



Ma fiche certification Hôtellerie / Restauration

Mes repères qualité au quotidien, reliés aux critères du référentiel HAS V2027.

8 repères pratiques

Niveaux HAS vérifiés

Observation terrain

Repères pratiques Hospi-Academy, actualisés le 26 septembre 2026 à partir du référentiel HAS V2027, applicable aux visites à compter du 1er janvier 2027. La V2025 reste applicable jusqu'au 31 décembre 2026. Les exemples et questions sont des propositions pédagogiques, à adapter au métier, aux activités et aux procédures de l'établissement ; ce document n'est ni une publication ni une validation de la HAS.

IMPÉRATIF

Exigence fondamentale pouvant influencer sur la décision

STANDARD

Attendu de certification

AVANCÉ

Souhaité, non exigible à ce jour

1 Dignité, intimité et attitude envers les patients

Repères à adapter à votre activité

1.1-01 **IMPÉRATIF**

Respecter la dignité et l'intimité du patient à chaque intervention

Adapter son intervention à la personne : se présenter, expliquer ce que l'on fait, préserver l'intimité et éviter toute infantilisation. Veiller à un environnement propre, sûr et accessible. Signaler les obstacles ou équipements inadaptés, particulièrement pour les personnes vulnérables ou en situation de handicap.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : Comment adaptez-vous votre intervention pour préserver l'intimité et l'autonomie d'un patient ?

1.1-06 **IMPÉRATIF**

Prévenir et signaler les situations de maltraitance

Respecter le rythme, les choix et la parole du patient. Repérer les paroles, gestes, négligences ou organisations susceptibles de le mettre en difficulté, y compris les violences sexistes et sexuelles. Protéger la personne et alerter par le circuit prévu ; ne pas banaliser un signalement. Participer aux actions de prévention et au retour d'expérience.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : À qui vous adressez-vous si vous observez une situation de maltraitance envers un patient ?

2 Propreté et entretien des locaux

Repères à adapter à votre activité

3.4-01 **STANDARD**

Assurer le bionettoyage des locaux selon les protocoles

Appliquer les procédures de bionettoyage à jour, adaptées au niveau de risque de chaque zone, avec les produits, le matériel et la fréquence prévus, et participer à l'évaluation des pratiques. Tracer les prestations et signaler sans délai tout équipement défectueux ou local dégradé. Donner votre avis lorsque des locaux sont réhabilités : c'est aussi attendu des équipes.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : Comment signalez-vous un équipement défectueux ou un local dégradé, et comment savez-vous qu'il a été réparé ?

Aide-mémoire pratique à adapter aux procédures du service

- ☐ Identifier la situation et le besoin du patient.
- ☐ Préserver l'intimité et la confidentialité.
- ☐ Vérifier les informations nécessaires à sa mission.
- ☐ Appliquer la procédure adaptée au secteur et au risque.
- ☐ Utiliser les équipements et produits prévus.
- ☐ Alerter en cas d'anomalie ou de doute.
- ☐ Tracer les informations utiles selon la procédure.

3 Restauration et nutrition

Repères à adapter à votre activité

2.1-06 STANDARD

Respecter et servir les régimes prescrits : la restauration est un soin

Servir le plan alimentaire prescrit : régime, allergies, texture. Vérifier la concordance entre le patient et son plateau avant de servir. Observer ce que le patient mange ou laisse, et transmettre à l'équipe un refus, une perte d'appétit ou une difficulté à avaler : c'est une aide au dépistage de la dénutrition. Les repas, y compris ceux d'un prestataire, doivent répondre aux besoins nutritionnels des patients.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment repérez-vous et transmettez-vous une difficulté alimentaire ou une erreur de plateau ?*

1.4-02 IMPÉRATIF

Recueillir et transmettre les retours des patients sur la restauration

Recueillir et transmettre les remarques des patients sur les repas et le confort, sans orienter leurs réponses. Les résultats des questionnaires internes et d'e-Satis sont partagés par unité au moins une fois par an : s'en servir pour ajuster la prestation et suivre les actions décidées.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Pouvez-vous donner un exemple de changement réalisé à partir d'un retour de patient ?*

4 Déchets, écologie et déclaration d'EI

Repères à adapter à votre activité

3.4-03 STANDARD

Appliquer les filières de tri et réduire les déchets à la source

Appliquer les filières de tri de l'établissement selon la nature et le risque des déchets, dont le tri à la source des biodéchets, obligatoire depuis le 1er janvier 2024. Le linge sale n'est pas un déchet : il suit le circuit du linge, séparé des déchets. Réduire le gaspillage alimentaire, les consommations et les achats inutiles, en lien avec les indicateurs environnementaux suivis par l'établissement.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment choisissez-vous la filière de tri et quelles actions réduisent les déchets dans votre activité ?*

1.2-07 IMPÉRATIF

Signaler tout événement indésirable et permettre l'information du patient

Signaler immédiatement à l'équipe soignante tout événement touchant un patient (erreur de plateau, allergène servi, texture non respectée, chute) et le déclarer par le circuit interne, sans rechercher de coupable. Le patient doit être informé de tout événement indésirable associé aux soins qui l'a concerné, de préférence dans les 24 h, par un professionnel formé à l'annonce : ce n'est pas à vous de l'annoncer, mais votre signalement rapide le rend possible. Participer au retour d'expérience.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Si un plateau non conforme est servi à un patient, que faites-vous et à qui le signalez-vous ?*

Σ Mémo · Ce que l'expert vérifie à l'hôtellerie

Repères impératifs de cette fiche

1.1-01 · 1.1-06 · 1.2-07 · 1.4-02 · 3.2-12

Croiser les points de vue

Comparer le vécu du patient, les pratiques des équipes, l'organisation et les résultats ; expliquer les écarts et les actions engagées.

Préparer un exemple concret

Une situation récente, les informations disponibles, la décision prise et son suivi. Les documents cités sont des exemples de supports, pas une liste officielle de preuves exigées.

Faire vivre les repères au quotidien

Votre contribution hôtelière : assurer des prestations adaptées, observer les difficultés et transmettre les alertes au bon interlocuteur.

LEXIQUE RAPIDE : LES MOTS DE LA CERTIFICATION

Bionettoyage : Procédé de nettoyage qui réduit la contamination microbienne des surfaces : nettoyage, évacuation des salissures puis, si nécessaire, désinfection, selon le niveau de risque de la zone.

EI hôtelier : Événement indésirable lié à la prestation hôtelière : erreur de plateau, allergène, texture non respectée, défaut de propreté. S'il touche un patient, il se déclare dans le circuit des événements indésirables de l'établissement.

DASRI : Déchets d'activités de soins à risques infectieux, dont les piquants, coupants et tranchants. Ils suivent une filière d'élimination spécifique, avec des emballages et des délais d'entreposage réglementés.

Texture modifiée : Alimentation dont la consistance est adaptée aux troubles de la mastication ou de la déglutition (hachée, mixée, lisse), sur décision de l'équipe soignante. Servir la bonne texture au bon patient prévient les fausses routes.

e-Satis : Dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients pour les prises en charge concernées. La participation du patient est volontaire. Les résultats servent à identifier des pistes d'amélioration et à informer les usagers.

Patient traceur : Méthode centrée sur la prise en charge d'un patient : entretien avec lui après recueil de son consentement, puis échanges avec les professionnels à partir du dossier. Elle croise le vécu du patient et les pratiques de l'équipe.

+ Repères complémentaires V2027

3.2-12 **IMPÉRATIF**

Prévenir les violences sexistes et sexuelles entre professionnels

Connaître les comportements concernés, les interlocuteurs et le circuit de signalement des violences sexistes et sexuelles entre professionnels, étudiants compris. Accueillir la parole sans minimiser les faits, protéger la personne et l'orienter vers les relais compétents. L'établissement organise prévention, formation, traitement des signalements et accompagnement des victimes. Distinguer ce circuit de la gestion ordinaire des conflits.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Si vous êtes victime ou témoin de violences sexistes et sexuelles, qui pouvez-vous contacter et quel accompagnement est prévu ?*

Références

- [HAS · Référentiel HAS V2027](#)
- [HAS · Tableau comparatif V2025 / V2027](#)
- [HAS · EIAS / EIGS](#)
- [HAS · Violences sexistes et sexuelles](#)
- [HAS · Ressources professionnelles](#)
- [HAS · Page de référence et calendrier des publications](#)

Hospi-Academy · Mes repères qualité · HAS V2027 · Actualisation du 26 septembre 2026 · Document pédagogique indépendant de la HAS