

LES MIDIS DE LA QUALITÉ



ÉPISODE 9

Actualités de l'évaluation des
ESMS : **dialogue avec la HAS**



24 novembre 2025

13h - 14h30

Webinar ZOOM

pour participer:

https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN_MP3x_s6IRI6Bd8hc_6bjxg

Introduction

Samantha Dodard, responsable du
département Qualité et droits des usagers –
ARS Bretagne

Vos questions ?

- Posez-les directement via le bouton
- Un temps de réponse prévu à la fin de chaque partie





WEBINAIRE LES MIDIS DE LA QUALITE ARS Bretagne - HAS

Audrey Hanne - Cheffe de projet au service évaluation (DiQASM)
Clarence Firpion - Chef de projet au service évaluation (DiQASM)



Webinaire les Midis de la Qualité – 24/11/2025



1.

Rappels sur les fondements et outils du dispositif d'évaluation



L'évaluation : une obligation légale pour les ESSMS

L'évaluation de la qualité en établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) :

- est prévue par l'article L312-8 du CASF ;
- a pour objet d'apprécier la qualité des prestations délivrées par les ESSMS aux personnes accompagnées ;
- vise l'ensemble des ESSMS mentionnés à l'article L312-1 du CASF, sauf dérogations prévues par le même code ;
- est réalisée tous les 5 ans par un tiers extérieur indépendant de l'ESSMS.

Les objectifs de l'évaluation

Finalité : apporter une réponse pertinente et adaptée aux attentes



- **Des personnes accompagnées :**
connaissance du niveau de qualité d'un ESSMS



- **Des professionnels :**
outil de management interne et amélioration des pratiques



- **Des autorités :**
outil du dialogue régulier entre la structure et l'autorité, et lors du renouvellement des autorisations d'activité

Le référentiel d'évaluation

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

9 thématiques

- Bientraitance et éthique
- Droits de la personne accompagnée
- Expression et participation de la personne accompagnée
- Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement
 - Accompagnement à l'autonomie
 - Accompagnement à la santé

Communes aux 3 chapitres

- Chap. 1 (La personne)
- Chap. 2 (Les professionnels)
- Chap. 3 (L'ESSMS)

- Continuité et fluidité des parcours

Commune aux 2 chapitres

- Chap. 1 (La personne)
- Chap. 2 (Les professionnels)

- Politique ressources humaines
- Démarche qualité et gestion des risques

Spécifiques au chapitre 3 (L'ESSMS)

Les critères impératifs

doivent être totalement maîtrisés

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères



Les professionnels

- Respect des droits et libertés
- Liberté d'aller et venir
- Respect de la dignité et l'intégrité
- Respect de la vie privée et l'intimité
- Respect de la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle
- Droit à l'image
- Confidentialité et protection des informations

L'ESSMS

- Gestion des risques de maltraitance et de violence
- Plaintes et réclamations
- Évènements indésirables
- Gestion de crise et continuité de l'activité
- Sécurisation du circuit du médicament



2.

La conduite d'une évaluation multi-ESSMS



Le contexte réglementaire

Dérogation introduite par une instruction DGCS du 28 juin 2023

Sous réserve de l'autorisation de l'ATC, possibilité de regrouper plusieurs ESSMS au sein d'une évaluation si :

- Les ESSMS sont gérés par le même organisme gestionnaire
- La programmation des évaluations est concomitante
- Le rapport d'évaluation retrace les spécificités de chaque structure

Les enjeux pour la HAS

Conserver le sens de la démarche évaluative

- Mieux encadrer la conduite des évaluations multi-ESSMS sur le plan méthodologique
- Garantir que les ESSMS regroupés puissent individuellement élaborer et/ou nourrir leur plan d'action qualité
- Sensibiliser les acteurs sur l'impact des évaluations multi-ESSMS en matière de démarche qualité et de publication des résultats

1 rapport
d'évaluation
unique



Des
**résultats
fusionnés**

Le volume des évaluations multi-ESSMS

La part des multi-ESSMS en hausse

- 59 évaluations multi-ESSMS en 2023



2% des
évaluations

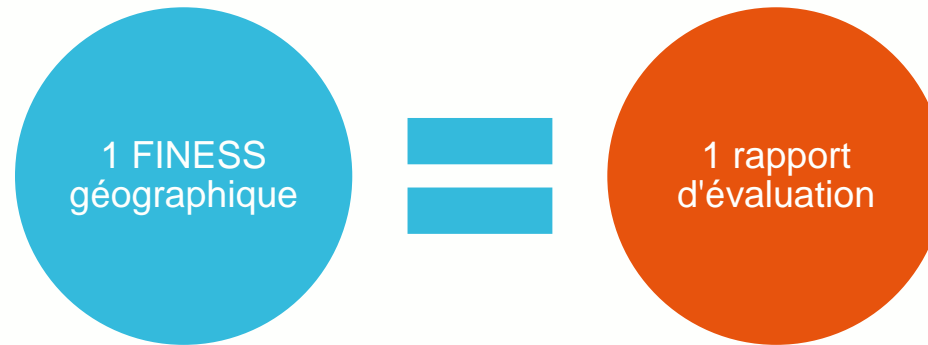
- 306 évaluations multi-ESSMS en 2024



4,8% des
évaluations

La définition d'une évaluation multi-ESSMS

Le FINESS géographique comme clé d'entrée



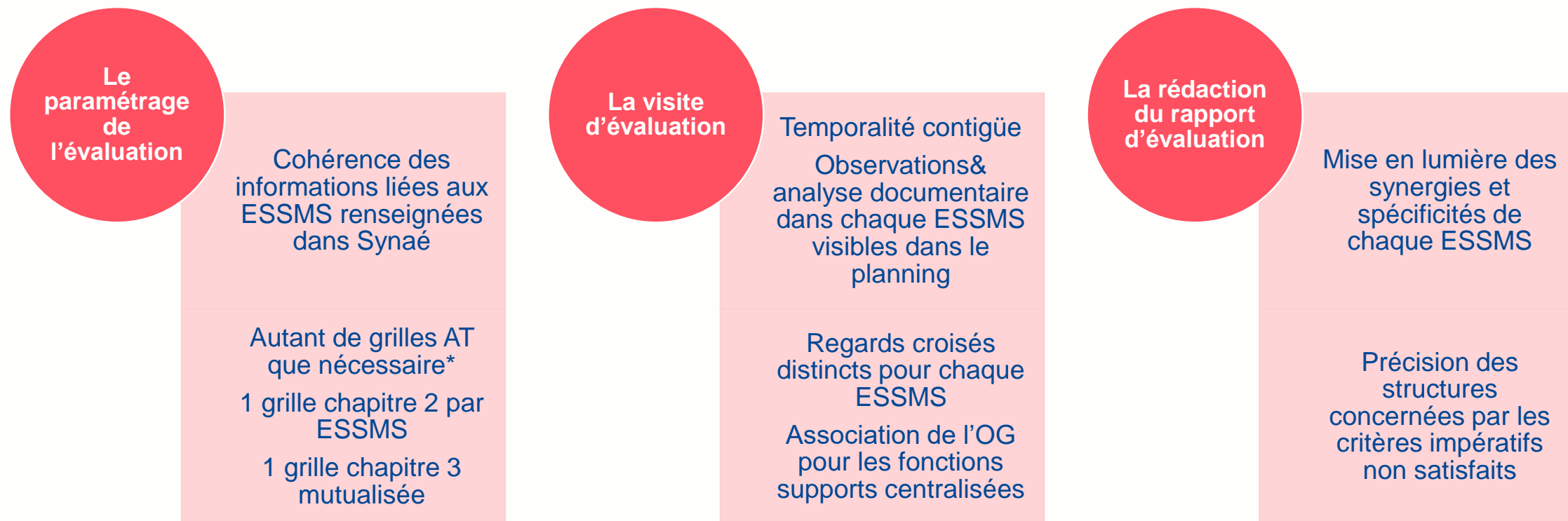
Une évaluation multi-ESSMS est une évaluation qui regroupe dans un seul et même rapport d'évaluation **plusieurs entités géographiques**

Les prérequis d'une évaluation multi-ESSMS

Un projet de regroupement cohérent avec la réalité organisationnelle des ESSMS

- ✓ Une autorisation formalisée de l'ATC
- ✓ Un projet partagé (logique de parcours, dispositifs intégrés etc.)
- ✓ Une gouvernance et un pilotage de la démarche qualité en commun
- ✓ Une proximité géographique des ESSMS regroupés

Les facteurs clés de réussite d'une évaluation multi-ESSMS



**Nombre d'AT déterminé selon la capacité cumulée des ESSMS, conformément aux seuils définis dans la fiche n°3 du manuel d'évaluation. 1 AT au minimum par ESSMS.*

La présentation et la publication des résultats d'une évaluation multi-ESSMS

Principe de solidarité des résultats d'une évaluation multi-ESSMS

Rapport d'évaluation multi-ESSMS

Résultats globaux toutes structures confondues (cotations moyennées)

Résultats présentés par catégorie FINESS en annexe

Publication de **résultats identiques** pour chaque ESSMS du regroupement :
moyennes par thématiques / objectifs, extraction du rapport public, échelle qualité, affiche apposée dans les locaux



TEMPS D'ECHANGES



3.

La mise à jour de la méthode de l'accompagné traceur



Ce qui a évolué

Les nouveautés

- ✓ La définition d'un « ESSMS de petite taille »
- ✓ Le nombre de séquences « accompagné traceur » en fonction de la capacité autorisée (seuil de 30 places)
- ✓ Le délai de prévenance
- ✓ Le recours à des personnes accompagnées sorties de dispositif

Pour améliorer la compréhension du plus grand nombre

- ✓ Précision de la personne accompagnée
- ✓ Les profils des AT en exemple
- ✓ Présentiel obligatoire
- ✓ Non-mutualisation des entretiens « miroir » avec les professionnels
- ✓ Des focus « retour d'expérience »

La Fiche Pratique 3 pose le principe : 1 AT par seuil de 30 places

Définition de l'ESSMS de petite taille :

Il est attendu un minimum de 3 séquences « accompagné traceur » pour les ESSMS de petite taille, à savoir un ESSMS dont la capacité autorisée est inférieure à 30 places.

Les seuils déterminés :

Le nombre minimum de séquences « accompagné traceur » est déterminé en fonction des seuils suivants :

| Capacité autorisée de l'ESSMS (en places) | Nombre de séquences minimum « accompagné traceur » à réaliser |
|---|---|
| 1 à 29 places | 3 |
| 30 à 59 places | 4 |
| 60 à 89 places | 5 |
| 90 à 119 places | 6 |
| 120 à 149 places | 7 |
| 150 places et plus | 8 |



TEMPS D'ECHANGES



4.

Les modalités de publication des résultats et de l'échelle qualité



Démarche d'élaboration

Deux groupes d'experts consultés sur une journée

- Groupe de travail « personnes concernées » réuni le 11/02/2025
- Groupe de travail « professionnels d'ESSMS et ATC » réuni le 13/02/2025

Eléments abordés:

- Objectifs identifiés comme garants de la qualité d'accompagnement (focus)
- Présentation des principes de calcul de l'échelle
- Eléments devant figurer sur l'affiche à apposer dans les locaux des ESSMS

Un groupe de lecture, composé de 11 professionnels en ESSMS, 1 ATC et 1 représentants de personnes accompagnées, réuni le 23/04/2025

Eléments abordés :

- La fiche Qualiscope établissements ESSMS
- Les principes de calcul de l'échelle qualité

Éléments publiés sur Qualiscope

Décret n° 2024-1138 du 4 décembre 2024 fixant les modalités de publication des résultats des évaluations de la qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux

Fiche d'identité de l'établissement ou du service

Echelle qualité (A,B,C,D) indiquant le niveau atteint par la structure

Extraction du rapport d'évaluation : résultats par chapitre / thématiques / objectifs, critères impératifs

Fiche synthétique des résultats téléchargeable et imprimable par les ESSMS

Publication des résultats opérationnelles depuis le 16 septembre 2025

- ❖ Publication dans un délai de 90 jours après transmission du rapport d'évaluation à la HAS
- ❖ Affichage dans locaux de l'ESSMS de la fiche synthétique des résultats au plus tard 4 mois après la transmission du rapport d'évaluation
- ❖ Mise en ligne des 2 derniers rapports d'évaluation sur Qualiscope

Composantes de l'échelle qualité



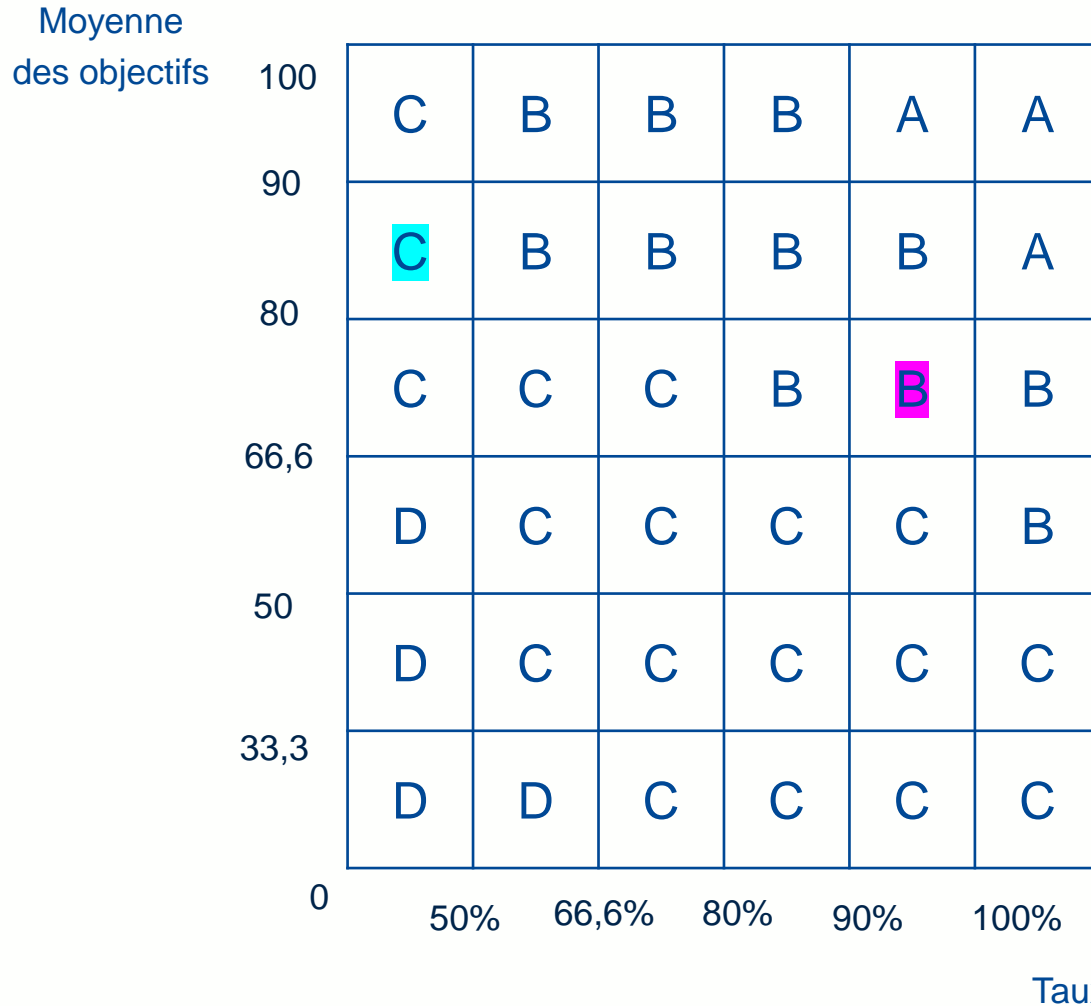
→ Moyenne globale de l'ensemble des objectifs convertie en une note sur 100 (avec une pondération du poids des objectifs selon le nombre de critères et une valorisation de l'objectif 3.10 sur la démarche qualité / gestion des risques)

→ Taux d'atteinte des critères impératifs

Objectifs de l'échelle qualité :

- Répartir le niveau global de qualité atteint par l'ESSMS en 4 classes (démarche qualité avancée, structurée, partielle, insuffisante)
- Présenter les résultats de manière lisible en évitant l'écueil d'un classement des ESSMS entre eux

Illustration de la matrice de l'échelle qualité



Exemple de lecture :

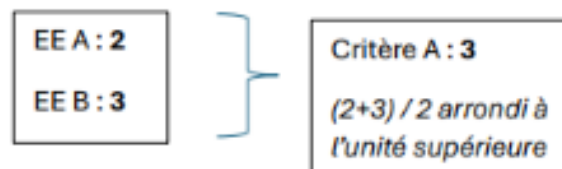
Un **ESSMS** qui atteint 94% des critères impératifs et a une note moyenne de 70/100, serait en classe B

Si un **ESSMS** atteint 35% de critères impératifs et à une note moyenne de 83/100, il serait en classe C

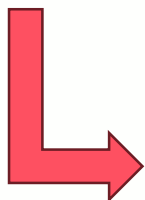
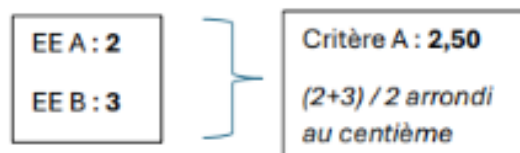
Impact de l'ajout des décimales

Depuis 2025, la moyenne des cotations est calculée avec 2 décimales (fin du système de l'arrondi) :

Exemple avec l'arrondi :



Exemple avec les décimales :

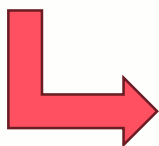


- Par souci d'égalité de traitement entre les évaluations réalisées avant et après l'ajout des décimales, **recalcul avec les décimales des moyennes de l'ensemble des évaluations publiées sur Qualiscope**
- Création d'un différentiel pour une part des ESSMS entre les résultats du rapport d'évaluation initial et ceux publiés (notamment sur le nombre de critères impératifs affichés comme atteints) et impact sur le calcul de l'échelle qualité
- 2000 structures environ impactées

Ajustements de la HAS (novembre 2025)

Restaurer la cohérence d'ensemble des résultats

- Cohérence restaurée entre le nombre de critères impératifs dans le rapport d'évaluation et les résultats affichés dans Qualiscope pour les évaluations 2023 et 2024
- Modification de la variable d'atteinte des critères impératifs fixée à 3,5 (et non 4) **dans le calcul de l'échelle qualité uniquement**



L'exigence d'une cotation à 4 pour atteindre un critère impératif reste d'actualité dans le dispositif évaluatif

En pratique sur Qualiscope

Critères impératifs
 $\geq 3,5$

Information du rapport

L'essentiel des données de qualité de l'ESSMS

Niveau global atteint



Critères impératifs atteints ?



« TOUT VOIR » affiche la moyenne des thématiques sur les 3 chapitres, à l'exception de certaines thématiques qui sont spécifiques à l'un ou l'autre des chapitres (ex. Politique ressources humaines présente uniquement pour l'ESSMS)



Éléments clés

Un focus est fait sur une sélection d'éléments perçus comme vecteur de qualité. Ces objectifs essentiels permettent de mieux comprendre la qualité de l'accompagnement.

Bienveillance et éthique

Enjeu majeur pour la qualité de vie et le respect des droits des personnes accompagnées, la bienveillance et l'éthique font l'objet d'une évaluation visant à apprécier l'engagement de la structure et l'implication des professionnels.



Questionnements éthiques des professionnels ?



Stratégie en matière de bienveillance ?



TEMPS D'ECHANGES

Les perspectives

Fiches techniques à venir

- Modalités d'usage de la cotation « Non concerné »
- Rédaction des observations par les ESSMS
- Version 2 de la fiche relative au système de cotation

Démarrage des travaux sur la V2 du dispositif d'évaluation (2026)

Retrouvez nos travaux sur

www.has-sante.fr



Conclusion

Enseignements et perspectives

- Inscrire la réalisation de l'évaluation dans **une amélioration continue de la qualité** avec le plan d'action
- Un **accompagnement** proposé par l'Agence régionale de santé Bretagne
 - L'ensemble des informations disponible sur notre site internet : [Nouveau dispositif des évaluations de la qualité dans le secteur médico-social | Agence régionale de santé Bretagne](#)
- La **poursuite de l'appui** auprès des ESMS et des équipes selon la note obtenue (webinaires thématiques, groupes de travail, accompagnement personnalisé...)

LES MIDIS DE LA QUALITÉ



LES MIDIS DE LA QUALITÉ



ÉPISODE 9

Actualités de l'évaluation des
ESMS : dialogue avec la HAS



Merci et à bientôt.

24 novembre 2025

13h - 14h30

Webinar ZOOM

pour participer:

https://us02web.zoom.us/join/register/WN_MP3x_s6IRI6Bd8hc_6bjxg



Centre régional d'études,
d'actions et d'informations
en faveur des personnes
en situation de vulnérabilité

