

# LES MIDIS DE LA QUALITÉ



## ÉPISODE 6

Evaluations de la qualité des  
ESMS : Premiers enseignements et  
actualités avec l'ARS Bretagne !

**24 février 2025**

**12h30 - 13h30**

**Webinar ZOOM**

**pour participer:**

**[https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN\\_mexE\\_6rpTHy@idVnFHvpvA](https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN_mexE_6rpTHy@idVnFHvpvA)**

# Points clés

Samantha Dodard, responsable du département Qualité et droits des usagers – ARS Bretagne  
Pauline Pichereau, chargée de mission qualité médico-social – ARS Bretagne (excusée)

## Présentation :

- 1 Contexte
- 2 Premiers résultats
- 3 Actualités relatives aux évaluations
- 4 Questions

*Les questions peuvent être posées au fil de l'eau via **le bouton Q et R**, nous y apporterons une réponse en fin de présentation.*

# Introduction



Ludovic Alaux, Directeur adjoint Qualité et Pilotage – ARS Bretagne

## ○ Rôle de l'Agence Régionale de Santé



Notre objectif primordial est **l'amélioration continue de la qualité**, les évaluations sont un outil permettant d'y parvenir.

## ○ Objectifs du webinar

- **Donner des premiers éléments d'analyse** issus des évaluations des ESMS relevant de la compétence de l'ARS Bretagne et **comparer les premiers résultats** des ESMS bretons avec les ESMS nationaux
- **Présenter les principales actualités** relatives au dispositif des évaluations

## Présentation :

- 1 Contexte
- 2 Premiers résultats
- 3 Actualités relatives aux évaluations
- 4 Questions

*Les questions peuvent être posées au fil de l'eau via **le bouton Q et R**, nous y apporterons une réponse en fin de présentation.*

# Contexte

## Consignes de transmission des rapports à l'ARS Bretagne (rappel)

- Article D312-200 du CASF et FAQ de la HAS :

Conformément à la programmation, la structure transmet le rapport d'évaluation à son **autorité de tarification et de contrôle (ATC) selon les modalités convenues avec elle.**

L'ESSMS transmet à son ATC **le rapport qu'il a réceptionné via SYNAE**, aucune autre forme de transmission et/ou de modification ne peut être réalisée.

- Dispositions prévues en Bretagne :

- Pour les ESMS PA et PH, **dépôt dans eCARS** et information du référent en délégation départementale ARS et en CD le cas échéant ([notice disponible](#))
- Pour les ESMS PDS, envoi par mail à [ARS-BRETAGNE-QUALITE@ars.sante.fr](mailto:ARS-BRETAGNE-QUALITE@ars.sante.fr) et au référent en délégation départementale ARS

e-CARS

# Contexte

## Clés de lecture et précautions (1/4)

- Des premiers éléments d'analyse qui ne se veulent **pas exhaustifs**
- La prise en compte d'une **montée en charge progressive** du dispositif tant du côté des ESMS que des organismes évaluateurs
- Des **précisions** apportées au fil de l'eau par la HAS
- Un **échantillon** d'évaluations sous compétence exclusive ou partagée de l'ARS Bretagne
- Une **comparaison** avec les résultats publiés par la HAS le 26 mars 2024 et disponibles sur le [site internet](#), concernant l'année 2023, portant sur un échantillon plus conséquent et à l'échelle nationale
- Un **premier état des lieux** qui aura vocation à être approfondi, étayé, explicité avec l'augmentation de l'échantillon et l'évolution du dispositif

# Contexte

## Clés de lecture et précautions (2/4)

- Rappel des **règles de cotation**

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est <b>pas du tout satisfaisant</b>
2	Le niveau attendu n'est <b>plutôt pas satisfaisant</b>
3	Le niveau attendu est <b>plutôt satisfaisant</b>
4	Le niveau attendu est <b>tout à fait satisfaisant</b>
*	Le niveau atteint est <b>optimisé</b>
NC	L'ESSMS est <b>non concerné</b> par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une <b>réponse inadaptée</b> à l'intervenant (Chapitre 1)



### Travaux de la HAS

#### ➤ Guides et fiches

#### ➤ Fiche pratique : le système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS

Elle détaille :

- Les attendus et le niveau d'éléments de preuves attendus par cotation (1 à \*) et par chapitre
- Les instructions concernant les cotations "Réponse Inadaptée" et "Non Concernée"
- Les consignes en termes de commentaires, afin de rendre le rapport utile pour l'ESSMS, et lui permettre de nourrir son Plan d'Actions Qualité (PAQ)
- Les exigences concernant les formulaires des critères impératifs et la rédaction de l'appréciation générale
- Des précisions sur la **phase contradictoire** dans le mois qui suit l'évaluation

MESURER & AMÉLIORER LA QUALITÉ

---

**FICHE** Le système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS  
Précisions méthodologiques 9 octobre 2024

---

**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<sup>er</sup> 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.



# Contexte

## Clés de lecture et précautions (3/4)

Les résultats seront présentés par chapitre. Pour rappel :

- Le chapitre 1** est évalué selon la méthode de l'**accompagné traceur**.

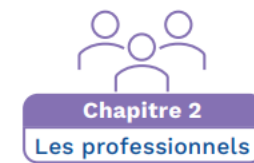
Cette méthode est centrée sur l'expression de la personne sur son accompagnement et se matérialise par un entretien avec une personne accompagnée, suivi d'un entretien avec le/les professionnels qui l'accompagnent au quotidien.
- Le chapitre 2** est évalué selon la méthode du **traceur ciblé**.

Cette méthode est centrée sur l'entretien avec les professionnels pour évaluer la mise en œuvre réelle d'un processus sur le terrain et sa maîtrise, complété d'un entretien avec la gouvernance.
- Le chapitre 3** est évalué selon la méthode de l'**audit système**.

Elle est réalisée à partir des données recueillies auprès de la gouvernance de l'ESSMS sur l'organisation définie et déployée, complétées par un entretien avec les professionnels pour en vérifier la mise en œuvre sur le terrain.



Accompagné  
traceur



Traceur  
ciblé



Audit  
système

# Contexte

## Clés de lecture et précautions (4/4)

- Présentation de **données régionales globalisées**, ne portant pas sur des établissements à titre individuel
- Présentation de **moyennes** ou de **pourcentages d'ESMS** ayant satisfait au critère donné :
  - 4 ou \* pour les critères impératifs
  - 3, 4 ou \* pour les critères standard
- La **note \* correspond à une note de 4** dans le calcul des moyennes, en cohérence avec le bilan national de la HAS

## Présentation :

- 1 Contexte
- 2 Premiers résultats
- 3 Actualités relatives aux évaluations
- 4 Questions

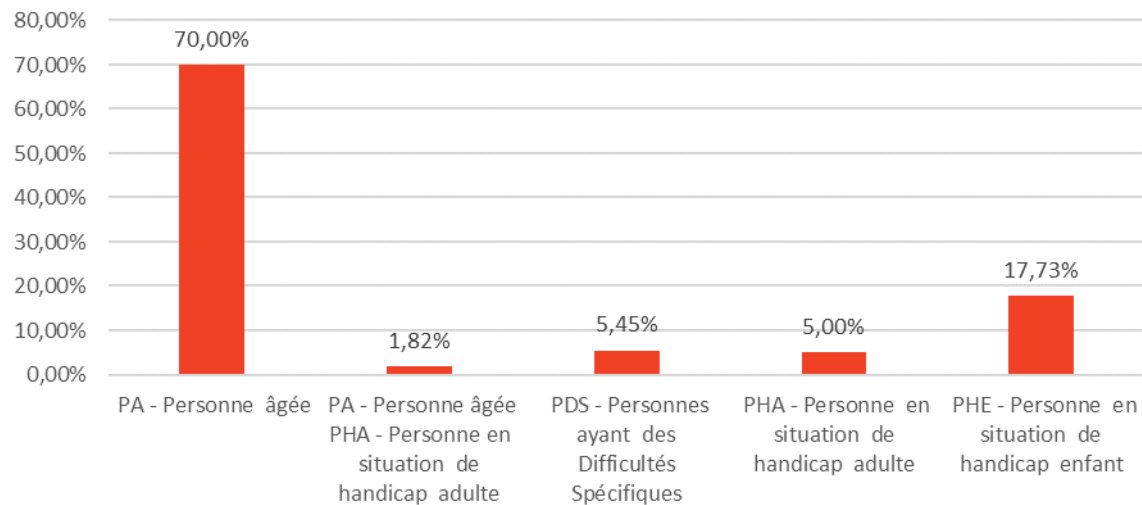
*Les questions peuvent être posées au fil de l'eau via **le bouton Q et R**, nous y apporterons une réponse en fin de présentation.*

# Premiers éléments issus des évaluations

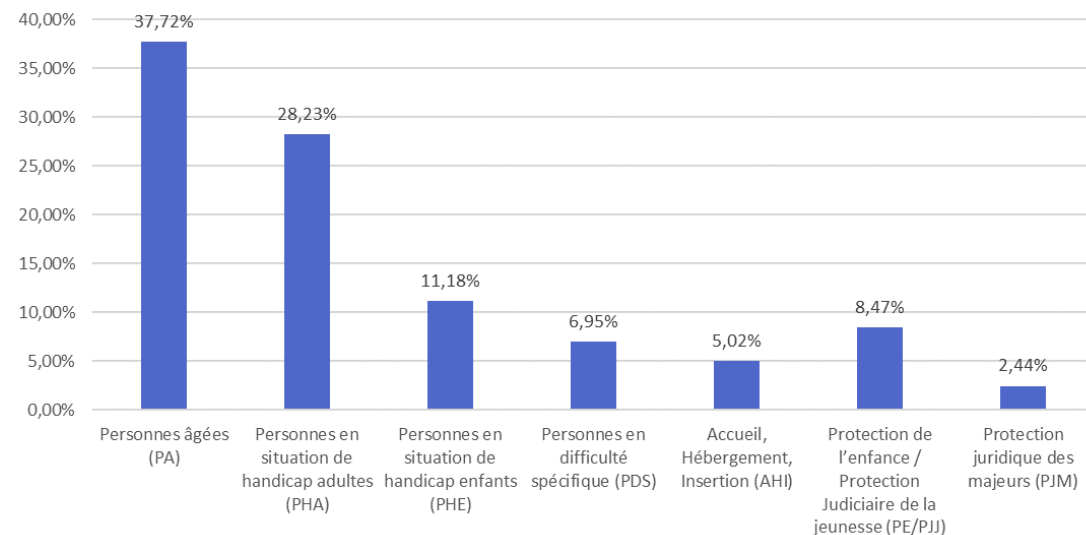
## Chiffres clés

- **220** évaluations reçues ayant fait l'objet d'une analyse soit environ **19%** des ESSMS relevant de la compétence de l'ARS Bretagne (versus 3 000 évaluations et 7,4% des ESSMS dans le bilan HAS 2023)
- **70%** des évaluations reçues concernent des ESSMS accueillant des personnes âgées (une part plus importante que dans le bilan national (38%) qui compte davantage de catégories de structures - hors compétence ARS)

Répartition par publics accueillis en Bretagne\*



Répartition par publics accueillis France entière



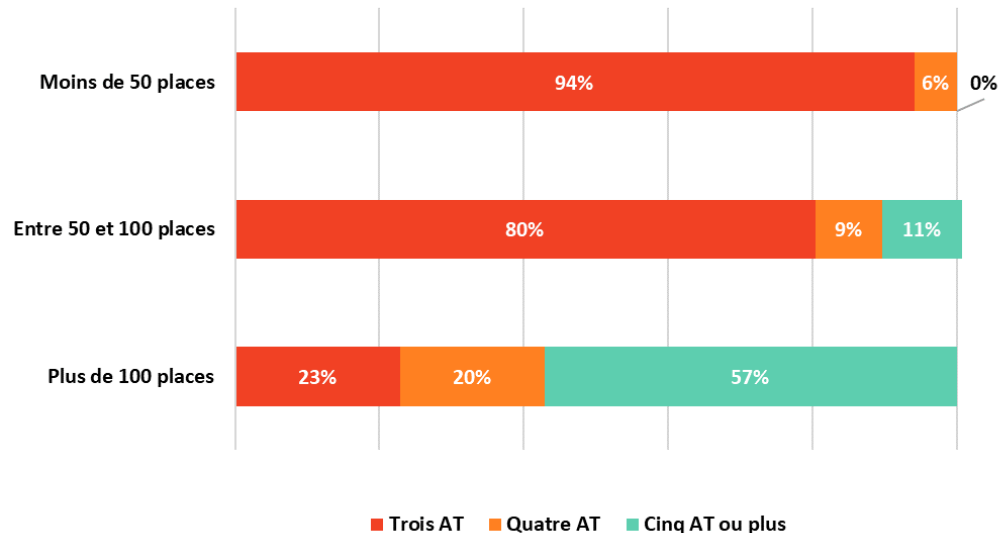
\* En Bretagne: ESSMS à compétence conjointe ARS/CD + ESSMS à compétence unique ARS

# Premiers éléments issus des évaluations

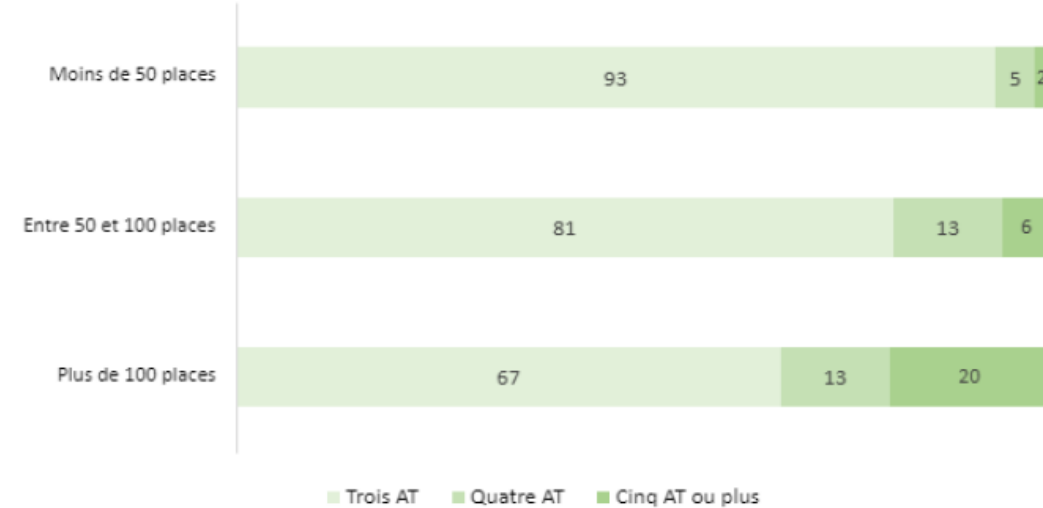
## La méthode de l'accompagné traceur

- Une grande majorité d'évaluations avec le **minimum de 3 accompagnés traceurs (74% des évaluations versus 85% au national)**
- Sur les ESMS de moins de 100 places, la part d'évaluations avec seulement 3 accompagnés traceurs est très importante (plus de 80%)
- Point de vigilance : 23% des ESMS de plus de 100 places avec seulement 3 accompagnés traceurs.

### En Bretagne\*



### France Entière



■ Trois AT ■ Quatre AT ■ Cinq AT ou plus

■ Trois AT ■ Quatre AT ■ Cinq AT ou plus

# Focus Actualités



## Travaux de la HAS

### ➤ Guides et fiches

- Le seuil **minimum** de 3 accompagnés traceurs avait été donné par la HAS à titre indicatif et ne doit pas constituer une norme.
- Un groupe de travail et une fiche pratique à venir : **Méthode de l'accompagné traceur dans l'évaluation de la qualité des ESSMS**
- Favoriser la qualité du recueil des personnes accompagnées et obtenir un nombre suffisant d'Accompagné Traceur (AT) permettant de **refléter la diversité des accompagnements** et de tenir compte du **nombre de places de l'ESSMS**

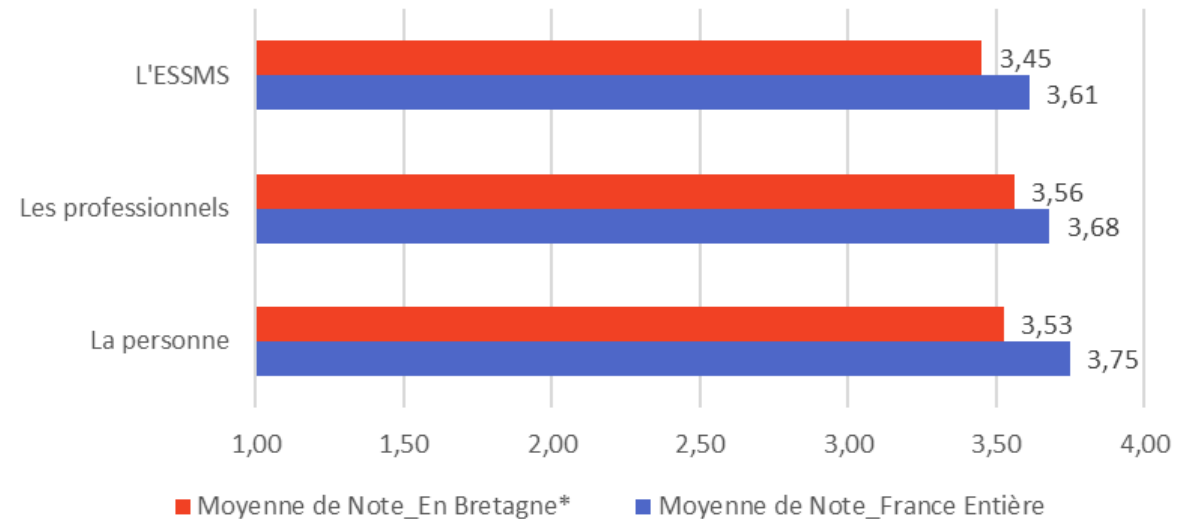
# Premiers éléments issus des évaluations

## Les résultats des chapitres

*Le référentiel est composé de 3 chapitres : la personne, les professionnels et l'ESSMS*

- Des cotations moyennes par chapitre **légèrement plus basses en Bretagne** qu'au niveau national
- Le **chapitre 2 (les professionnels)** obtient la meilleure moyenne en Bretagne (3,56) quand c'est le chapitre 1 (la personne) qui obtient la meilleure moyenne au niveau national (3,75)

## Les cotations moyennes générales



\* En Bretagne: ESSMS à compétence conjointe ARS/CD + ESSMS à compétence unique ARS

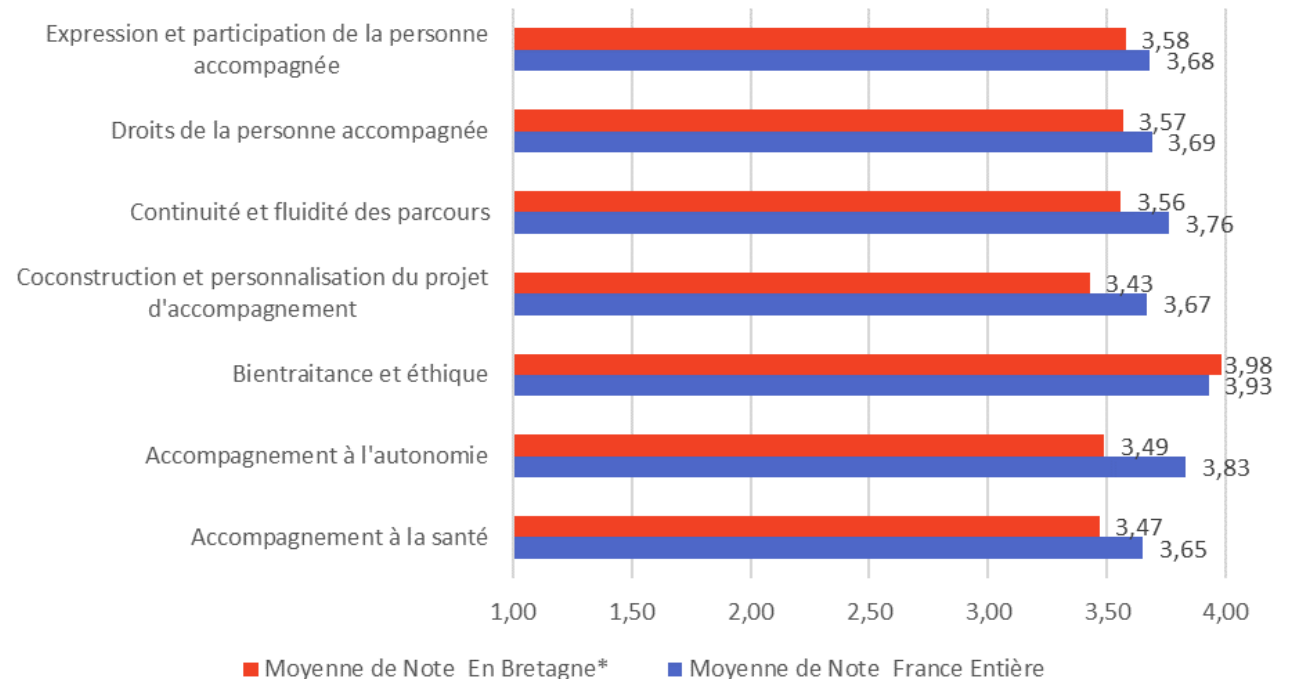
# Premiers éléments issus des évaluations

## Les résultats des thématiques – chapitre 1 (La personne)

Le référentiel est composé de 9 thématiques

- Une cotation moyenne très forte sur la thématique de la **bienveillance et éthique** pour les personnes accompagnées en Bretagne (3,98)
- Le plus important axe de progrès attendu des ESSMS bretons concerne la thématique de **la co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement** (3,43)

Les cotations moyennes du chapitre 1



\* En Bretagne: ESSMS à compétence conjointe ARS/CD + ESSMS à compétence unique ARS



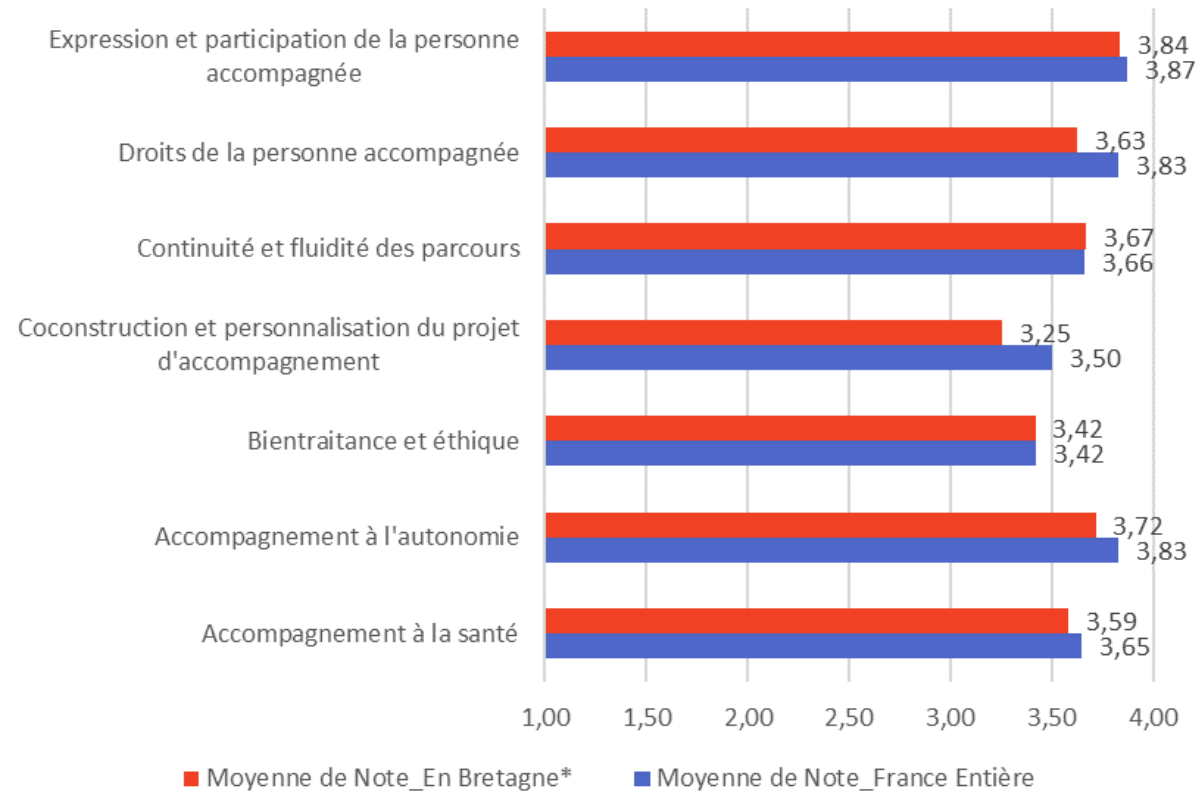
# Premiers éléments issus des évaluations

## Les résultats des thématiques – chapitre 2 (Les professionnels)

Le référentiel est composé de 9 thématiques

- Le point fort des ESSMS bretons sur le chapitre 2 concerne **l'expression et la participation de la personne accompagnée** (3,84), comme sur le plan national.
- L'axe de progrès concerne à nouveau la **co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement** (3,25).

### Les cotations moyennes du chapitre 2



\* En Bretagne: ESSMS à compétence conjointe ARS/CD + ESSMS à compétence unique ARS

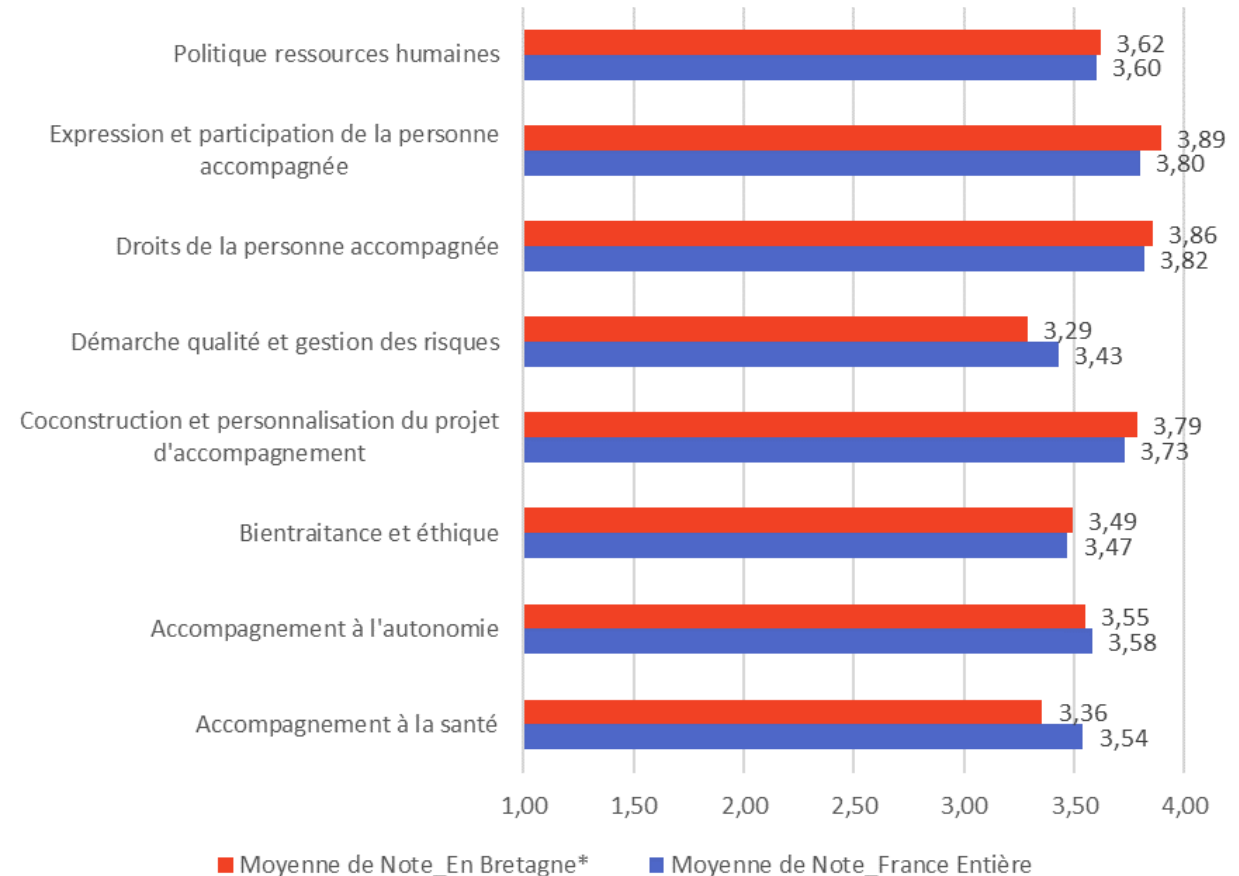
# Premiers éléments issus des évaluations

## Les résultats des thématiques – chapitre 3 (L'ESSMS)

Le référentiel est composé de 9 thématiques

- **L'expression et la participation de la personne accompagnée (3,89)** ainsi que **les droits de la personne accompagnée (3,86)** apparaissent comme des axes forts du chapitre 3 en Bretagne.
- Les cotations sur le chapitre 3 sont globalement meilleures en Bretagne qu'au niveau national (excepté concernant **la démarche qualité et gestion des risques et l'accompagnement à la santé**).

Les cotations moyennes du chapitre 3



■ Moyenne de Note\_En Bretagne\* ■ Moyenne de Note\_France Entière

\* En Bretagne: ESSMS à compétence conjointe ARS/CD + ESSMS à compétence unique ARS

# Premiers éléments issus des évaluations

## Les résultats des critères impératifs

- Les critères impératifs **les moins satisfaits** en Bretagne sont **la co-construction et la communication d'un plan de gestion de crise et de continuité d'activité** (3.14.1) avec 48% des ESMS avec 4 ou\*, **la communication sur les plaintes et réclamations** (3.12.2) soit 53%, **la communication sur le traitement des évènements indésirables** (3.13.2) soit 60%.
- Le critère 2.2.1 sur la **liberté d'aller et venir** est 13 points inférieur en Bretagne par rapport au niveau national avec 76% des ESMS à 4 ou\*.
- Les critères 2.2.4 sur le **respect des croyances et de la vie spirituelle par les professionnels** et 2.2.2 sur le **respect de la dignité et de l'intégrité de la personne accompagnée** sont les points forts des ESMS bretons avec respectivement 90% et 88% d'ESMS avec 4 ou\*.

	2.02.01	2.02.02	2.02.03	2.02.04	2.02.05	2.02.06	2.02.07	3.06.02	3.11.01	3.11.02	3.12.01	3.12.02	3.12.03	3.13.01	3.13.02	3.13.03	3.14.01	3.14.02
■ 4 et étoile en Bretagne*	76%	88%	85%	90%	80%	81%	75%	67%	64%	82%	72%	53%	63%	82%	60%	67%	48%	65%
■ 1,2 et 3 en Bretagne*	24%	12%	15%	10%	20%	19%	25%	33%	36%	18%	28%	47%	37%	18%	40%	33%	52%	35%

## Présentation :

- 1 Contexte
- 2 Premiers résultats
- 3 Actualités relatives aux évaluations
- 4 Questions

*Les questions peuvent être posées au fil de l'eau via **le bouton Q et R**, nous y apporterons une réponse en fin de présentation.*

# Actualités relatives aux évaluations

## Décret publication des résultats (1/2)

- Décret du 4 décembre 2024 fixant les modalités de publication des résultats des évaluations de la qualité des prestations délivrées par les ESSMS

- **Les dispositions :**



- Applicable au 1<sup>er</sup> avril 2025



- Une **publication** prévue sur le site de la HAS **90 jours après la transmission** du rapport via SYNAE

- Contenu :

- Une **échelle de qualité** qui indique le niveau atteint par la structure ;
- Une **extraction du rapport d'évaluation** réalisée par la Haute Autorité de santé;
- Une **fiche d'identité** de l'établissement ou du service.



- Un **affichage obligatoire** de la fiche synthétique fournie par la HAS au plus tard **4 mois après la transmission** du rapport

# Actualités relatives aux évaluations

## Décret publication des résultats (2/2)

- **Rétroactivité :**
- Pour les ESSMS qui ont effectué et transmis leur rapport avant le 1<sup>er</sup> avril 2025 :
  - Une publication sur le site de la HAS entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 30 novembre 2025
  - Un affichage obligatoire au **31 décembre 2025**
- Sur demande auprès du directeur d'ESSMS et selon modalités prévues au règlement de fonctionnement, l'utilisateur ou son représentant peut consulter **dans leur intégralité les rapports d'évaluation**

# Actualités relatives aux évaluations

## Travaux de la HAS

### ➤ Guides et fiches

#### ➤ Guide : **Bienveillance et gestion des signaux de maltraitance en établissement**

Il vise à prévenir les situations de maltraitance dans les établissements accueillant des personnes adultes en situation de vulnérabilité

Il est accompagné de plusieurs outils et notamment une fiche « Comprendre et agir » à destination des usagers



#### ➤ Fiche pratique : **obligation de mise en place d'un CVS**

Elle détaille :

- Les ESSMS concernés par l'obligation de mettre en place un CVS
- Les modalités d'évaluation d'un ESSMS en l'absence de mise en place d'un CVS



#### L'essentiel

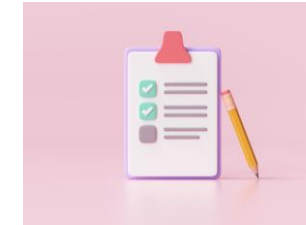
La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale reconnaît aux personnes accompagnées au sein des établissements et services un droit à l'expression et à la participation. Ce dernier est inscrit sous l'article L. 311 II du code de l'action sociale et des familles (CASF) au verbe relatif : « 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 processus outils destinés à garantir le droit effectif à la participation des personnes accompagnées sur toute question intéressant le fonctionnement de leur structure d'accueil.

# Actualités relatives aux évaluations

## Travaux de la HAS

- **Fiches techniques à venir à partir de groupes de travail**
- Nombre et choix des **accompagnés traceurs**
- Conduite de l'évaluation dans les **centres ressources**
- Clarification des modalités de réalisation des **évaluations multi-établissements**
- **Actualisation des références** du manuel







# Actualités relatives aux évaluations

## Rappels

### ➤ Cahier des charges et contractualisation avec l'organisme évaluateur

Le choix de l'organisme évaluateur (à partir de la liste publiée sur le site de la HAS) se fait après une mise en concurrence permettant de faire un choix éclairé au regard de ses attentes (profil des intervenants, coût, durée de l'évaluation, profil des personnes accompagnées, profil d'évaluateurs recherché...)

### ➤ Phase d'observations et principe du contradictoire

La procédure d'évaluation prévoit que l'ESSMS dispose, à compter de la réception du pré-rapport d'évaluation, d'un mois pour formuler ses observations via la plateforme Synaé et les retourner à l'organisme. Toutes les observations renseignées par l'ESSMS figurent dans les rapports et **sont visibles par les ATC.**

Les évaluateurs doivent traiter et analyser ces observations et **mentionner les raisons pour lesquelles elles ont conduit – ou non – à une évolution de la cotation.**

### ➤ Evolution de la FAQ

Il est important de consulter régulièrement le site de la HAS afin de prendre connaissance des **évolutions de la FAQ** (date de mise à jour affichée en haut de page). Il n'est cependant pas possible de savoir ce qui a évolué.

# En conclusion

## Enseignements et perspectives

- L'analyse des rapports d'évaluation va nous permettre d'**identifier les pistes d'action** permettant d'améliorer l'accompagnement des ESMS
- Les prochains webinaires des **Midis de la Qualité** s'appuient sur les résultats présentés :
  - Le 28 avril : **Objectif 3.14 – L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité**
  - Date à définir en septembre : thématique pressentie à affiner.

## Présentation :

- 1 Contexte
- 2 Premiers résultats
- 3 Actualités relatives aux évaluations
- 4 Questions

*Les questions peuvent être posées au fil de l'eau via **le bouton Q et R**, nous y apporterons une réponse en fin de présentation.*

# Vos questions ?

Via le bouton



Sans oublier la [Foire Aux Questions HAS](#)

# LES MIDIS DE LA QUALITÉ



## ÉPISODE 6

Evaluations de la qualité des  
ESMS : Premiers enseignements et  
actualités avec l'ARS Bretagne !

Merci  
et à bientôt.  
Prochain rendez-  
vous, le 28 avril !