Marché 2025-28 : Prestations de conseil stratégique et d'appui opérationnel aux activités de relations presse de la Haute Autorité de Santé (HAS)

Annexe n°1 au Règlement de la consultation

Cas pratique : « Proposer une stratégie de relations presse pour positionner la HAS comme un acteur central de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins »

1) Contexte

Chaque année, des milliers d'événements indésirables graves associés aux soins (EIGS) sont déclarés en France. Ces événements peuvent être liés à des erreurs médicamenteuses, des défauts de coordination des soins, des infections associées aux soins ou encore à des difficultés organisationnelles.

La sécurité des patients constitue un enjeu majeur de santé publique. Pour progresser, il est indispensable de mieux comprendre les situations à risque, de favoriser leur déclaration et de diffuser les enseignements qui permettent d'éviter leur répétition.

Dans le cadre des missions qui lui sont confiées par la loi, la HAS contribue à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins à travers plusieurs dispositifs :

- Le recueil et l'analyse nationale des événements indésirables graves associés aux soins (EIGS);
- la certification des établissements de santé ;
- l'élaboration de recommandations de bonnes pratiques ;
- le développement d'une culture de sécurité des soins ;
- l'implication des patients dans l'amélioration de la qualité des prises en charge ;
- la diffusion d'outils et de méthodes destinés aux professionnels de santé et aux établissements.

La HAS s'apprête à publier un nouveau rapport national consacré aux EIGS.

Ce rapport montre notamment :

- une augmentation du nombre de signalements ;
- une persistance de situations évitables ;
- l'importance des facteurs organisationnels dans la survenue des événements ;
- la nécessité de renforcer la culture de sécurité au sein du système de santé.

Cette publication intervient dans un contexte où les questions de qualité des soins et de sécurité des patients font l'objet d'une attention croissante de la part des médias, des patients, des professionnels et des pouvoirs publics.

2) Problématique

La publication de ce rapport présente un risque médiatique.

L'augmentation des déclarations pourrait être interprétée comme une dégradation de la qualité des soins alors qu'elle peut également traduire une meilleure culture du signalement et une plus grande transparence du système de santé.

Par ailleurs, la HAS est souvent identifiée comme un organisme d'évaluation et de contrôle, alors qu'elle agit également comme un acteur d'amélioration continue des pratiques et de diffusion des connaissances. Dans ce contexte, la HAS souhaite promouvoir une lecture constructive des résultats du rapport et valoriser les actions mises en œuvre pour renforcer durablement la sécurité des patients.

3) Messages et objectifs

Sur le plan institutionnel, il s'agit de valoriser le rôle central de la HAS dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, en renforçant la visibilité de la HAS sur un sujet d'intérêt général.

Faire connaître les enseignements du rapport, expliquer pourquoi une hausse des déclarations peut constituer un signal positif en matière d'amélioration de la culture sécurité.

Prévenir les interprétations erronées ou anxiogènes des résultats publiés.

4) Cibles prioritaires

La presse grand public et professionnelle.

5) Notre demande sur le cas pratique

Le candidat devra proposer un plan d'actions relation presse complet (conseil stratégique) répondant à la problématique posée, en identifiant les opportunités de prise de parole de l'institution, en déclinant les messages, en détaillant les formats utilisés (communiqué, rencontre presse...) et les cibles presse qu'il envisage de privilégier. Le candidat devra également répertorier les risques d'image et les mesures envisagées pour les prévenir. Les éléments permettant au candidat de mesurer la réussite de son plan d'actions devront aussi être répertoriés. Ce cas pratique permet d'évaluer la proposition du candidat sur les prestations décrites dans le CCP et notamment le conseil en stratégie média. Pour le réaliser, le candidat peut s'appuyer sur les éléments décrits plus haut ainsi que sur les publications listées ci-dessous.

Programme de travail de la HAS

Haute Autorité de Santé - Productions programmées en 2026

Projet stratégique (+ Communiqué de presse)

projet_strategique_2025_2030_has_version_web.pdf

Haute Autorité de Santé - La HAS dévoile son projet stratégique 2025-2030

Rapports EIGS et ressources sur la sécurité des soins

Haute Autorité de Santé - Évènements indésirables graves associés aux soins (EIGS) : rapport annuel 2025

has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2026-09/dir1/abreiges_2025_.pdf

Cahier technique

Haute Autorité de Santé - Culture de sécurité des soins : comprendre et mesurer

Lien vers dossiers et communiqué de presse sur la qualité et la sécurité des soins

Haute Autorité de Santé - Quel est le niveau de la qualité des soins en France ?