



À destination :  
des professionnels des ESSMS

# Guide pratique 'Evaluation de la Qualité des ESSMS

# SOMMAIRE

**Ce guide s'adresse aux personnes en charge de la démarche d'évaluation de la qualité, responsables qualité, directeurs, encadrement, les professionnels.**

1.	La démarche d'évaluation	P3
2.	L'évaluation en 6 étapes	P4
3.	Focus sur l'étape 3 : la visite d'évaluation	P6
4.	Le référentiel et le manuel	P7
	- Le référentiel	
	- le manuel	
	- Fiches pratiques et index	
5.	Les critères impératifs	P9
6.	Les méthodes d'évaluation HAS	P10
	- Accompagné traceur	P10
	- Traceur ciblé	p11
	- Audit système	p11
7.	L'entretien avec les membres du CVS	P12
8.	Système d'information et de cotation	P13
9.	Transmission et publication des résultats	P14
10.	Lexique	p 15

**L'objectif de ce guide est de présenter les principes de l'évaluation de la Qualité de la HAS**



# 1. La démarche d'évaluation



L'obligation pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) de réaliser une évaluation a été introduite par la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le dispositif d'évaluation publié par la HAS en mars 2022 et actualisé en juillet 2025, s'appuie sur un référentiel national commun à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS.

L'objectif de l'évaluation est d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par les ESSMS par des organismes tiers extérieurs indépendants (Organismes évaluateurs) à périodicité de 5 ans. Ces organismes évaluateurs sont accrédités COFRAC.

## 4 valeurs fondamentales



le pouvoir d'agir de la personne



Le respect des droits fondamentaux

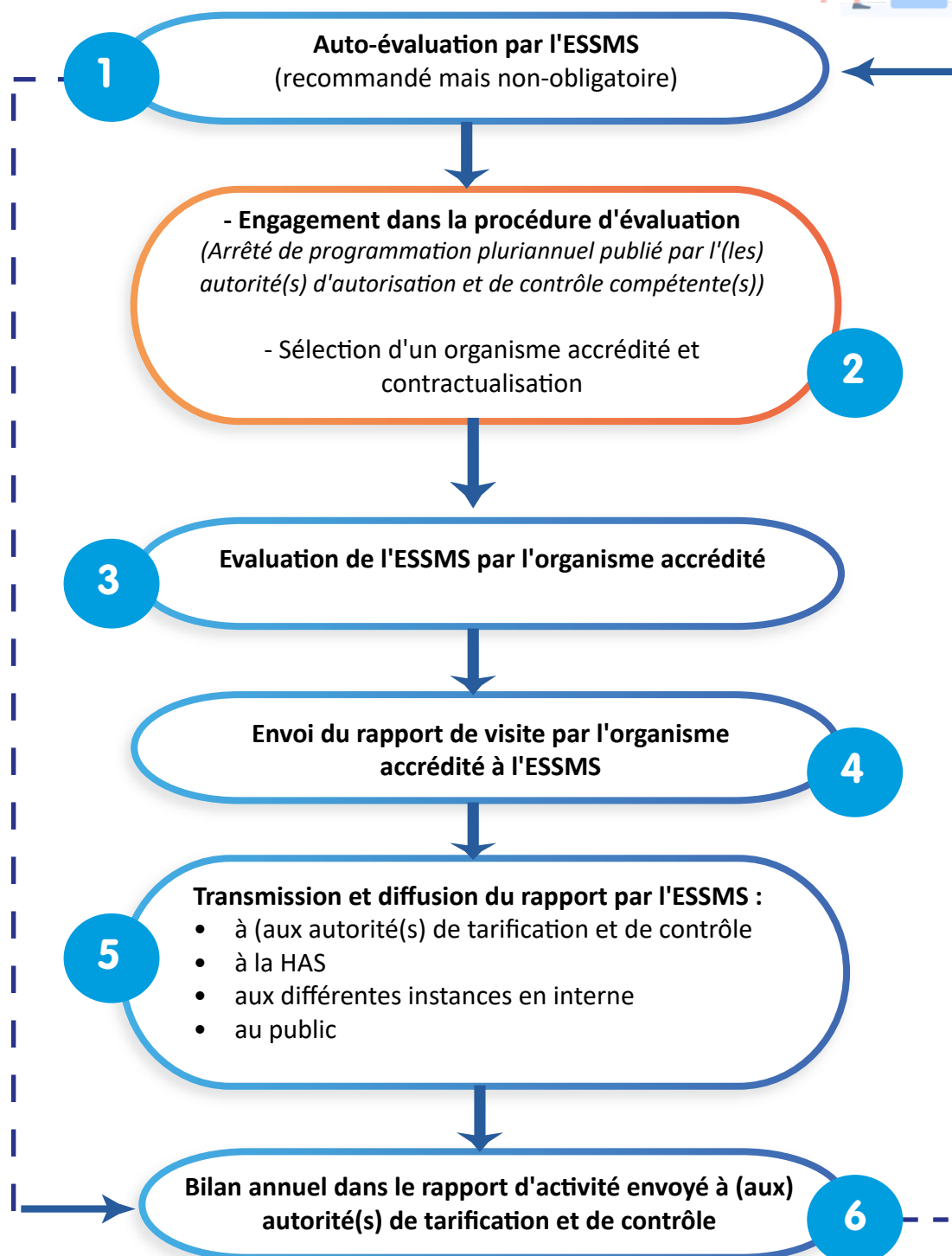


L'approche inclusive des accompagnements



La réflexion éthique des professionnels

## 2. L'évaluation des ESSMS en 6 étapes



## Les étapes



1

Impliquer dès l'auto-évaluation les professionnels qui vont participer à l'évaluation pour une meilleure appropriation.

Cette auto-évaluation devra être valorisée lors de la visite d'évaluation dans la thématique démarche qualité et gestion des risques et à travers la mise à jour du plan d'action.



2

La date sur l'arrêté de publication correspond à la date de transmission du rapport. Il faut prévoir environ 3 mois entre la visite d'évaluation et la validation du rapport définitif.

Les Organismes Evalueurs doivent être accrédités : [Liste des organismes accrédités](#). Il est indispensable de s'assurer que les évaluateurs disposent de compétences en lien avec le public accueilli et les modalités d'accueil.

L'élaboration du planning de visite nécessite souvent plusieurs temps de concertation entre l'organisme évaluateur et l'établissement pour déterminer l'enchaînement et la répartition des séquences, les personnes à rencontrer, les intervenants de l'organisme mobilisés, les lieux, etc.





### 3. Focus sur l'étape 3 : la visite d'évaluation



La durée de la visite ne peut être inférieure à 2 jours sur site. Cette durée sera adaptée en fonction du nombre d'accompagnés traceur.

La composition de l'équipe d'évaluation ne peut être inférieure à deux intervenants dont un coordonnateur.

#### Déroulement de la visite d'évaluation

A

#### Réunion d'ouverture :

Durée 1h environ. Les évaluateurs présentent le calendrier de la visite, annoncent les personnes accompagnées choisies pour être entendu lors des entretiens. L'établissement présente succinctement la structure. Il est possible d'inviter les professionnels de l'établissement ainsi que les personnes accompagnées.

B

#### Visite de l'ESSMS :



Temps fort, il faut mettre en avant l'adaptation des locaux au public accueilli. Les affichages obligatoires seront recherchés à cette étape. Prévoir suffisamment de temps de visite, notamment en cas de dispositif sur plusieurs sites.

Il est possible d'impliquer les personnes accompagnées lors de la visite de l'établissement : visite des espaces communs, visite de sa chambre par un résident.

C

#### Entretiens :



La composition des groupes pour les entretiens doit être représentative des différents métiers. Attention, aucun membre de la direction ne participe aux entretiens avec les professionnels.

Si une équipe de nuit existe au sein de l'ESSMS, il est essentiel qu'elle soit représentée dans les temps d'entretiens entre les évaluateurs et les professionnels.

- Eviter de positionner des personnes accompagnées ou des professionnels qui pourraient perdre leurs moyens lors des entretiens.
- Anticiper la logistique : salle avec WIFI, classeur des éléments de preuves, accès au dossier des personnes accompagnées DUI, vidéo projecteur...
- Prévoir des effectifs suffisants pour assurer la vie de l'établissements et les entretiens en parallèle.

D

#### Réunion de clôture :

Il est possible d'inviter les professionnels de l'établissement ainsi que les personnes accompagnées..



## 4. Le référentiel et le manuel

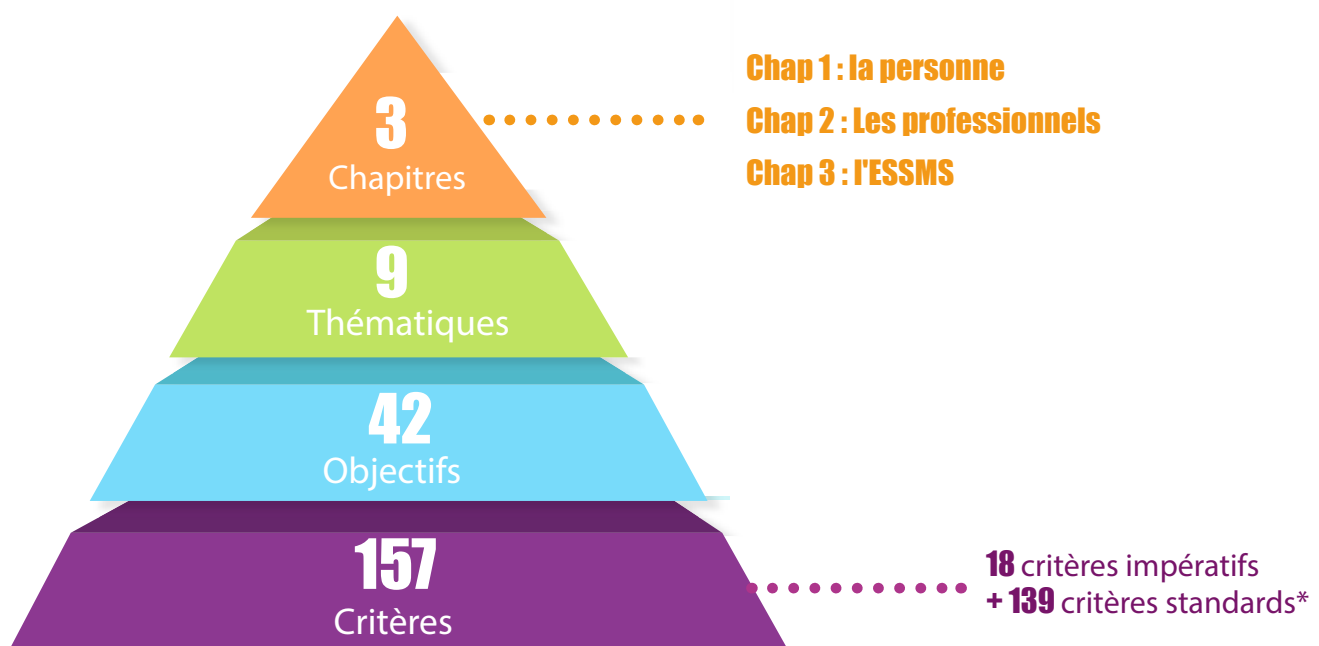


### 1. Le référentiel

Le référentiel pose le cadre de l'évaluation, le manuel détaille les attendus. Ce sont les outils de référence dans la conduite de l'évaluation.

La HAS préconise d'utiliser le référentiel pour réaliser des auto-évaluations de manière autonome. Vous pourrez valoriser auprès de l'organisme évaluateur les actions d'amélioration mises en œuvre après votre auto-évaluation lors de la visite d'évaluation (objectif 3.10).

#### La structure du référentiel de la HAS



\* Le nombre de critères est différent en fonction du champ d'application (type de structures et publics).



## 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

- Continuité et fluidité des parcours

- Politique ressources humaines
- Démarche qualité et gestion des risques

### Communes aux 3 chapitres

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

### Communes aux 2 chapitres

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

### Spécifiques au chapitre 3

- Chap. 3 (L'ESSMS)

## 2. Le manuel

Le manuel détaille les attendus de chaque critère qui font l'objet d'une fiche détaillée précisant :

- Le champ d'application qui est directement associé à la catégorie FINESS de l'ESSMS,
- Le niveau d'exigence,
- Les éléments d'évaluation et les moyens associés (entretiens/consultation documentaire/observations),
- Les références légales, réglementaires et documentaires mis à jour en juillet.

## 3. Fiches pratiques et index

Les fiches pratiques et l'index sont des documents complémentaires qui apportent des précisions sur différents sujets :

- |  |   |
|--|---|
| 1. Comment s'organise la visite d'évaluation ? (Manuel)                                | 6. Guide d'entretien avec les membres du CVS ? (Manuel)                                       |
| 2. Comment est déterminé le champ d'application des critères du référentiel ? (Manuel) | 7. Quelle cotation pour le référentiel ? (Manuel)   |
| 3. Comment conduire un accompagné traceur ? (Manuel)                                   | 8. Comment prendre en compte les résultats de l'évaluation des critères impératifs ? (Manuel) |
| 4. Comment conduire un traceur ciblé ? (Manuel)  | 9. Présentation du rapport d'évaluation (Manuel)  |
| 5. Comment conduire un audit système ? (Manuel)  | 10. Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) (Manuel)                  |

- La conduite d'une évaluation « multi-ESSMS ». (Index).
- Le système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS. Précisions méthodologiques.(Index).
- L'obligation de mise en place d'un conseil de la vie sociale (CVS). Précisions réglementaires et méthodologiques. (Index).

L'index, publié en juillet 2025, reprend toutes les références légales, réglementaires et documentaires cités dans le manuel, classées par thématique et par chapitre.





## 5. Les critères impératifs



Les critères dits « standards » correspondent aux attendus de l'évaluation.

Les critères dits « impératifs » correspondent à des exigences prioritaires impliquant la mise en place d'actions spécifiques dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation, si elles ne sont pas satisfaites (cotation inférieure à 4). Il y a 18 critères impératifs, certains ne s'appliquent pas en fonction du secteur ou du type de structure.

### Chapitre 2

#### **Objectif 2.2 : Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée**

- 2.2.1 Les professionnels soutiennent sa liberté d'aller et venir (ne concerne que les "établissements", pas les "services").
- 2.2.2 Les professionnels respectent sa dignité et son intégrité
- 2.2.3 Les professionnels respectent sa vie privée et son intimité
- 2.2.4 Les professionnels respectent sa liberté d'opinion, ses croyances et sa vie spirituelle
- 2.2.5 Les professionnels respectent son droit à l'image
- 2.2.6 L'ESSMS favorise l'exercice de ses droits et libertés
- 2.2.7 L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée

### Chapitre 3

#### **Objectif 3.6 : L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de la gestion du risque médicamenteux**

- 3.6.2 Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament (médico-social)

#### **Objectif 3.11 : L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence**

- 3.11.1 L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées
- 3.11.2 L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives

#### **Objectif 3.12 : L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations**

- 3.12.1 L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations
- 3.12.2 L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes
- 3.12.3 Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives

#### **Objectif 3.13 : L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables**

- 3.13.1 L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables
- 3.13.2 L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes
- 3.13.3 Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives

#### **Objectif 3.14 : L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité**

- 3.14.1 L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement
- 3.14.2 L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe



## 6. Les méthodes d'évaluation



Trois méthodes sont utilisées par les intervenants de l'organisme lors de la visite d'évaluation

Référentiel	Méthodes	Moyens
Chapitre 1	= Accompagné Traceur	Entretiens (personnes accompagnées, professionnels, gouvernance, membres du CVS)  Observations (des pratiques, du fonctionnement, des affichages, etc...)  Revue documentaire (dossier personne accompagnée, procédure, comptes-rendus...)
Chapitre 2	= Traceur ciblé	
Chapitre 3	= Audit système	

### 1. Accompagné Traceur

Etape

1

Identification de la personne accompagnée



L'organisme évaluateur choisit, en lien avec l'ESSMS, les personnes accompagnées avec lesquelles ils vont mener l'entretien.



Le choix des personnes participant aux "Accompagné Traceur" doit être décidé en concertation. Les profils des personnes doivent être représentatifs de la population accueillie.

Etape

2

Rencontre avec la personne accompagnée



L'intervenant s'entretient avec la personne sur son accompagnement et son expérience.



Qualiris propose un guide consacré à la méthode Accompagné Traceur.

Etape

3

Entretien avec les professionnels



L'évaluateur s'entretient avec les professionnels sur l'accompagnement de la personne tout au long de son parcours.



## 2. Traceur ciblé

### Etape

1

#### Identification de la cible

L'évaluateur organise les différentes séquences pour chacune des thématiques du chapitre 2. Il est possible de réaliser plusieurs temps d'entretien.

### Etape

2

#### Rencontre avec les professionnels

L'évaluateur s'entretient avec les professionnels impliqués, observent les pratiques et consultent la documentation (protocoles, conduites à tenir,...).

### Etape

3

#### Rencontre avec la gouvernance

L'évaluateur rencontre la gouvernance pour évaluer l'organisation et les moyens déployés. Les investigations peuvent être approfondies en cas d'écart entre les organisations prévues et leur mise en œuvre.



L'entretien avec les professionnels porte sur toutes les thématiques du chapitre 2. Les professionnels présents doivent être représentatifs de toutes les catégories professionnelles : secrétaire, agent d'entretien, professionnel paramédical, soignant, éducatif... Il est préférable qu'au moins une partie des professionnels présents aux entretiens aient participé à l'auto-évaluation.



Qualiris propose un guide consacré à la méthode Traceur ciblé.



Guide pratique  
traceur ciblé

SRA  
QUALIRIS

11

## 3. Audit système

### Etape

1

#### Identification de la cible

Les évaluateurs organisent les différentes séquences pour chacune des thématiques du chapitre 3 et consultent les documents associés.

### Etape

2

#### Rencontre avec la gouvernance

Les évaluateurs s'entretiennent avec la gouvernance pour comprendre la stratégie, l'organisation et les actions mises en place par la gouvernance sur les thématiques évaluées.

### Etape

3

#### Rencontre avec les professionnels

Les évaluateurs vérifient la bonne diffusion de la stratégie, de l'organisation et des actions de l'ESSMS sur la thématique considérée et sa déclinaison par les professionnels de terrain.



Il est préférable qu'au moins une partie des professionnels présents aux entretiens aient participé à l'auto-évaluation.



Qualiris propose un guide consacré à la méthode Audit système.



Guide pratique  
l'audit système

SRA  
QUALIRIS

11



## 7. L'entretien avec les membres du CVS (fiche pratique 6)



Le but de cet entretien est d'approfondir l'évaluation, de croiser les différents regards au sujet du fonctionnement de l'ESSMS.

L'entretien vise à apprécier :

- L'engagement du CVS dans le développement de la qualité de l'accompagnement des personnes,
- Son rôle dans la promotion de l'expression et la dynamique de participation des personnes accompagnées,
- Son implication dans les évolutions du fonctionnement et de l'organisation de l'ESSMS,
- Son implication dans la bonne circulation des informations.



- Préparer le CVS à cet entretien avec la liste des questions présente dans la fiche pratique n°6 du manuel HAS.
- S'assurer que des représentants des familles soient présents lors de la réunion dédiée au CVS.
- Eviter de proposer un membre du CVS parmi les résidents pour les accompagnés traceurs.



## 8. Système d'Information et de cotation



Un système d'information sécurisé dénommé Synaé est mis à disposition pour la réalisation des évaluations des ESSMS.

Synaé reprend l'ensemble des critères du référentiel applicables à un ESSMS considéré en mettant à disposition des intervenants les grilles d'évaluation correspondantes.

Synaé va également permettre de générer le rapport de visite à partir des données enregistrées par les intervenants

Pour faciliter l'utilisation de Synaé, des guides utilisateurs sont mis à votre disposition sur le site de la HAS :

- [Création de comptes](#)
- [Réalisation d'une auto-évaluation](#)
- [Conduite d'une évaluation](#)

### Cotation

Chaque élément d'évaluation est coté selon le barème ci-dessous :



**\*Optimisé** : Les actions vont au-delà des attendus réglementaires et de bonnes pratiques professionnelles ; relèvent d'actions innovantes ou remarquables ; font l'objet de formations plus importantes ; relève d'une organisation selon l'approche processus.

**NC** : Le choix de cette cotation doit être obligatoirement justifié par l'évaluateur, et suppose que l'élément évalué est inapplicable ou non pertinent en raison du contexte dans lequel s'inscrit la mesure d'accompagnement. Les éléments d'évaluation cotés « non concerné » ne sont pas comptabilisés et n'affectent pas la cotation finale.

**RI** : Uniquement pour le chapitre 1, la cotation « réponse inadaptée » est possible lorsque l'intervenant n'a pas pu, malgré ses reformulations, obtenir une réponse de la personne accompagnée lui permettant de coter l'élément d'évaluation considéré.

Les éléments d'évaluation cotés « réponse inadaptée » ne sont pas comptabilisés et n'affectent pas la cotation finale.

## 9. Transmission et publication des résultats (étape 4 et 5)



Délais	Acteurs	Actions	Modalités
Au plus tard 1 mois après la visite d'évaluation	OE	Transmet à l'ESSMS le pré-rapport de visite.	via la plateforme Synaé
1 mois à compter de la réception du pré- rapport	ESSMS	Rédige ses observations et les retourne à l'organisme.	via la plateforme Synaé
-	OE	Procède à la clôture du rapport d'évaluation et le communique définitivement à l'ESSMS	via la plateforme Synaé
NC	ESSMS	Transmet aux ATC le rapport définitif et le plan d'action pour les critères impératifs inférieur à 4 le cas échéant	Via « Mes démarches simplifiées »
3 mois après la transmission du rapport à la HAS	HAS	Publie les résultats	Site HAS Qualiscope
Au plus tard 4 mois après la transmission du rapport à la HAS	ESSMS	Rend consultable de manière accessible la fiche synthétique, élaborée par la HAS, dans les locaux de l'ESSMS.	Affichage



## 10. Lexique



CVS

Conseil de la vie sociale

ESSMS

Etablissements et services sociaux et médico-sociaux

Gouvernance

Membres de la direction, de l'encadrement (cadre, responsable de service, etc.), possiblement des membre(s) du siège ou membre(s) du Conseil d'administration

HAS

Haute Autorité de Santé

OE

Organisme évaluateur

Personne accompagnée

Personne qui fait l'objet de l'accompagnement





**Nous contacter**  
**[qualiris@chu-orleans.fr](mailto:qualiris@chu-orleans.fr)**

**Réf. SRA MSO COM 2023.003 V3**

**Version 3**  
**2025**

