



Ma fiche certification Responsable des Ressources Humaines

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

12 repères pratiques

Niveaux HAS vérifiés

1 avancé

Chapitre 3.2 en propriété

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 Effectifs, continuité et adéquation RH / sécurité

Repères à adapter à votre activité

3.2-01 STANDARD

Garantir la continuité des soins par une organisation RH 24h/24

Suivre par secteur le taux d'emplois temporaires et analyser avec la direction et l'encadrement les écarts récurrents entre l'effectif minimal (norme ou maquette organisationnelle) et l'effectif réel. Mettre en place des actions : recrutement ciblé, fidélisation, aide au logement, remplacement. Pour les activités réglementées, organiser l'information sans délai de l'ARS et des instances lorsque l'effectif minimal n'est pas respecté.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Que faites-vous lorsque les ressources présentes ne permettent plus d'assurer les soins dans des conditions sûres ?*

2 Compétences, habilitations et formation

Repères à adapter à votre activité

3.2-03 STANDARD

S'assurer que chaque professionnel a les compétences pour exercer ses missions

Vérifier les titres des professionnels de soins pour garantir l'adéquation entre missions et compétences, et agir en cas d'écart. Fournir à l'encadrement le bilan des formations suivies et outiller les entretiens professionnels. Construire un plan de formation cohérent avec les priorités qualité et les risques relevés dans les événements indésirables, avec évaluation avant et après formation. Informer chaque arrivant de son devoir de déclarer les événements indésirables.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment vérifiez-vous qu'un nouvel arrivant peut assurer les missions qui lui sont confiées ?*

3.2-05 STANDARD

Organiser la formation et l'accompagnement des responsables d'équipe

Porter la charte managériale et organiser le parcours manager pour l'encadrement médical et paramédical, faisant-fonction compris. Proposer co-développement, coaching ou tutorat. Former l'encadrement à la prévention et à la gestion des discriminations, du harcèlement et des conflits entre agents.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *À qui un responsable d'équipe peut-il faire appel lorsqu'il rencontre une difficulté de management ?*

3.2-06 STANDARD

Déployer la politique de santé des professionnels

Mettre en œuvre avec le service de santé au travail les actions de prévention inscrites au DUERP. S'assurer du respect de l'obligation vaccinale et piloter l'incitation aux vaccinations recommandées, avec un accès gratuit et facile, y compris pour les équipes de nuit. Organiser l'écoute et le soutien psychologique des professionnels impliqués dans un événement grave. Garantir la confidentialité des informations de santé.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment un professionnel peut-il accéder à un soutien ou signaler une difficulté de santé liée au travail ?*

3.2-07 STANDARD

Piloter la politique de sécurité des professionnels

Piloter avec la direction le plan de sécurisation des professionnels (malveillance, agression, intrusion) et suivre sa mise en œuvre. Organiser la formation et les exercices, et s'assurer que chacun connaît les règles, les acteurs et les solutions en cas de situation critique. Traiter les signalements d'agression, accompagner les professionnels concernés et suivre les actions.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment un risque ou une agression signalés débouchent-ils sur une protection et un suivi ?*

1.2-07 IMPÉRATIF

Soutenir la transparence envers le patient après un EIAS

Le patient, et ses proches s'il le souhaite, est informé de tout EIAS de préférence dans les 24 h et au plus tard sous 15 jours, par des professionnels formés à l'annonce. La contribution RH : inscrire cette formation au plan de formation des professionnels concernés, proposer un soutien aux professionnels impliqués dans un événement grave et garantir un traitement juste et non punitif des signalements. Participer au retour d'expérience lorsque l'événement met en cause l'organisation du travail.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment les professionnels chargés de l'annonce sont-ils formés, et quel soutien est proposé à un professionnel impliqué dans un événement grave ?*

3.1-05 IMPÉRATIF

Assurer le volet RH du plan blanc et des situations sanitaires exceptionnelles

Organiser le volet ressources humaines du plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles : listes de rappel à jour, modalités de mobilisation et de renfort, suivi du temps de travail en crise. Participer à la cellule de crise, opérationnelle dans les 45 minutes suivant l'alerte, et aux exercices. Intégrer au plan les actions issues du retour d'expérience, et le soutien des professionnels après la crise.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quel est votre rôle en cas de déclenchement du plan et qu'avez-vous amélioré après le dernier exercice ?*

4 Qualité de vie au travail et cohésion d'équipe

3.2-08 STANDARD

Concevoir et piloter la politique de qualité de vie au travail

Élaborer et suivre la politique de qualité de vie au travail avec les instances représentatives, à partir d'une enquête auprès des professionnels. L'ajuster selon les indicateurs RH, la gestion prévisionnelle des métiers et des compétences et les risques prioritaires du DUERP. Rendre l'information interne facile d'accès et, lorsque des

solutions proposées par les professionnels ne sont pas retenues, leur expliquer pourquoi.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quelle difficulté exprimée par les professionnels a conduit à une adaptation de l'organisation ?*

3.2-10 **STANDARD**

Piloter la gestion des difficultés interpersonnelles et des conflits

Mettre en place, avec le service de prévention et de santé au travail, un dispositif gradué de prise en charge des conflits, étudiants compris. Offrir un espace où les difficultés relationnelles se discutent en dehors de l'évaluation professionnelle, et faire connaître la conciliation interne et la médiation externe. Accompagner les professionnels après un conflit. Une suspicion de harcèlement ou de VSS relève d'un circuit spécifique.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quels relais proposez-vous à un professionnel confronté à des difficultés relationnelles ?*

3.2-11 **STANDARD**

Soutenir les démarches de renforcement du travail en équipe

Mettre en œuvre la pratique avancée et les délégations de tâches dans le cadre réglementaire : infirmiers en pratique avancée, protocoles de coopération. Organiser l'intégration des nouveaux arrivants, intérimaires et étudiants compris : livret d'accueil, journée d'intégration. Soutenir les démarches de travail en équipe (Pacte, CRM santé) et les temps dédiés aux projets d'équipe.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment les différents métiers coordonnent-ils leurs décisions et leurs interventions au quotidien ?*

+ Critère avancé · Levier de valorisation

Repères à adapter à votre activité

3.2-04 **AVANCÉ**

Soutenir les programmes de formation par la simulation en santé

Proposer dans le plan de formation des formations par simulation et vérifier que les programmes, internes ou externes, sont conformes au guide de la HAS sur la simulation en santé et la gestion des risques. Si l'établissement construit ses propres programmes, les partager avec d'autres établissements du territoire ou du groupe. Ce critère est avancé.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quels besoins ont guidé votre programme de simulation et comment en évaluez-vous les apports ?*

Σ Mémo · Ce que l'expert attend de la DRH

Repères impératifs de cette fiche

1.2-07 · 3.1-05 · 3.2-12

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.

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.

Faire vivre les repères au quotidien

Votre contribution RH : sécuriser les processus RH et coordonner les réponses avec l'encadrement, la direction et les acteurs de prévention.

LEXIQUE CLÉ · CERTIFICATION HAS V2027

Maquette organisationnelle :

Description de l'effectif et des compétences nécessaires pour faire fonctionner une unité à chaque période (jour, nuit, week-end). Elle sert de référence pour repérer les écarts avec l'effectif réellement disponible et engager des actions (critère 3.2-01).

Pacte / CRM santé : Démarches d'amélioration du travail en équipe. Le Pacte (programme d'amélioration continue du travail en équipe) est proposé par la HAS ; le CRM santé adapte à la santé les méthodes de l'aéronautique : communication, répartition des rôles, gestion des situations critiques (critère 3.2-11).

DUERP : Document unique d'évaluation des risques professionnels : obligatoire pour tout employeur dès le premier salarié, il recense les risques physiques et psychosociaux par unité de travail. Il est mis à jour au moins chaque année à partir de 11 salariés ; ses actions de prévention sont attendues au critère 3.2-06.

SSE : Situation sanitaire exceptionnelle : événement qui dépasse les capacités habituelles de réponse (afflux de victimes, épidémie, catastrophe, cyberattaque). Elle peut conduire à déclencher le plan de gestion des tensions hospitalières et des SSE (critère impératif 3.1-05).

Culture juste : Approche qui favorise le signalement, l'apprentissage et une réponse proportionnée aux situations. Elle examine les facteurs du système et les comportements, sans recherche automatique d'un coupable. Elle ne constitue pas une promesse d'immunité absolue.

Plan blanc : volet RH : Partie du plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles qui organise le rappel et la mobilisation des personnels, la tenue des listes à jour et le renfort des équipes (critère impératif 3.1-05).



Repères complémentaires V2027

3.2-12 **IMPÉRATIF**

Organiser le dispositif de prévention et de signalement des VSS

Organiser, avec la direction, un dispositif de signalement accessible, confidentiel et connu, avec une réponse systématique dans un délai raisonnable. Proposer un accompagnement dès les premiers signes de difficulté et après tout signalement ; protéger la personne contre les représailles. Mener des actions régulières de prévention auprès de tous les professionnels, étudiants compris, et inscrire au plan de formation des formations à la prévention, au repérage et au signalement des VSS pour la gouvernance et l'encadrement. S'assurer que les premières formations ont effectivement débuté. Ne pas traiter ces situations comme un simple conflit.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Dans quel délai un signalement de violences sexistes et sexuelles est-il traité, et quelle protection est proposée à la personne ?*

Références

- [HAS · Référentiel HAS V2027](#)
- [HAS · Tableau comparatif V2025 / V2027](#)
- [HAS · EIAS / EIGS](#)
- [HAS · Violences sexistes et sexuelles](#)
- [HAS · Ressources professionnelles](#)
- [HAS · SSE](#)
- [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