collège de la HAS concernant :

- l'élaboration de la procédure de certification des établissements de santé ainsi que l'ensemble des guides et manuels relatifs à cette certification ;
- les indicateurs hospitaliers de qualité et de sécurité des soins et leur prise en compte dans la procédure de certification ;
- les décisions de certification des établissements de santé lorsque le Collège exerce lui-même cette mission et les décisions prises sur les recours administratifs exercés en cette matière.

[En savoir plus](#)

## 2. Activité

**Depuis plus de 25 ans, la HAS conçoit et met en œuvre la certification des établissements de santé. Il s'agit d'une procédure d'évaluation indépendante, obligatoire, du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée tous les quatre ans par des professionnels, des pairs, mandatés par la HAS : les experts-visiteurs.**

Les 4 précédentes versions ont accompagné : la structuration d'un management par la qualité, l'orientation des organisations et des pratiques vers une culture qualité, et plus largement la sensibilisation des professionnels au respect des recommandations de bonnes pratiques.

La HAS a mesuré l'impact de la crise et l'extrême mobilisation des professionnels. Convaincus que la qualité et la sécurité des soins sont fondamentales, et qu'en leur absence, c'est le système de santé d'aujourd'hui et de demain qui est menacé, elle a souhaité, dans ce contexte contraignant, soutenir les professionnels dans leurs pratiques avec des visites qui donnent des repères sur le niveau de la qualité rendu et apporter un cadre concret à la démarche qualité et sécurité des soins à l'appui de ce référentiel. L'enjeu est de faire davantage sens pour les professionnels en renforçant leur intérêt à se saisir des exigences du référentiel, comme repères de bonnes pratiques.

Les objectifs principaux du référentiel sont de porter, plus largement, l'engagement des patients et de leurs représentants en faveur d'un rôle plus actif dans le système de santé et dans leur parcours de santé et de soins, la culture de l'évaluation par les équipes, le travail en équipe et l'adaptation au système de santé.

Ainsi, en 2021, la HAS engageait l'actuel dispositif de certification des établissements de santé pour la qualité des soins, élaboré en collaboration étroite avec des professionnels et des représentants des usagers ; il constitue la 5<sup>e</sup> version de la certification et capitalise sur les vingt années d'expérience. Cette certification des établissements de santé qualité et sécurité des soins a été déployée en novembre 2020 avec le démarrage des premières visites en avril 2021 et un plein déploiement en 2022. Les retours d'expérience ont montré que les acteurs de terrain étaient sensibles à une évaluation davantage orientée sur les pratiques professionnelles et les prises en charge des patients.

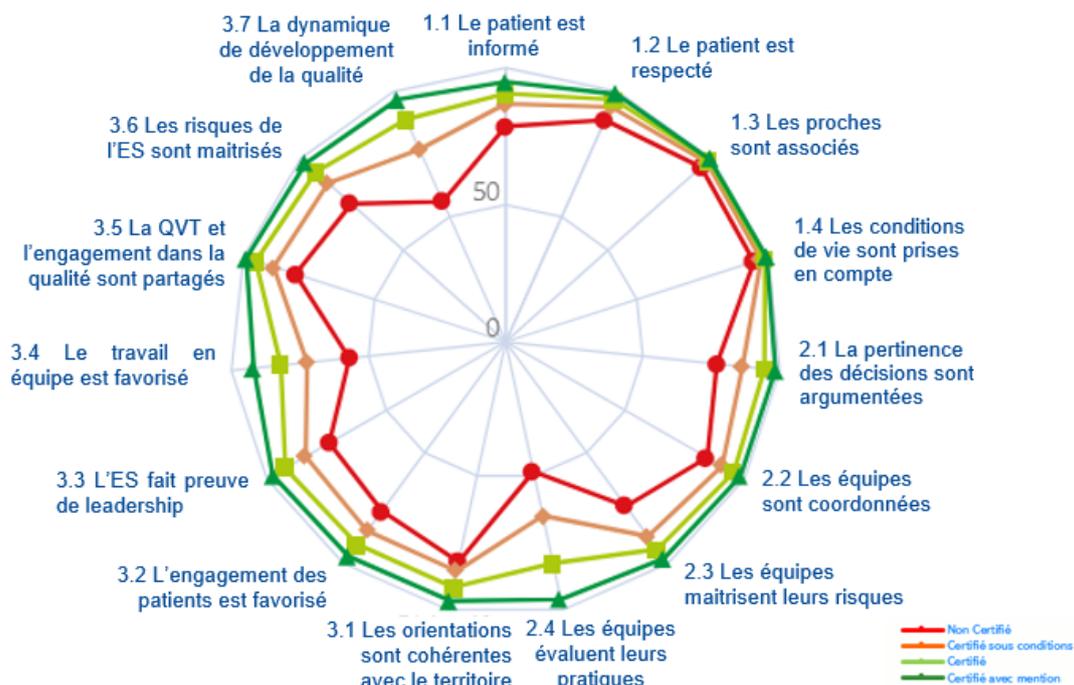
## 2.1. Les décisions de certification

La CCES analyse le rapport de visite des experts-visiteurs et les observations formulées par l'établissement. Elle fonde sa décision en regard des résultats de tous les critères appliqués à l'établissement avec une attention particulière sur ceux des critères impératifs. Lorsque des situations que « l'on ne veut plus voir » sont rapportées pour une évaluation (éléments d'un critère impératif non atteints) et décrites dans une fiche anomalie, elle ajuste son analyse selon la criticité de la situation rapportée pour le patient et du caractère systémique ou ponctuel et non reproductible.

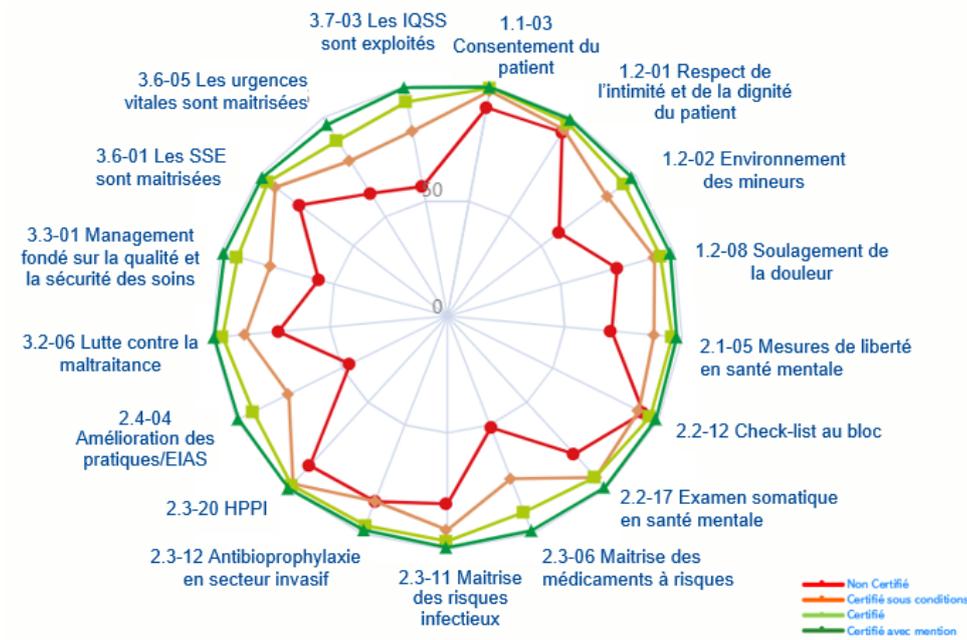
### → Les résultats par chapitres

	LE PATIENT	LES ÉQUIPES DE SOINS	L'ÉTABLISSEMENT
	98%	98%	97%
	97%	92%	91%
	95%	84%	85%
	89%	73%	73%

### → Les résultats par objectifs



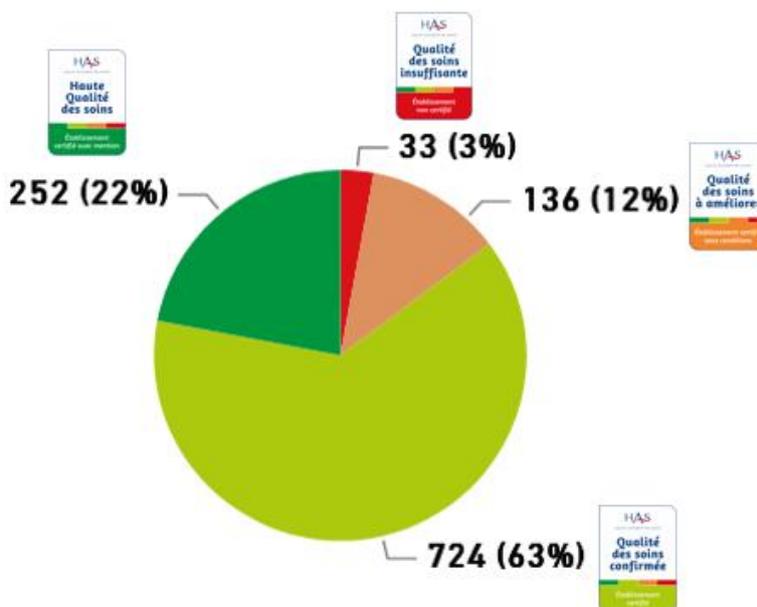
## → Les résultats pour les critères impératifs



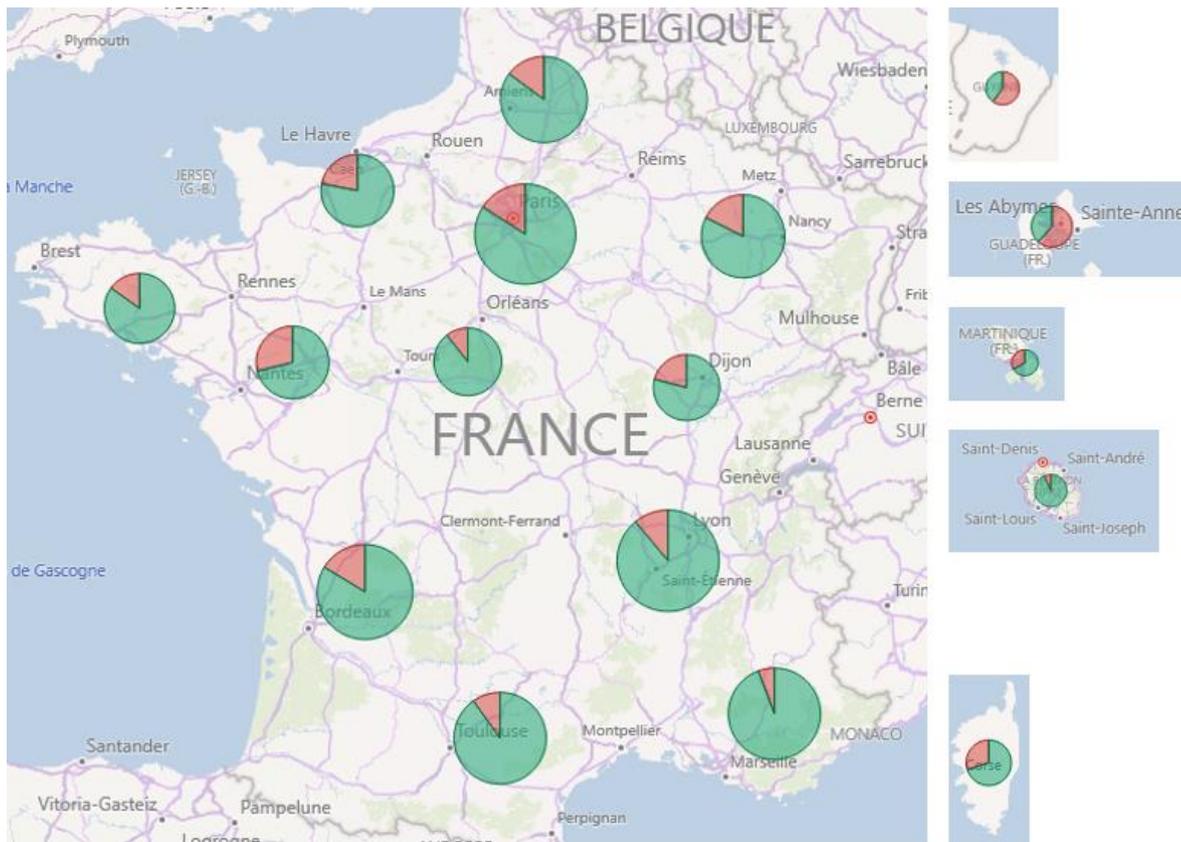
La décision de certification est le reflet de bons résultats dans leur ensemble sans écart majeur.

Celle de la certification sous conditions est délivrée lorsque des écarts ont été observés mais que la CCES estime l'établissement capable d'en apporter la correction lors d'une prochaine visite sous 6 à 12 mois.

Pour l'ensemble des établissements du territoire national : 1 444 visites ont été réalisées dont 665 en 2023 et 1 145 décisions ont été prononcées dont 603 en 2023.



## → La répartition géographique des décisions



(vert : certifiées ; rouge : sous conditions ou non certifiées)

Au global, 52 309 évaluations ont été réalisées en visites (24 350 en 2023) :

- Patients traceurs : 14 367 (6 662 en 2023)
- Parcours traceurs : 7 170 (3 492 en 2023)
- Traceurs ciblés : 14 459 (6 608 en 2023)
- Audits système : 16 313 (7 588 en 2023)
- Observations : 35 996 (16 762 en 2023)

## 2.2. Les ajustements du dispositif

Dans un souci d'amélioration continue, le service certification des établissements de santé fait évoluer chaque année le référentiel de certification en considération de différents éléments de contexte et remarques transmis par les établissements de santé ou encore ses experts-visiteurs.

En complément des intégrations des nouvelles recommandations de bonnes pratiques et évolutions réglementaires dans ses références d'appui aux critères, l'année 2023 a été marquée par de nouvelles évolutions en concertation avec les parties prenantes. Ces propositions ont été intégrées par la CCES et elle a ainsi produit la version ajustée pour 2024, soumise au Collège puis approuvée en juillet.

Parmi ces évolutions, le renforcement du numérique a conduit à l'intégration d'un critère standard « L'identification des utilisateurs et des patients dans le système d'information est sécurisée » ainsi qu'à la modification substantielle du critère « Les risques de sécurité numérique

sont maîtrisés ». Ces évolutions se sont accompagnées du recrutement d'experts-visiteurs dédiés à l'évaluation de ces critères. Des éléments d'évaluation ont également été intégrés pour promouvoir l'utilisation du DMP de Mon espace santé. Des exigences ont été augmentées comme sur l'évaluation en équipe de la check-list en secteur interventionnel et sur les risques environnementaux et les enjeux du développement durable ou sur la gestion des difficultés interpersonnelles. Dans le cadre de l'ajustement des références, 22 références HAS ont été ajoutées au référentiel et 12 sont indiquées « pour aller plus loin ».

Tous ces ajustements sont mentionnés dans la nouvelle version publiée en septembre 2023 dans un glossaire facilitant leur identification et applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

### 2.3. L'accréditation de la HAS par l'ISQua

L'ISQua est une organisation internationale dont la mission est de promouvoir l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans le monde avec un réseau de professionnels de santé issus de 70 pays et 5 continents. Elle propose aux organismes qui réalisent des évaluations externes dans les établissements de santé de se soumettre eux-mêmes à une évaluation. En tant qu'organisme évaluateur et dans un souci d'amélioration continue des pratiques de certification, la HAS s'est inscrite dans cette démarche.

***L'International Society for Quality in healthcare (ISQua) a accrédité pour 4 ans l'ensemble de la procédure HAS de certification des établissements de santé (référentiel, organisation pour le déploiement de la certification, programme de formation des experts-visiteurs). Cette reconnaissance internationale témoigne de la rigueur et de la qualité du dispositif et représente une opportunité pour la HAS de promouvoir la démarche de certification auprès des pays francophones.***

La HAS est accréditée pour 4 ans jusqu'en 2026. D'ici là, elle devra fournir un rapport de suivi concernant les recommandations. La décision d'accréditation est disponible [sur le site de l'ISQua](#).

Parmi ces recommandations, certaines ont fait l'objet d'un suivi en 2023. Des actions d'amélioration ont été validées, dont la mise en œuvre de l'évaluation continue des performances des experts-visiteurs et l'amélioration des délais de remise d'une décision de certification après la visite.

Cette reconnaissance internationale représente une opportunité pour la HAS et pour les établissements de santé de situer leur démarche qualité au niveau international, de valoriser leurs activités et de poursuivre leur démarche d'amélioration constante de leurs pratiques en référence à un dispositif accrédité.

## 2.4. La poursuite des actions d'information et de partage d'expérience

### → Les webinaires

Deux webinaires ont été organisés avec la participation des acteurs :

- le 12 septembre, « Ajustements 2024 du référentiel et témoignages d'établissements » pour les professionnels des établissements de santé – plus de 1 800 connexions ;
- le 13 septembre, webinaire de rentrée pour les experts-visiteurs – 400 connexions.

### → Les réunions régionales

En coopération avec les ARS (agences régionales de santé), les SRA (structures régionales d'appui) et les délégations régionales de France Assos Santé, 3 réunions régionales ont été organisées (en Guadeloupe, Martinique et Nouvelle-Aquitaine) pour compléter le cycle des réunions régionales de 2021 et 2022. Elles ont permis un dialogue territorial avec les professionnels et les représentants d'usagers, à travers des retours d'expérience et la présentation des initiatives.

## 2.5. Les supports d'accompagnement

La HAS propose des ressources et des outils pour s'approprier les objectifs du manuel et accompagner la mise en œuvre de la certification pour la qualité des soins.

### → Pour mettre en œuvre la certification

Le manuel de certification intègre :

- le [référentiel](#) ;
- des [fiches descriptives des critères](#) ;
- des [fiches pratiques](#) pour les phases de mise en œuvre.

### → Pour les établissements de santé

Pour partager les 15 objectifs avec les équipes : l'[affiche](#) avec possibilité d'insérer le logo de l'établissement.

Pour partager les 17 critères impératifs avec les équipes : l'[affiche](#) avec possibilité d'insérer le logo de l'établissement et un kit d'information constitué :

- d'un [livret de témoignages de professionnels](#) sur des situations vécues en lien avec les attendus des critères impératifs ;
- de 6 affiches illustrant chacune un critère : « [Consentement](#) », « [Respect de l'intimité](#) », « [Médicaments à risque](#) », « [Traitement de la douleur](#) », « [Maîtrise du risque infectieux](#) », « [Urgences vitales](#) ».

Pour s'approprier les méthodes d'évaluation : [5 infographies méthodes](#) à retrouver sur le site internet et 5 modules de formation aux méthodes d'évaluation : [Module patient traceur](#) – [Module parcours traceur](#) – [Module traceur ciblé](#) – [Module audit système](#) – [Module observations](#)

Pour solliciter un patient dans le cadre de la méthode du patient traceur : un [document d'information pour le patient](#).

Pour s'approprier le référentiel et comprendre les enjeux par thématique :

- [32 fiches pédagogiques](#) par thématique pour s'approprier le référentiel : les enjeux, les principales données, en quoi la certification répond aux enjeux de la thématique, points clés nécessitant une attention particulière lors des évaluations.

En 2023, 5 nouvelles fiches pédagogiques sont venues compléter la liste de fiches existantes. Elles portent sur :

- [L'évaluation du recours au questionnement éthique](#) ;
- [L'évaluation d'un traceur ciblé infections associées aux soins \(IAS\) en endoscopie](#) ;
- [L'évaluation de la gestion des risques numériques dans les pratiques de soins](#) ;
- [La gestion des risques environnementaux et le développement durable](#) ;
- [L'évaluation de la maîtrise des risques et de la dynamique d'amélioration](#) – [Aide au questionnement](#).

Pour répondre aux évolutions des enjeux de qualité et de sécurité des soins, le service certification a procédé à la révision de quatre fiches pédagogiques :

- [L'évaluation de la prise en charge de l'urgence vitale en établissements de santé](#) ;
- [L'évaluation du respect des droits des patients](#) ;
- [L'évaluation de l'accès aux données de santé : dossier patient & « Mon espace santé »](#) ;
- [L'évaluation de l'engagement patients et usagers](#).

- [Un outil d'appropriation du référentiel](#) des établissements de santé est également disponible sur le site de la HAS.

➔ **Une diffusion d'information régulière auprès des établissements de santé, des agences régionales de santé et des parties prenantes (DGOS, fédérations hospitalières et les présidents de commission, institutionnels et agences sanitaires partenaires)**

Afin de partager les informations sur les résultats du dispositif de certification et les actualités, la newsletter « Les informations de la certification » a été régulièrement envoyée sous un format adapté à chacune des différentes cibles.

En 2023 :

- 9 newsletters ont été envoyées aux établissements de santé ;
- 2 newsletters ont été envoyées aux agences régionales de santé ;
- 3 newsletters ont été envoyées aux parties prenantes.

## → Calista, la plateforme collaborative

Calista est le système d'information mis en place par la HAS pour accompagner les établissements dans la nouvelle procédure. Il a été déployé auprès de 2 500 établissements concomitamment à la diffusion du manuel de certification.

Cet outil innovant, ergonomique, interactif et évolutif, permet de :

- faciliter la communication et la transmission des informations ;
- simplifier et sécuriser la récupération des données existantes dans les bases nationales ;
- restituer immédiatement des résultats lisibles des investigations.

Chaque établissement – ainsi que tous les professionnels et représentants d'usagers qu'il a désignés – a accès, via Calista, à tous les outils et éléments utiles à ses démarches :

- son référentiel personnalisé ;
- les actualités liées à la certification ;
- les documents qu'il souhaite partager (projet d'établissement, organigramme...) ;
- ses indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS), ses données importées des bases nationales, diverses informations contextuelles (informations issues des autorités de tutelle, engagement dans le projet Pacte, accréditation des médecins et des équipes...) ;
- les bilans de ses évaluations internes ;
- son calendrier de visites ;
- ses rapports de certification ;
- etc.

## Calista en quelques chiffres 2023

**14 320 (+ 639)** comptes activés (pour mémoire, les établissements ont à leur main une ouverture illimitée de comptes) :

- **13 292 (+ 441)** comptes activés pour les établissements de santé ; 100 % des ES se sont connectés à Calista avec au moins un de leurs comptes :
  - 4 431 (+ 142) administrateurs de démarche (contact établissements ayant délégation de la gouvernance), dont 92 % se sont connectés à la plateforme ;
  - 6 842 (+ 305) collaborateurs (consultation et saisie de résultats d'évaluation interne), dont 62 % se sont connectés ;
  - 2 019 (- 5) observateurs (consultation des données), dont 35 % se sont connectés.
- **1 028 (+ 198)** pour les experts-visiteurs, dont 99,8 % se sont connectés.

**2 330** connexions par mois en moyenne des établissements de santé à Calista.

## **Calista : des évolutions 2023 d'adaptation et d'ergonomie**

En 2023, les développements de cet outil d'échanges avec les établissements et les experts-visiteurs ont permis tout d'abord d'intégrer la version 2024 du référentiel tant pour les évaluations internes des établissements que pour les visites : de nouveaux critères, une méthode dédiée à l'évaluation des critères numériques, des profils d'experts-visiteurs également dédiés.

Son évolution a aussi permis une automatisation des productions de documents antérieurement générés manuellement, comme cela est notamment le cas pour les supports de restitution en fin de visite.

### 3. La communauté des experts-visiteurs

#### → Un corps d'experts-visiteurs renforcé avec l'intégration des experts-visiteurs numériques

L'expert-visiteur est un acteur essentiel du dispositif de certification des établissements de santé pour la qualité des soins. L'expert-visiteur représente la HAS lors des visites de certification. À ce titre, le sens donné à sa mission et sa posture font l'objet d'un travail en continu de l'unité formation des experts-visiteurs.

Il conduit les évaluations externes en équipes pluridisciplinaires plus largement médicalisées.

Chaque visite est pilotée par un expert-visiteur senior coordonnateur. Pour assurer leurs missions, l'ensemble des experts-visiteurs (coordonnateurs, experts-visiteurs médecins, et médecins patients traceurs) bénéficient d'un dispositif de montée en compétences associé à une habilitation reconnaissant leur expertise. Ce dispositif est complété, en fonction des besoins identifiés, d'une offre en formation continue.

En 2023, 637 experts-visiteurs ont été sollicités pour réaliser les visites.

Le défi était de préparer la communauté des experts-visiteurs à aborder la thématique du numérique en santé, afin qu'ils puissent mener efficacement les évaluations de certification sur ces sujets dans les visites dès le 1<sup>er</sup> janvier 2024, conformément au référentiel de certification 2024 qui accentue cette thématique.

Pour atteindre cet objectif :

- création d'un nouveau profil d'expert-visiteur numérique, dédié à l'audit des critères liés au numérique en santé ;
- objectif de recrutement et formation de 175 experts-visiteurs numériques ;
- objectif d'acculturation de l'ensemble des experts à cette thématique, en mettant l'accent particulièrement sur les coordonnateurs, qui jouent un rôle central en tant que tuteurs et facilitateurs de l'intégration des experts-visiteurs numériques.

#### → Recrutement des experts-visiteurs

Début 2023, un premier appel à candidatures avait pour but de compenser le turnover, estimé à 10 %, et de renforcer les effectifs d'experts-visiteurs médecins.

À la suite de la décision de renforcer les critères numériques dans le référentiel révisé 2024, une vaste campagne de recrutement d'experts-visiteurs numériques a été lancée et a été largement diffusée pendant l'été, via divers canaux tels que les réseaux sociaux, les newsletters, les revues ciblant les établissements de santé, les webinaires d'information des experts-visiteurs et des établissements de santé.

Le webinaire « devenir expert-visiteur numérique » organisé en juillet a été l'évènement de lancement de cette campagne et une occasion majeure de répondre, en direct puis en différé sur le site internet de la HAS, aux questions des nombreux candidats.

Ces actions nous ont permis de recueillir et d'analyser 667 candidatures et d'atteindre nos objectifs de recrutement EV 2023 ; 292 experts-visiteurs recrutés, dont :

- 167 experts-visiteurs numériques ;
- 59 médecins ;

- 66 paramédicaux, sages-femmes, pharmaciens, gestionnaires.

Nous pouvons noter que de nombreuses candidatures de professionnels de santé font suite à la venue des experts-visiteurs au moment de la visite de certification. De ce point de vue, l'impact des visites de certification sur le recrutement des EV, notamment médecins, est réellement observé.

En 2023, 13 nouveaux coordonnateurs ont été recrutés parmi les experts-visiteurs. L'attractivité de cette mission est inversement plus délicate que celle des EV, du fait de l'augmentation de la charge de travail qui incombe aux coordonnateurs, notamment pour les visites les plus importantes (CHU, EPSM, gros CH, grosses cliniques). Une revalorisation de leur indemnisation serait nécessaire. D'autre part, il nous faudra identifier plus de coordonnateurs susceptibles d'intervenir sur ce type d'établissement.

### → Répartition des experts-visiteurs par catégorie de planification

Répartition par catégorie principale de planification au 31.12.23	Effectif EV
Médecins	369
Dont médecins EV	250
Dont médecins patients traceurs	119
Soignants	361
Gestionnaires	104
Pharmaciens	11
Sages-femmes	12
Experts-visiteurs numériques	167
Total général	1 024

### → Répartition des experts-visiteurs par statut

Répartition par statut	
Salariés	837
Libéraux	23
Retraités/sans activité	164
Total général	1 024

### Répartition des experts-visiteurs médecins par spécialité

Spécialités médicales	Effectif
-----------------------	----------

Médecine polyvalente	121
Anesthésie réanimation	56
Psychiatrie	41
Chirurgie, toutes spécialités	20
Gériatrie	31
Urgence	25
Gynéco-obstétrique	16
Médecine physique et réadaptation	24
Néphro-endocrinologie	17
Oncologie	12
Pédiatrie	6
<hr/>	
Total général	369

### → Un dispositif de formation largement déployé

Le parcours de formation des experts-visiteurs est structuré sur un mode de formation mixte associant deux modalités d'apprentissage : la formation distancielle (e-learning) et la formation présentielle.

Le dispositif rénové de formation des experts-visiteurs se poursuit :

- 1 023 inscrits au parcours de formation ;
- **1 parcours de formation “déontologie de l’EV” ;**
- **1 parcours de formation “numérique” comprenant un parcours distanciel à destination des experts-visiteurs numériques et un autre à destination des autres profils d’experts-visiteurs.**

### **19 sessions de formation présentielle pour 184 EV formés :**

- 2 formations médecin centré patient traceur (MPT) AFNOR pour 12 MPT/1 jour ;
- 10 formations expert-visiteur (EV) AFNOR pour 88 EV/2 jours ;
- 7 formations expert-visiteur numérique (EVN) AFNOR pour 71 EVN/1 jour ;
- 2 formations nouveaux coordonnateurs pour 13 EV/2 jours.

### **78 classes virtuelles (CV), durée 1 h 30 :**

- 19 CV préparer grilles (178 EV) ;
- 6 CV de remédiation suite alertes en visite (18 EV) ;
- 17 CV méthodes d'évaluation (128 EV) ;
- 3 CV MPT devenir EV (12 EV) ;
- 14 CV fiches anomalies : 108 EV formés ;
- 7 CV EVN : 72 EV formés ;
- 3 CV EVN complémentaire : 32 EV formés ;
- 9 CV intégration des EVN pour tous les coordonnateurs.

## → Un dispositif d'animation de la communauté des experts-visiteurs

Le dispositif d'animation de la communauté des experts-visiteurs se poursuit à travers :

- Des séminaires présentiels à la HAS et en région

**2 séminaires des coordonnateurs à la HAS dont un partagé avec la commission de certification des établissements de santé (CCES)**

**6 séminaires des experts-visiteurs en région (Nouvelle-Aquitaine)**

**Les livrables de ces séminaires permettent d'harmoniser les pratiques et se matérialisent à travers 10 fiches harmonisation des pratiques des experts-visiteurs.**

- Un réseau de référents régionaux

Un réseau de 9 référents régionaux est en place. Il collabore étroitement avec le service certification des établissements de santé pour faire le relais et organiser les séminaires d'experts-visiteurs.

Les référents, des coordonnateurs seniors, sont une ressource qualifiée pour accompagner l'exercice des missions des experts-visiteurs de chaque région et pour répondre à toutes leurs interrogations.

- **Une diffusion d'information mensuelle**

**12 newsletters « ça se passe chez les EV » ont été envoyées en 2023 à la communauté des experts-visiteurs pour les informer des actualités du service de certification et les sensibiliser aux bonnes pratiques d'évaluation du référentiel à travers des cas pratiques issus de situations rencontrées en visite.**

- **Lancement d'une plateforme collaborative pour l'animation de la communauté en octobre 2023 : Liv'EV**

Liv'EV a plusieurs objectifs :

- Faciliter les échanges entre **experts-visiteurs**
- Créer des groupes de visites pour faciliter les échanges et le bon déroulé de celles-ci
- Informer en temps réel des ajustements et adaptations de la procédure de certification
- Créer plus de transversalité entre vous et le service de certification
- Recueillir les besoins de formation continue des experts-visiteurs

Un bilan à la mi-année a été réalisé depuis le lancement de la plateforme.

Il en ressort un fort taux d'engagement (le double des moyennes observées sur des plateformes comparables). En effet, 61 % des EV utilisent Liv'EV et 43 % d'entre eux utilisent l'application mobile.

Les EV sont également proactifs sur la plateforme. Ils sont nombreux à créer des groupes de visite (51 groupes de visite créés depuis le lancement). Nous comptons plus de 1 153 commentaires ; 34 % des EV ont commenté un post au moins 1 fois et 20 % ont publié au moins 1 article.

# CHIFFRES CLÉS

## 665 visites en 2023

**603** décisions en 2023\*

**118** haute qualité des soins

**369** qualité des soins confirmée

**93** qualité des soins à améliorer

**23** insuffisante

\* prononcées en 2023 sur des visites réalisées en 2022/2023

### Méthodes

**6 662**  
patients  
traceurs

**3 492**  
parcours  
traceurs

**6 608**  
traceurs  
ciblés

**7 588**  
audits  
systèmes

**16 762**  
observations

## 24 350

évaluations réalisées par méthode en 2023  
(28 065 en 2022)

**32** fiches pédagogiques dont  
5 complémentaires et 7 actualisations  
en 2023

**1800** connexions au  
webinaire à destination des  
établissements de santé et  
**1 350** vues en replay

**1** webinaire, **3** réunions régionales,  
**35** interventions sur des événements  
(nationaux ou internationaux)

### Certification des établissements de santé à l'étranger

**2** protocoles d'accord signés avec la Wallonie  
et la principauté de Monaco

**4** établissements de santé étrangers engagés  
dans le dispositif de certification HAS

## 1026

experts-visiteurs (EV)

dont **166** coordinateurs

**11** pharmaciens

**12** sages-femmes

**103** gestionnaires

**167** EV numériques

**363** soignants

**370** médecins

250 médecins EV

120 médecins centrés  
patient traceur (MPT)

### Formation des experts-visiteurs

**744** experts-visiteurs  
sollicités au moins une fois en 2023

**292** nouveaux  
experts-visiteurs recrutés

**100 %** des EV avec une DPI\* à jour  
\* déclaration publique d'intérêts

**1** webinaire d'information  
de tous les EV

**23** webinaires d'accueil  
des nouveaux EV,  
252 EV connectés

## 4. L'international

### → **Accréditation ISQua**

L'ISQua accrédite la procédure de certification de la HAS (référentiel, organisation et formation). Pour faire suite à l'accréditation conjointe du dispositif de certification et du plan de formation des experts-visiteurs, un premier rapport de suivi a été validé par l'ISQua en décembre 2023.

### → **Certification des établissements de santé à l'étranger**

Forte de sa reconnaissance internationale via l'ISQua, la HAS, autorité publique indépendante à caractère scientifique, propose aux établissements étrangers de déployer son savoir-faire et son expertise en matière d'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins au sein des établissements de santé via son dispositif d'accréditation. Deux accords de coopération ont déjà été signés, l'un avec l'Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles (AVIQ), et l'autre avec la direction de l'Action sanitaire du gouvernement princier de la principauté de Monaco. Le Collège de la HAS a adopté le référentiel de certification des établissements de santé pour la qualité des soins adapté au territoire belge francophone.

## 5. Perspectives

Notre système de santé est confronté à de multiples défis et la certification des établissements de santé constitue plus que jamais un levier pour améliorer le niveau de qualité et de sécurité des soins. L'année 2024 verra la poursuite des visites de certification avec un référentiel ajusté et adapté aux évolutions des enjeux de qualité qui animent la vie des établissements de santé. Ces ajustements concertés avec les parties prenantes impactent chaque année le référentiel de certification. En 2024, ils accroîtront la prise en compte et le niveau d'exigence du numérique en santé. Le recrutement d'experts-visiteurs, compétents en matière de risques numériques, viendra renforcer une communauté forte de plus de 800 experts-visiteurs exerçant dans les hôpitaux et cliniques.

Dans un souci de transparence et pour aider tous les acteurs du système de santé à mieux s'orienter, la commission de certification des établissements de santé continuera d'encourager les efforts de communication visant à faire connaître le service en ligne Qualiscope.fr et accéder ainsi facilement aux résultats de certification des établissements de santé. Le développement de supports d'appropriation de la certification reste également un enjeu prioritaire pour amener les établissements de santé à répondre le mieux possible aux attendus de qualité et de sécurité des soins.

La reconnaissance internationale de l'ISQua présente une opportunité pour la HAS d'exporter son savoir-faire et son expertise via l'adaptation de son dispositif de certification aux établissements européens. Deux accords de coopération ont été signés en 2023, l'un avec l'Agence wallonne de la santé et l'autre avec la direction de l'Action sanitaire du gouvernement princier de la principauté de Monaco. D'autres sollicitations de pays européens sont en cours d'étude et l'année 2024 pourrait voir s'enrichir ces échanges d'expertise en matière de qualité des soins par la signature de nouveaux protocoles de coopération.



---

Retrouvez tous nos travaux sur  
[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

---

