

**FICHE**

# Fiche mission Expert-Visiteur

Validée le 30 janvier 2026

## L'essentiel

**L'expert-visiteur est un professionnel de santé formé par la HAS afin de participer à la certification des établissements de santé.**

## Mission

**Dans le cadre de la certification des établissements de santé, préparer, effectuer les visites de certification, selon les méthodes et outils mis à disposition par la HAS et restituer un document de synthèse des évaluations menées. L'expert-visiteur s'engage à réaliser 3 à 4 visites par an (sauf dérogation particulière).**

## Activités principales liées à la mission

### ➔ Préparation de la visite

- Prendre connaissance de la présentation de l'établissement mise à disposition par la HAS
- Prendre connaissance des investigations confiées
- Planifier son travail préparatoire :
  - Lire l'ensemble des informations / documents mis à disposition en amont de la visite
  - Approfondir les champs d'investigation confiés
  - Préparer les outils utiles à la visite
- Être joignable par le coordonnateur dès réception des documents
- Participer aux réunions préparatoires de la visite

### ➔ Participer à la visite

- Réaliser les évaluations confiées en respectant les méthodes (patients-traceurs si médecin, parcours traceur, traceurs ciblés, points d'observation), les outils HAS et contraintes de temps (calendrier de visite)
- Assurer l'exhaustivité et la qualité du recueil des informations
- Animer les rencontres de groupe et rencontres individuelles
- Partager l'information au sein de l'équipe
- Participer aux temps de synthèse et de restitution avec les équipes de l'établissement visité

#### ➔ Produire les documents finaux

- Restituer les résultats de ses investigations dans les documents mis à disposition par la HAS
- Contribuer à l'apport d'information complémentaires après visite si nécessaire

## Conditions de réalisation de la mission

La mission d'expert-visiteur s'exerce dans des conditions exigeantes et nécessite une disponibilité importante pendant toute sa durée.

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

Compte tenu des exigences physiques liées aux déplacements et au rythme soutenu des missions, il est attendu que l'expert-visiteur dispose d'une condition physique compatible avec ces contraintes.

En effet, ces missions requièrent une aisance dans les déplacements et une capacité à maintenir un rythme soutenu sur plusieurs jours.

En cas de difficulté, il appartient à l'expert-visiteur d'en informer la HAS pour évaluer la bonne réalisation de la mission.

## Relations professionnelles les plus fréquentes

- Les professionnels des établissements visités
- Le coordonnateur
- Les autres experts de la visite
- La HAS

## Savoir-faire requis

#### ➔ Maîtriser les applications informatiques HAS

#### ➔ Investiguer :

- Maîtriser les méthodes d'investigation définies par la HAS
- Maîtriser les techniques d'audit

#### ➔ Analyser :

- Comprendre le contexte et le fonctionnement des établissements
- Être capable de recueillir des données structurées et informatives

#### ➔ Expliquer :

- Être en mesure d'expliquer les enjeux de la certification, les méthodes et outils

#### ➔ Formuler des constats factuels et argumentés

## Savoir-être requis

- ➔ Avoir le sens de l'écoute, du dialogue et de la reformulation
  - Positionnement d'auditeur
- ➔ Posséder des capacités d'analyse et de synthèse
- ➔ Adopter une posture facilitante

## Expérience recommandée

- ➔ Expérience de professionnel de santé en établissement de santé
- ➔ Expérience managériale
- ➔ Investissement dans des démarches qualité gestion des risques, dans la certification de leur établissement
- ➔ Implication dans des fonctions transversales
- ➔ Une expérience d'audit est un plus

## Passerelles et évolutions professionnelles vers d'autres fonctions

- ➔ Fonction d'expert coordonnateur de visite