



Présentation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS et de l'échelle qualité

Audrey Hanne – Cheffe de projet au service évaluation (DiQASM)



Conférence de conjoncture qualité et sécurité des soins - 17/10/25



1.

Rappels sur les fondements et outils du dispositif d'évaluation



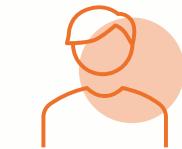
L'évaluation : une obligation légale pour les ESSMS

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
Thématisques

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



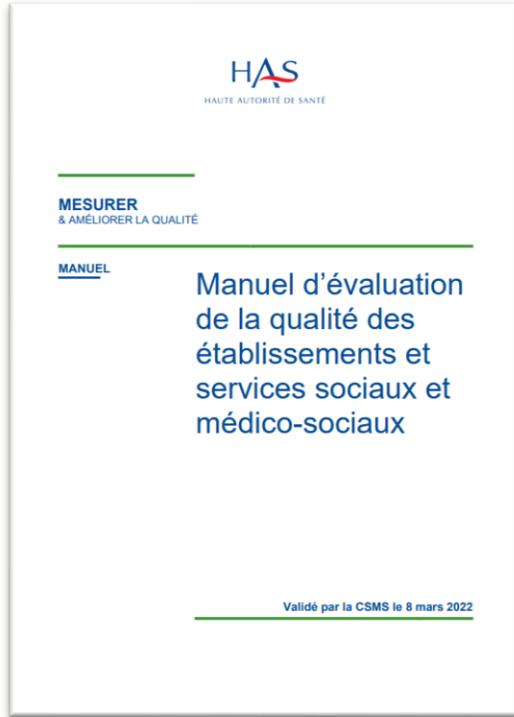
Les professionnels

- 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

Le manuel d'évaluation



Les fiches pratiques



MESURER & AMÉLIORER LA QUALITÉ

FICHE

L'obligation de mise en place d'un conseil de la vie sociale (CVS)

Précisions réglementaires et méthodologiques

Cible : Organismes - ESSMS

Validée par la CSMS le 27 juin 2024

L'essentiel

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale reconnaît aux personnes accompagnées au sein des établissements et services un droit à l'expression et à la participation. Ce dernier est incarné par l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles (CASF) en vertu duquel : « afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation (...) ».

Obligatoire dans une large part des structures sociales et médico-sociales, le conseil de la vie sociale (CVS) figure parmi les principaux outils destinés à garantir le droit effectif à la participation des personnes accompagnées sur toute question intéressant le fonctionnement de leur structure d'accueil.

Réformée par un décret publié en avril 2022¹, cette instance occupe une place essentielle dans la démarche d'amélioration continue et d'évaluation de la qualité des ESSMS. Le panel élargi d'attributions du CVS permet à ses représentants d'émettre un avis et de proposer des solutions pour améliorer l'accompagnement et le quotidien des personnes.

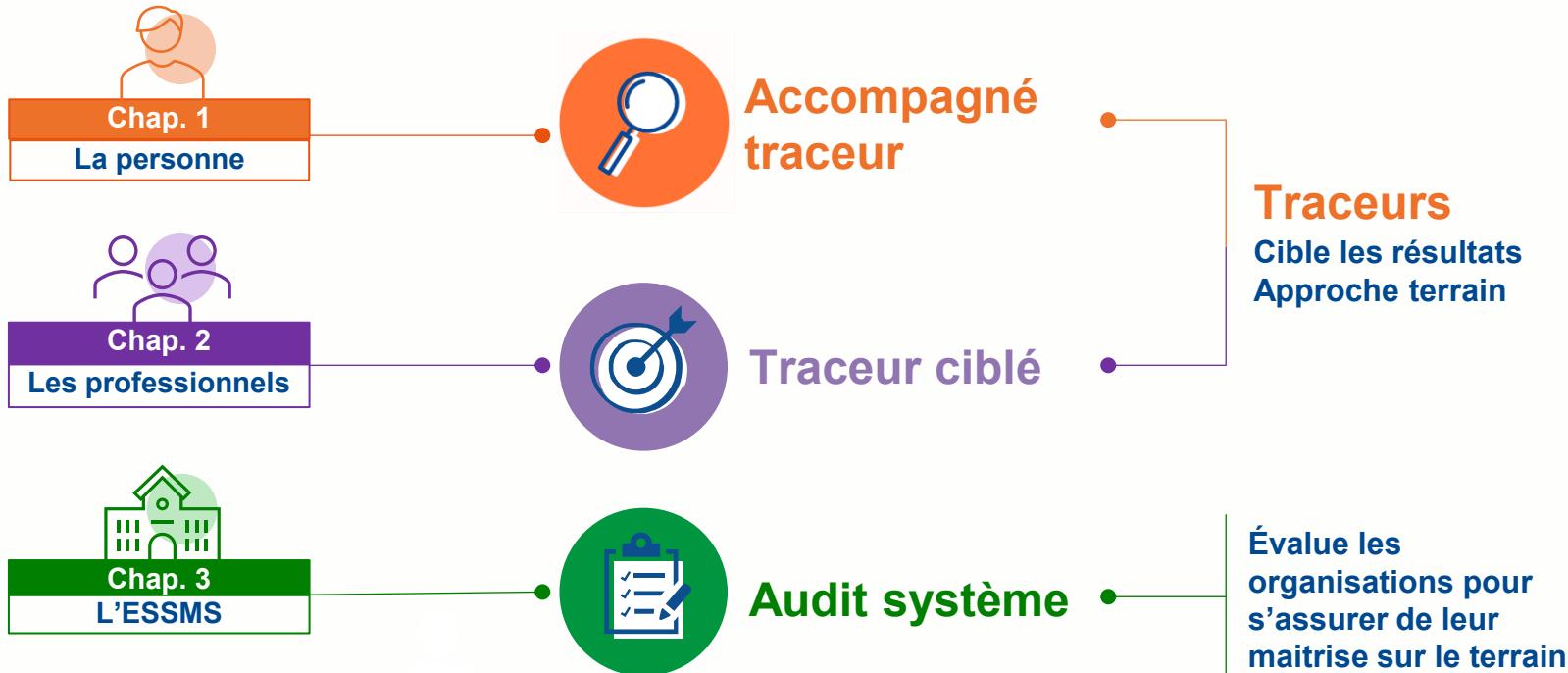
La présente fiche vise à éclaircir la liste des catégories d'ESSMS concernées par l'obligation de mettre en place un CVS et de préciser les modalités d'évaluation lorsqu'une structure n'a pas saisi cette obligation.

Les fiches publiées ou en cours :

- L'obligation de mise en place d'un CVS (juin 2024)
- Le système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS (octobre 2024)
- La conduite d'une évaluation multi-ESSMS (juillet 2025)
- La protection des données à caractère personnel (septembre 2025)
- *La cotation non concerné (à venir)*
- *Les observations des ESSMS (à venir)*

Les méthodes d'évaluation

Un chapitre = une méthode

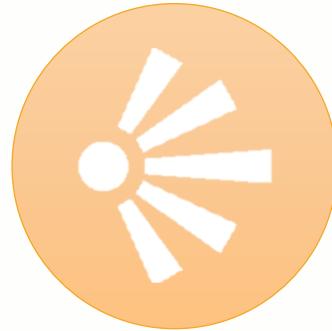


Les moyens d'investigation



Entretiens

- Personne accompagnée
- Professionnels
- Gouvernance
- Membres du CVS



Observations

- Structure, organisation, fonctionnement, affichages...



Consultation documentaire

- Dossier type, procédures, comptes-rendus...



2.

Présentation des 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

Eléments 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



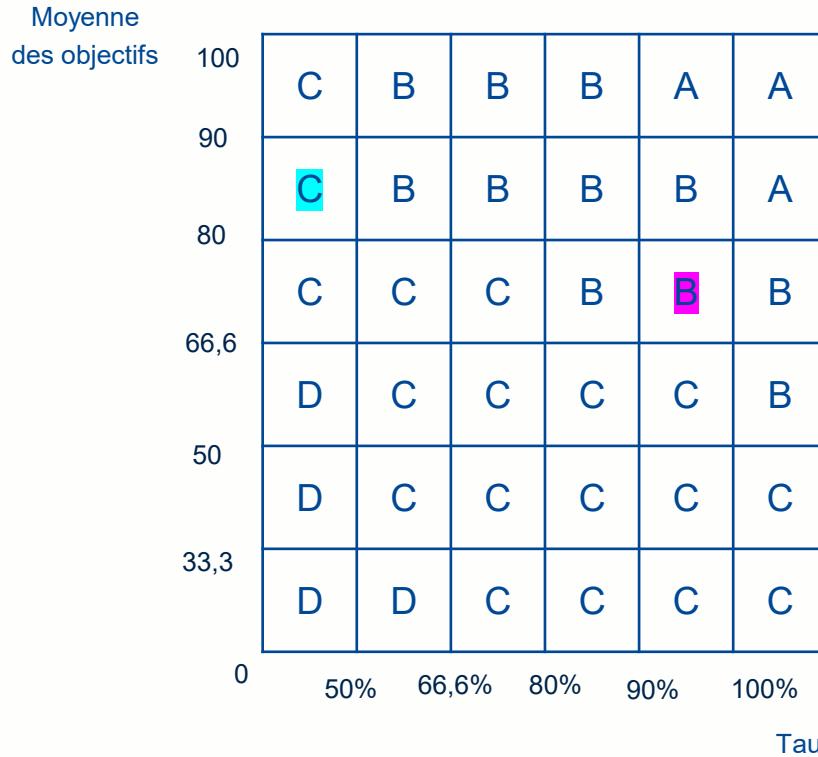
Moyenne globale de l'ensemble des objectifs convertie en une note sur 100 (avec une pondération du poids des objectifs selon le nombre de critères et une valorisation de l'objectif 3.10 sur la démarche qualité / gestion des risques)

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 :

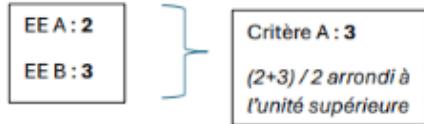
Un **ESSMS** qui atteint 94% des critères impératifs et a une note moyenne de 70/100, serait en classe B

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

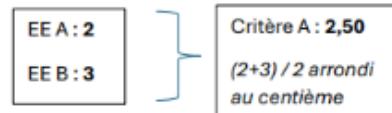
Impact de l'ajout des décimales

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, **recalculation 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
- Réflexion en cours au sein de la HAS sur le sujet

Retrouvez nos travaux sur

www.has-sante.fr

