



**Nous vous remercions de patienter,
le webinaire va bientôt
commencer.**

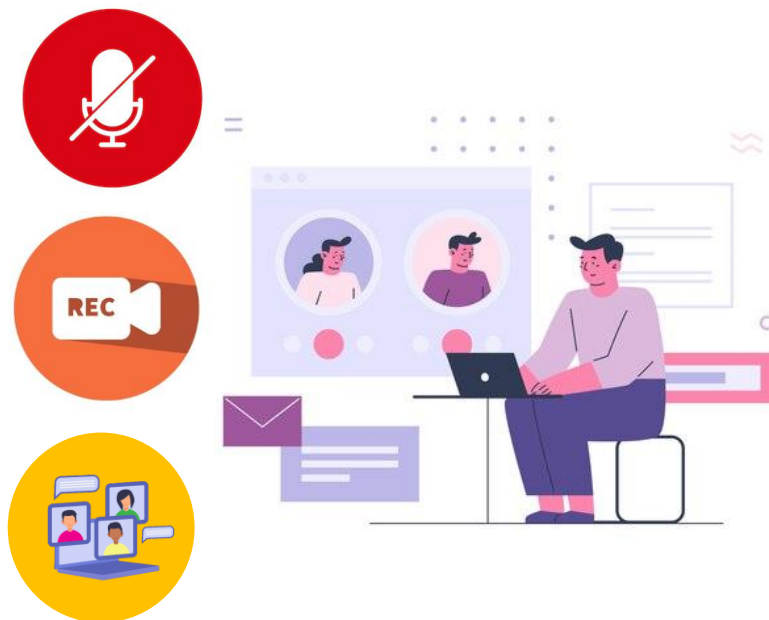


Pensez à couper vos micros.

A tout de suite

Fonctionnement de la visio-conférence

- ✓ Micros éteints, sauf la personne qui s'exprime
- ✓ Visio-conférence enregistrée
- ✓ Possibilité d'intervenir :
 - par écrit sur le tchat
 - cliquer sur la main (en haut de votre écran)





Retour d'expérience de visite d'évaluation HAS d'ESSMS

02/04/2026

ESAT Les elfes - Personnes accompagnées : Mickael Intsaby - Délégué des travailleurs, Olivier Kahn, Directrice : A Palleschi,
Qualiris - Cécile Szymczak : Chargée de mission MS

Objectifs du webinaire

1

Partager les retours d'expérience d'établissements évalués

2

Utiliser ces REX pour préparer vos futures évaluations

3

Informez sur les actualités sur le dispositif d'évaluation



Présentation de Qualiris

LA SRA QUALIRIS

La Structure Régionale d'Appui QUALIRIS est une association qui accompagne toute structure morale sanitaire, médico-sociale, libérale et tout professionnel de santé de la région Centre-Val de Loire dans leurs démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charges.

ASSOCIATION DE LOI 1901

Créée début 2018 par les fédérations de la région :
FEHAP - FHF – FHP – Fédération des URPS - NEXEM
SYNERPA – URIOPSS

CHAMPS D' ACTIONS

- Démarches qualité / gestion des risques associés aux soins et accompagnements
- Secteurs sanitaire, médico-social et ville

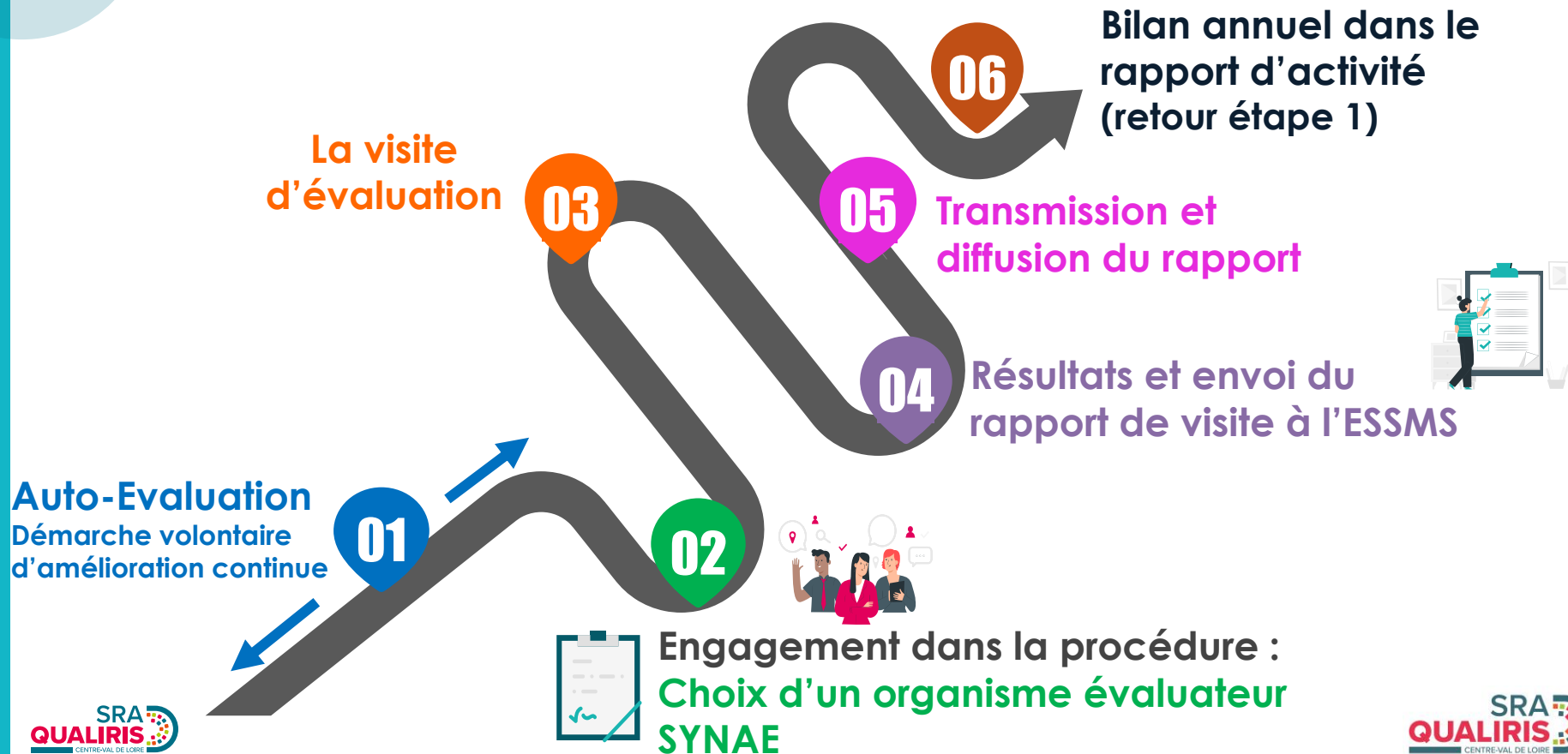
DÉSIGNÉE STRUCTURE RÉGIONALE D' APPUI à la QUALITE DES SOINS et SECURITE DES PATIENTS (Cf Décret du 25/11/2016)

de la région
Centre-Val de Loire, fin décembre 2018, par l'ARS.
Désignation renouvelée fin 2023.
CPOM 2024-2028, en lien avec le PRS3.

MISSIONS

- Soutien méthodologique
- Expertise
- Formation / Information
- Recherche

Synthèse des étapes :



Retour d'expérience de visite d'évaluation

Présentations

- 1 Intervenants
- 2 Etablissement
- 3 Dates d'évaluations

Avant évaluation : Préparation et auto-évaluation

Calendrier de l'auto-évaluation ou de préparation à l'évaluation ?

Quelle organisation pour l'auto-évaluation/préparation ?

L'organisme évaluateur : choix, échanges avant, négociation du planning de visite ?

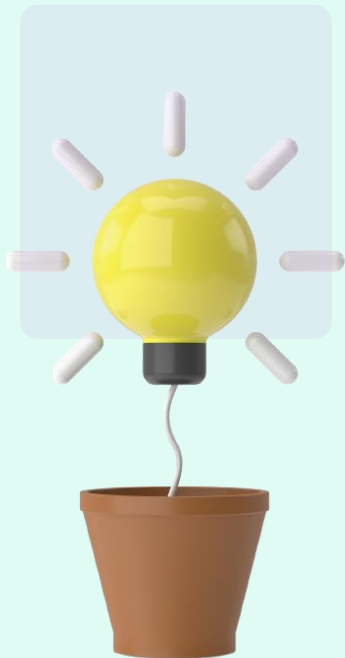


Les Accompagnés traceurs : choix, préparation ...? Le CVS

Quels sont les points forts de votre préparation/auto-évaluation ?

Quels sont les axes d'amélioration de votre préparation/auto-évaluation ?

Avant évaluation : A retenir



Planning de l'évaluation : un enjeu d'organisation

Anticiper la logistique : salle, éléments de preuves...

Constitution d'un « comité de pilotage évaluation » pluridisciplinaire

Communiquer largement sur l'auto-évaluation et l'évaluation

Choix de l'organisme évaluateur et des profils des évaluateurs

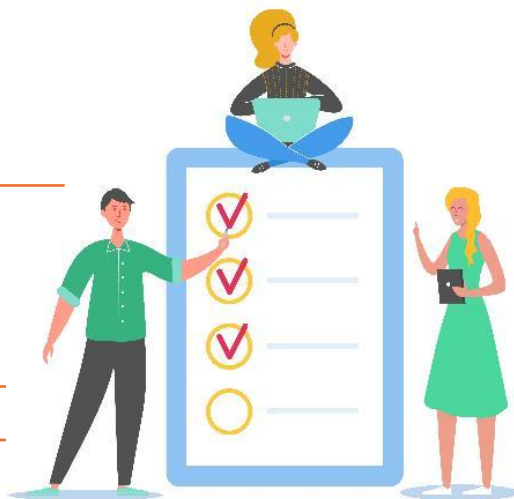
Implication des personnes accompagnées : AT, CVS

Pendant l'évaluation :

Comment et avec qui s'est déroulée la visite du site ?

Comment se sont passées les réunions d'ouverture et de clôture ?

Comment et quand se sont déroulés les temps d'observation par l'évaluateur ?



Qui a participé aux entretiens professionnels et entretiens gouvernance ?

Avez-vous eu des formulaires « critères impératifs » et des étoiles ?

Selon vous, quels sont les points de vigilance lors de l'évaluation ?

Parole aux personnes accompagnées



Pendant l'évaluation : A retenir



Mise à disposition
des éléments de
preuve stratégiques

Variation des profils
pour les
Accompagnés
Traceurs

Prévoir des effectifs
suffisants pour
assurer l'activité et
les entretiens

Importance de la
visite et des temps
d'observations

Juste après l'évaluation :

Comment avez-vous organisé la lecture du pré-rapport ?

A réception du rapport définitif, qu'avez-vous fait ?

Quand et comment avez-vous communiqué les résultats ?



Quelle suite pour vous après cette évaluation ?

Des conseils ? Des remarques ?

Juste après l'évaluation : A retenir



Relecture minutieuse du pré-rapport

Rédaction des observations : Fiche pratique HAS

Accuser réception du rapport sur Synae pour clôturer l'évaluation

Affichage des résultats dans un délai de 4 mois après la clôture de l'évaluation

Préparer les observations en dehors de la plateforme Synae

Envoyer le plan d'action pour les CI inférieur à 4 avec le rapport aux ATC

6 mois après : Et maintenant ?

Comment poursuivre la dynamique ?

Comment prioriser les actions ?

Comment avez prévu de faire vivre le Plan d'action suite à l'évaluation ?

Des conseils ? Des remarques ?



6 mois après : Et maintenant ?



Plan d'actions :
outil de pilotage

Poursuivre la
dynamique
amélioration
continue : EPP,
audit

Débuter par les
actions en lien avec
les critères
impératifs < à 4

Prioriser la
poursuite des
groupes de travail
en fonction de
votre contexte

Suivi du plan
d'actions issu de
l'évaluation à
intégrer dans le
rapport annuel
d'activité

En complément :

- ✓ Faire de l'évaluation une opportunité de questionner et valoriser ses pratiques
- ✓ Préparer la visite comme un projet à part entière



Actualités Dispositif d'Evaluation

Système de cotation du dispositif d'évaluation

FICHE



Le système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS

Précisions méthodologiques – Version 2

9 décembre 2025

L'essentiel

Le dispositif d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) élaboré par la HAS repose sur un système de cotation. Explicité dans la fiche pratique n° 7 du [manuel d'évaluation](#), ce système a été conçu pour permettre d'objectiver le niveau de qualité des ESSMS à travers des entretiens avec les personnes accompagnées, les professionnels et la gouvernance, de l'observation et de l'analyse documentaire.

Publié en mai 2024, le 1^{er} bilan annuel du dispositif a fait apparaître un décalage entre le niveau de qualité global des ESSMS d'une part, et la maîtrise réelle des attendus de la démarche qualité d'autre part. En témoigne le niveau de cotation des éléments liés à l'élaboration, au pilotage et à l'évaluation de la démarche d'amélioration continue de la qualité. Il est pourtant essentiel de corriger la cotation à la démarche qualité, l'évaluation devant permettre de démontrer le niveau de maturité de l'organisation déployée au sein des ESSMS et leur capacité à répondre qualitativement aux attentes et aux besoins des personnes accompagnées. La HAS constate également, dans le cadre des contrôles de rapports d'évaluation réalisés, un manque de cohérence entre les cotations retenues et les commentaires renseignés.

Dans ce contexte, la présente fiche vise à préciser les modalités de mise en application du système de cotation et harmoniser les pratiques des organismes évaluateurs. Les ESSMS peuvent également s'en servir dans le cadre de leur auto-évaluation. L'élaboration de cet outil d'aide à la cotation

1. GRILLE D'ÉVALUATION DU CHAPITRE 1 - LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

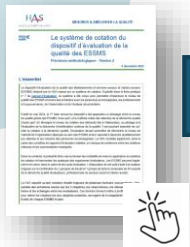
Situation par rapport aux attendus	Cotation				
	1	2	3	4	5
La personne est informée	✗	✓	✓	✓	✓
La personne est sollicitée/associée	✗	Partiellement	✓	Pléinement	Pléinement
Les modalités de communication sont adaptées	/	✗	✓	✓	✓
Les souhaits sont pris en compte	✗	Partiellement	✓	Toujours	Toujours
Les souhaits sont régulièrement réinterrogés	/	/	/	Toujours	Toujours
• Les actions vont au-delà des attendus • Démarche innovante/actions remarquables, valorisation de l'exercice de l'autodétermination	/	/	/	/	✓
La personne est satisfaite de son accompagnement	☹️	😐	😊	😄	😁

LES COTATIONS S'APPUIENT EXCLUSIVEMENT SUR LES ENTRETIENS

2. GRILLE D'ÉVALUATION DES CHAPITRES 1 ET 2 - LES PROFESSIONNELS

1 Situation par rapport aux attendus	Cotation				
	1	2	3	4	5
Critère connu/défini	✗	✓	✓	✓	✓
Critère déployé	✗	✓	✓	✓	✓
Actions planifiées	✗	Partiellement	✗	✓	✓
Traçabilité des actions	✗	Partiellement	✓	✓	✓
Pratiques sur le terrain	✗	Individuelles	Collectives	Collectives	Collectives
Organisation réalisée via des indicateurs dans le cadre de la démarche Qualité	✗	✗	✗	✓	✓
• Les actions vont au-delà des attendus • Démarche innovante/actions remarquables, valorisation de l'exercice de l'autodétermination/culture apprenante	/	/	/	/	✓

Fiche Pratiques sur le dispositif d'évaluation HAS : **Systeme de cotation**

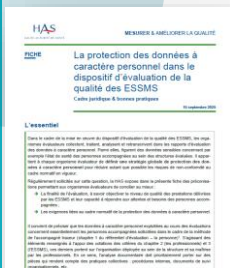


A
RETENIR

... la cotation doit appréhender de manière globale les pratiques professionnelles, la mise en œuvre des processus et leur niveau d'appropriation au sein de la structure en menant **une analyse combinée** des éléments recueillis lors des **entretiens**, des **observations** et de la **consultation documentaire**.

- Entretiens : « Il est indispensable de respecter **l'ordre des entretiens pour établir un croisement des regards** »
- Consultation documentaire : « Un **temps complémentaire** dédié à la consultation documentaire sur site doit être planifié... »
- Observations : « ... **les observations** attendues dans le manuel doivent être **systématiquement réalisées et retracées** dans le rapport d'évaluation. Les temps d'observation **doivent être planifiés en sus** de la visite des locaux. »

Fiche Pratiques sur le dispositif d'évaluation HAS : La protection des données à caractère personnel dans le dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS

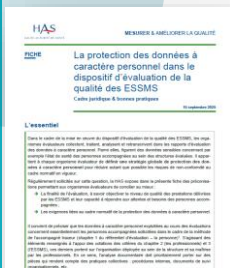


« Concerne essentiellement les personnes accompagnées sollicitées dans le cadre de la méthode de l'accompagné traceur

Pour l'évaluation des chapitres 2 et 3 : l'évaluation porte sur l'organisation déployée au sein de la structure et sa maîtrise par les professionnels.

→ L'analyse documentaire doit prioritairement porter sur des pièces qui rendent compte des pratiques collectives : procédures internes, documents de suivi organisationnels, etc. »

Fiche Pratiques sur le dispositif d'évaluation HAS : La protection des données à caractère personnel dans le dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS



« Lors de la visite d'évaluation, que **l'accès des évaluateurs** aux informations figurant dans les **projets personnalisés des accompagnés traceurs** doit toujours se faire par **l'intermédiaire d'un professionnel habilité** d'une part, et **se limiter aux informations strictement nécessaires** à l'investigation des éléments d'évaluation d'autre part (supposant un ajustement du niveau de précision des informations demandées par les évaluateurs).

Aucun document contenant des données à caractère personnel **ne doit être consulté en autonomie, ni transporté en dehors de la structure »**

Actualités :

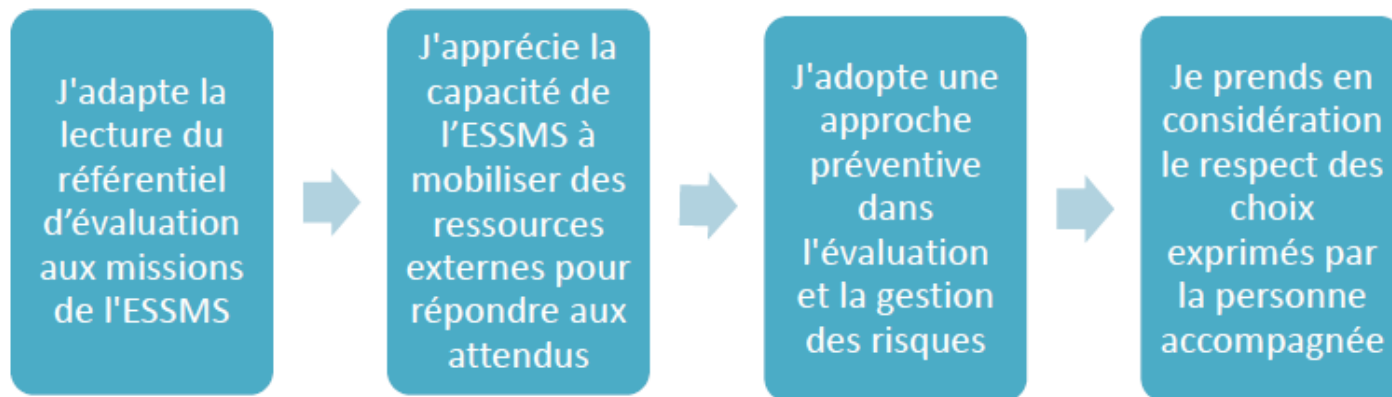
Fiche Pratiques sur le dispositif d'évaluation HAS : **Cotation Non concerné**



A
RETENIR

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 (à l'exception des critères impératifs)

L'appropriation du référentiel d'évaluation à tous les contextes d'intervention ... repose sur **4 principes directeurs dans la lecture et l'interprétation des critères** :



Actualités :

Fiche Pratiques sur le dispositif d'évaluation HAS : **Cotation Non concerné**



A
RETENIR

J'adopte une
approche
préventive
dans
l'évaluation
et la gestion
des risques

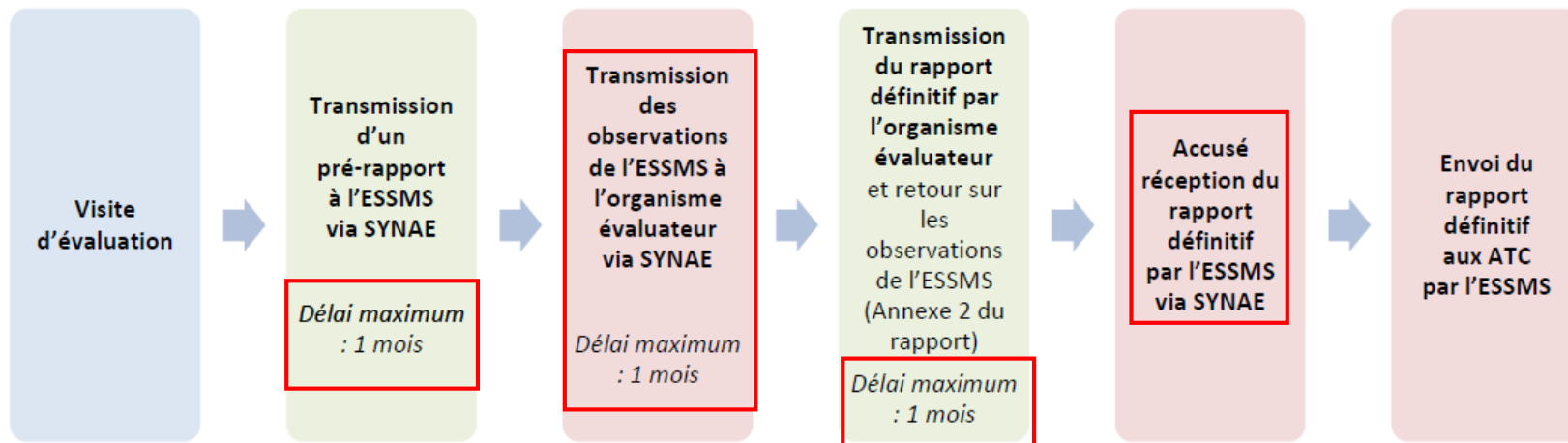
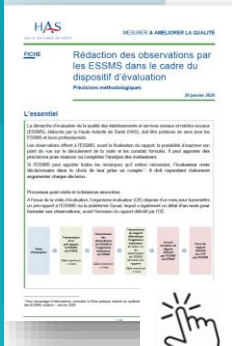
La cotation NC ne peut être retenue pour **un élément d'évaluation relatif à l'évaluation du risque** au seul motif qu'aucune situation concrète ne s'est encore présentée.

L'ensemble des risques doit faire l'objet d'une **évaluation préalable** afin de garantir la qualité et la sécurité des accompagnements proposés.

Si à l'issue de l'évaluation, une **absence du risque** est identifiée, les éléments d'appréciation relatifs à l'**adaptation** et à la **mise en œuvre ...** peuvent être cotés **NC**.

Actualités :

Fiche Pratiques sur le dispositif d'évaluation HAS : Rédaction des observations par les ESSMS (janvier 2026)





A
RETENIR

Trame indicative de rédaction des observations

Deux niveaux sont prévus :

- **Les observations par chapitre** : commentaires ciblés sur des critères ou objectifs précis.
- **L'observation générale** : synthèse globale sur le déroulement de la visite et la qualité du rapport.

Attention : les actions déployées ultérieurement ou la production de nouveaux documents ne pourront pas être retenus par les évaluateurs pour justifier une évolution des cotations ou des commentaires.

L'observation générale (synthèse globale sur le déroulement de la visite et la qualité du rapport) a vocation à être publiée dans le rapport public **consultable sur le site Qualiscope** de la HAS, courant 2026.

Calendriers des évaluations Centre Val de Loire :



Centre-Val de Loire

Article 

L'évaluation de la qualité des établissements et services médico-sociaux

Il est à noter que **les dates qui figurent dans les calendriers de programmation** annexés aux arrêtés de programmation sont celles auxquelles les établissements concernés doivent **avoir transmis le rapport d'évaluation**. Compte tenu du nombre d'organismes évaluateurs accrédités, il est recommandé aux établissements et gestionnaires d'organiser leur évaluation suffisamment en amont pour être en capacité d'avoir transmis, à la date prévue, le rapport et le plan d'actions critères impératifs éventuellement nécessaire.

Arrêtés de programmation 2026-2030 pour la transmission des rapports

- ↓ [Arrêté de programmation du Cher](#) (pdf, 1021.76 Ko)
- ↓ [Calendrier programmation du Cher](#) (pdf, 238.79 Ko)
- ↓ [Arrêté de programmation du Loir-et-Cher](#) (pdf, 1.1 Mo)
- ↓ [Calendrier de programmation du Loir-et-Cher](#) (pdf, 246.96 Ko)
- ↓ [Arrêté de programmation du Loiret](#) (pdf, 1.06 Mo)
- ↓ [Calendrier de programmation du Loiret](#) (pdf, 262.34 Ko)

Actualités Qualiris

Campagne d'évaluation 2026

“ Sur le chemin des attentes des
usagers, le projet d'accompagnement
personnalisé ”





Plateforme E-FORAP

- FORAP = Fédération des SRA
- Mise à disposition d'outils d'évaluation
- Une campagne annuelle gratuite : **auto-diagnostic PAP pour 2026**



Auto-diagnostic en 2 volets

- **Volet 1 : Diagnostic organisationnel**

- Réaliser un premier état des lieux sur la démarche institutionnelle
- Identifier les points forts et les points à améliorer dans l'organisation en faveur de la mise en œuvre des projets d'accompagnement personnalisé

- **Volet 2 : Audit sur dossier**

Pour les personnes accompagnées au sein de la structure depuis plus de 12 mois

- Evaluer la mise en œuvre « opérationnelle » du projet personnalisé
- Identifier les points forts et les points à améliorer dans la démarche de réalisation des projets personnalisés

Nos autres actions envers le secteur MS

→ Autres enquêtes e-FORAP

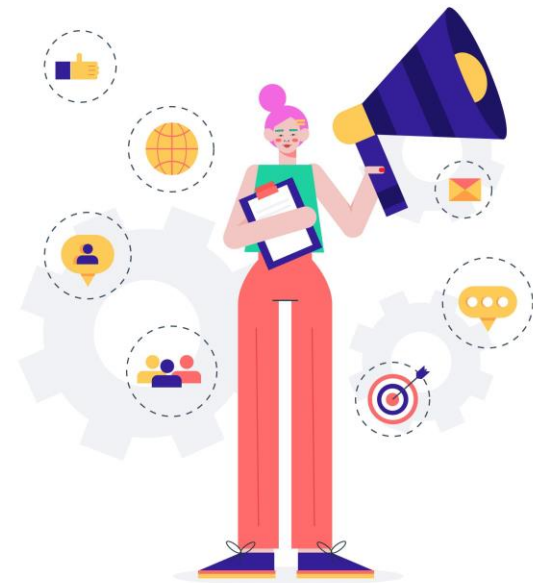
→ Formations

→ Accompagnements pour l'évaluation HAS

→ Réseau QUALICENTRE

→ Des outils

→ et bien sûr les appuis en cas d'EIGS, nos outils et actions de sensibilisation (ex ateliers EI)



Pour ceux d'entre vous qui exercent en structures mixtes (MS et sanitaire)

→ des journées départementales en partenariat avec FAS
« *Préparons ensemble la certification HAS 6ème cycle* »
Pensez à vous inscrire
(Qualiris.fr Evènements)



The poster features a light blue background with a hand holding a megaphone on the right side. The top left corner has the SRA QUALIRIS logo, and the top right corner has the France Assos Santé logo. The main text is in white and yellow, and the event details are in white on a dark blue background at the bottom.

SRA QUALIRIS
PREMIER NIVEAU DE CERTIFICATION

France Assos Santé
La voix des usagers

A vos agendas

“Préparons ensemble la certification HAS 6ème cycle”

Des journées départementales organisées près de chez vous, à destination des représentants des usagers et des professionnels de la qualité.

- 📍 **CHER : le 17 mars 2026**
au CH G. Sand à Bourges
- 📍 **INDRE-et-LOIRE : le 20 mai 2026**
au CH de Luynes
- 📍 **EURE-et-LOIR : le 20 mars 2026**
au CH de Chartres
- 📍 **LOIR-et-CHER : le 18 mai 2026**
à la Polyclinique de Blois
- 📍 **INDRE : le 7 avril 2026**
au CH d'Issoudun
- 📍 **LOIRET : le 8 avril 2026**
au CHU d'Orléans

Informations : qualiris@chu-orleans.fr / centre-valde Loire@france-assos-sante.org

Echanges : Questions-réponses





Merci de votre attention

POUR NOUS SUIVRE :

Recevoir le QUALI'BREVES mensuel :



qualiris@chu-orleans.fr

