

Évaluation des Établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)

Fiche bibliographique

Rédaction : Catherine Calvez

Date d'édition : mars 2024



(crédit photo canva)

Notes:

Tous les documents signalés dans ce dossier documentaire sont disponibles : ils existent sous forme papier à la bibliothèque de l'EHESP **et/ou** en texte intégral sur les bases de données auxquelles la bibliothèque est abonnée. Pour les modes d'accès à ces bases de données, consulter [le site internet du service documentation](#)

Introduction

Depuis la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) sont soumis à l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations délivrées. La loi du 2 janvier 2002 avait introduit deux évaluations obligatoires : une évaluation interne (autoévaluation) et une évaluation externe réalisée par un prestataire habilité. La loi n°2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a confié à la Haute Autorité de Santé l'élaboration d'une nouvelle procédure d'évaluation des ESSMS et d'un cahier des charges s'imposant aux évaluateurs. Ce nouveau dispositif a été publié par la HAS en mars 2022, avec une procédure unique pour tous les ESSMS.

Le nouveau référentiel comporte au total 42 objectifs déclinés en 157 critères d'évaluation. Il est axé autour de quatre valeurs fondamentales : -le pouvoir d'agir de la personne -le respect des droits fondamentaux -l'approche inclusive des accompagnements -la réflexion éthique des professionnels.

Sommaire

Réglementation.....	2
Le référentiel.....	2
Sélection bibliographique.....	3
Ressources complémentaires.....	5

Réglementation

Article L312-8 du Code de l'action sociale et des familles

Décret n° 2022-742 du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), JORF n°0100 du 29 avril 2022

Décret n° 2022-695 du 26 avril 2022 modifiant le décret n° 2021-1476 du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, JORF n°0098 du 27 avril 2022

Instruction N° DGCS/SD5B/2023/91 du 28 juin 2023 relative à la mise en œuvre de l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, Bulletin officiel Santé - Protection sociale - Solidarité n°2023/13 du 17 juillet 2023, pp. 91-149

Le référentiel

Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux [Rapport] / Haute Autorité de Santé (HAS) (Saint Denis La Plaine, FRA) . - Saint Denis La Plaine [FRA] : HAS, 2022/03. - 25p. [cote HY42/0050](#)

[En ligne sur la HAS](#)

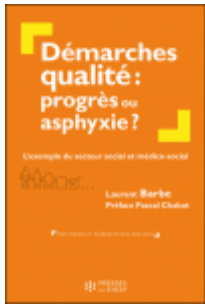
Résumé : Le nouveau dispositif d'évaluation construit par la HAS s'appuie sur un référentiel national commun à tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) centré sur la personne accompagnée. C'est le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation. Il a vocation à être utilisé : -par les ESSMS, pour réaliser des auto-évaluations de manière autonome -par les organismes évaluateurs, comme outil de référence dans la conduite de la visite d'évaluation. Le référentiel est structuré en 3 chapitres autour de 9 thématiques qui permettent d'évaluer la qualité des accompagnements des personnes : la bientraitance et l'éthique, les droits de la personne accompagnée, l'expression et la participation de la personne accompagnée, la co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement, l'accompagnement à l'autonomie, l'accompagnement à la santé, la continuité et la fluidité des parcours, la politique des ressources humaines, la démarche qualité et gestion des risques. Le référentiel comporte au total 42 objectifs déclinés en 157 critères d'évaluation.

Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux [Rapport] / Haute Autorité de Santé (HAS) (Saint Denis La Plaine, FRA) . - Saint Denis La Plaine [FRA] : HAS, 2022/03. - 215p. [cote HY42/0051](#)

[En ligne sur la HAS](#)

Résumé : Le référentiel national d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) est structuré en 3 chapitres autour de 9 thématiques qui permettent d'évaluer la qualité des accompagnements des personnes : la bientraitance et l'éthique, les droits de la personne accompagnée, l'expression et la participation de la personne accompagnée, la co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement, l'accompagnement à l'autonomie, l'accompagnement à la santé, la continuité et la fluidité des parcours, la politique des ressources humaines, la démarche qualité et gestion des risques. Le référentiel comporte au total 42 objectifs déclinés en 157 critères d'évaluation. Ce manuel accompagne le référentiel. Il comporte des fiches critères qui précisent pour chacun des critères : son champ d'application, son niveau d'exigence, ses éléments d'évaluation (entretiens / consultation documentaire / observations) et les référencements associés. Il comporte également des fiches pratiques sur l'organisation de la visite d'évaluation, la conduite d'un accompagné traceur et d'un audit système, l'entretien avec les représentants du conseil de la vie sociale, la présentation du rapport d'évaluation, etc.

Démarches qualité : progrès ou asphyxie ? : L'exemple du secteur social et médico-social / Barbe, Laurent - Rennes (FRA) : Presses de l'EHESP, 2023, 173p. [HY42/0052](#)



Résumé : Si la volonté de définir et contrôler la qualité des produits et services est ancienne, sa mise en oeuvre au sein du secteur social et médico-social est récente. En s'appliquant à un domaine plus humain que technique, le travail mené à partir de cette notion de qualité peut s'avérer contre-productif. Pour preuve, le nouveau dispositif d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux de la Haute Autorité de santé et son référentiel unique qui renforcent le sentiment d'un accroissement normatif de plus en plus déconnecté du travail réel. Cet ouvrage mène une analyse détaillée des questions liées à la qualité dans un secteur aux missions particulières. Illustré par de nombreux exemples, il critique une inadaptation des outils et démarches qui asphyxie les professionnels du social. Il démontre aussi qu'une autre vision de la qualité peut donner de l'oxygène pour mieux se réconcilier avec ce qui fait sens et ainsi motiver les acteurs d'un secteur fragilisé par le contexte actuel.

« **Et si on évaluait enfin les résultats ?** » [Article] / Loubat, Jean-René *in* Directions, n° 226, janvier 2024, pp.46-47
[Disponible papier et en ligne sur le site de la revue](#)

Résumé : Répondant à la précédente tribune de Pierre Savignat dans le n°222 de septembre 2023, Jean-René Loubat pointe la pauvreté conceptuelle et méthodologique d'une démarche d'évaluation qui a évolué à vue, pour s'engager in fine dans la voie d'un pur contrôle. Il déplore l'absence de réflexion sur les résultats attendus et à évaluer.

Évaluation externe des ESSMS : Retour d'expérience des Ehpad du CH d'Uzès [Article] / Santonja, Laure *in* Revue hospitalière de France, n° 615, novembre-décembre 2023, pp.73-75

Résumé : Dans le cadre de la nouvelle réforme des évaluations externes des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), le centre hospitalier d'Uzès a mené entre le 2 et 12 mai 2023 cinq évaluations d'Ehpad. Entre contrainte de temps et exigences de qualité, l'ensemble des professionnels se sont mobilisés pour relever le défi.

Amélioration continue de la qualité : L'évaluation externe, un point d'étape incontournable [Article] / Zedgui, Virginie; Jao, Nathalie; Latouche, Marion *in* Revue hospitalière de France, n° 615, novembre-décembre 2023, pp.76-78

Résumé : L'institut Chanteloup mène depuis 2007 une politique d'amélioration continue de la qualité. Suivant la nouvelle procédure d'évaluation nationale construite par la Haute Autorité de santé (HAS), et commune à tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), son service qualité a réalisé en 2023 une autoévaluation, recommandée mais non obligatoire, en respectant le nouveau référentiel.

Évaluation : rendez-vous manqué de la HAS [Article] / Savignat, Pierre *in* Directions, n° 222, septembre 2023, pp.46-47
[Disponible papier et en ligne sur le site de la revue](#)

Résumé : Une quasi-certification qui ne dit pas son nom. C'est le point de vue de Pierre Savignat qui analyse les nouvelles modalités d'évaluation. Sans nier l'intérêt de la démarche, il pointe ses lacunes pour rendre compte de la qualité de service. Et l'opportunité d'aller au-delà du référentiel.

Évaluation de la qualité : sortir de l'impasse HAS [Article] / Barbe, Laurent *in* Les Cahiers de l'Actif, n° 564-567, mai-août 2023, pp.237-249
[Disponible papier et en ligne sur la base Cairn](#)

Résumé : L'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux pilotée par la Haute Autorité de Santé se met en place. Le dispositif qui s'impose dorénavant m'apparaît (et je pèse mes mots), d'une inadaptation confondante au regard des spécificités du secteur. L'écart est abyssal entre ses intentions affichées (faire simple, mesurer, impliquer, améliorer la qualité...) et le dispositif de travail imposé. Nombre d'acteurs de terrain commencent à en identifier et parler les principaux aspects, sans que cette parole n'ait pour le moment dépassé le stade des constats accablés, impuissants... ou encore le soulagement d'avoir passé une épreuve, clairement vécue comme un contrôle peu intéressé par les réalités vécues et dont on tire très peu sur le fond. Mais peut-il vraiment en être autrement, compte tenu des choix de construction retenus ?

Le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS : entre avancées salutaires et incertitudes [Article] / Vitour, Agathe *in* Revue de droit sanitaire et social RDSS, n° 4, août 2023, pp.737-747
[Disponible papier et en ligne sur le site de Dalloz](#)

Résumé : Les établissements et services à caractère social et médico-social (ESSMS) sont soumis depuis la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 à une obligation d'auto-évaluation et d'évaluation externe. Le système d'évaluation des ESSMS a été

récemment refondu par la loi du 24 juillet 2019, le décret du 12 novembre 2021 et surtout par le référentiel établi par l'HAS qui doit désormais structurer les évaluations quinquennales. Si des avancées en termes de formation des évaluateurs et d'ordonnancement du dispositif sont à souligner, la refonte du système évaluatif n'est pas sans soulever de nombreuses interrogations.

Etablissements et services sociaux et médico-sociaux : un nouveau dispositif d'évaluation de la qualité [Article] in
Revue Prescrire, n° 473, mars 2023, pp.222-225

Résumé : En France, les établissements et services sociaux et médico-sociaux (Essms) délivrent des prestations à diverses catégories de personnes, à domicile ou en établissement : personnes âgées dépendantes, personnes en situation de handicap, enfants protégés, personnes en situation de grande précarité, etc. Depuis 2019, la Haute autorité de santé (HAS) est chargée d'organiser la procédure d'évaluation de la qualité des prestations et services de ces établissements. Le nouveau dispositif d'évaluation a été publié en mars 2022, avec une procédure unique pour tous ces établissements. Ce dispositif s'inspire de celui de la certification des établissements de santé, avec la mise à disposition d'un référentiel national accompagné d'un manuel d'évaluation de la qualité. Le référentiel comporte 18 critères "impératifs", dont le respect de la dignité et de l'intimité de la personne ; la prévention de la maltraitance ; la gestion des plaintes et réclamations ; la liberté d'aller et de venir de la personne. Ce dispositif est présenté comme un levier destiné à faire progresser ces établissements dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Cela dépendra pour beaucoup des moyens supplémentaires qui leur seraient donnés. Un recul suffisant sera nécessaire pour mesurer la réelle portée de ce dispositif dont les exigences sont fortes, dans un contexte de manque de personnel et de dysfonctionnements graves révélés dans certains établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad).

Évaluation des ESSMS : Relever le défi. Dossier [Article] / Dellagnol, Clémence in Directions, n° 211, septembre 2022, pp.22-29

Résumé : Annoncée depuis 2019, la nouvelle procédure d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) est entrée officiellement en vigueur en avril dernier, après des mois de valse-hésitation. A quelques semaines du grand saut, des questions demeurent sur ses conditions de mise en oeuvre. Tous les ESSMS disposeront-ils des compétences nécessaires pour décrypter les documents de la HAS et accompagner les professionnels ? Quelle compensation des surcoûts engendrés par l'évaluation externe ? Le nouveau dispositif repose-t-il sur un socle juridique solide ? Après un retour sur ces différents questionnements, ce dossier présente les premières leçons tirées de l'expérimentation qui a lieu à l'automne 2021 où une vingtaine de structures ont testé la version quasi définitive du référentiel et de la procédure d'évaluation calée par la HAS. Deux d'entre elles, situées en Haute-Garonne et dans les Hauts-de-seine, soulignent la nécessité d'un important travail de préparation. Le dossier se conclut par un retour du Centre départemental de l'enfance et de la famille de Gironde qui a construit en 2018 sa procédure d'usager-traceur.

Établissements. La réforme de l'évaluation externe des ESSMS: un essai à transformer! [Article] / Rabiller, Stéphanie in Revue Droit et santé, n° 109, septembre 2022, pp. 631-634

Résumé : Après l'onde de choc créée par la parution du livre Les fossoyeurs de Victor Castanet et la double enquête sur la gestion des EHPAD du groupe Orpea qui a suivi, le gouvernement annonce un « choc de transparence ». Le scandale a au moins ceci de vertueux qu'il oblige à finaliser la réforme de l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS).

Evaluation de la qualité des ESSMS : le participatif au service de l'impératif ? [Article] / Salmon, Anne in ASH - actualités sociales hebdomadaires, n° 3265, du 24 juin au 30 juin 2022, pp. 28-29

Résumé : La philosophe et sociologue Anne Salmon revient sur le nouveau dispositif d'évaluation construit par la Haute Autorité de santé. Si elle reconnaît une « réforme profonde », qui s'appuie sur un référentiel national commun à tous les ESSMS, elle regrette la manière dont elle a été élaborée.

Nouvelle démarche d'évaluation de la qualité en ESSMS : Top départ ! [Article] / Fédération Hospitalière de France (FHF) (Paris, FRA) in Revue hospitalière de France, n° 606, mai-juin 2022, pp.12-15

Résumé : Si la patience est reine de toutes les vertus, tout laisse à penser que ce nouveau cadre d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) en soit pétri. La loi relative à l'organisation et à la transformation du système de santé du 24 juillet 2019 avait confié à la Haute Autorité de santé (HAS) la responsabilité d'élaborer une nouvelle procédure d'évaluation commune, fondée sur un référentiel national et un cadre renoué pour l'accréditation des organismes évaluateurs. Avec un enjeu de taille: obtenir l'adhésion des professionnels et renforcer la confiance des personnes accompagnées et de leurs proches. Trois ans et une pandémie plus tard, la publication des nouveaux outils et des derniers textes réglementaires permet sa mise en œuvre et aux 40000 ESSMS concernés de s'y préparer. Et parce qu'une réforme bien réalisée vaut toutes les précipitations possibles, cette nouvelle mouture invite les établissements à décliner une politique qualité plus ambitieuse.

Ressources complémentaires

Communiqués de presse et dépêches

Laurent Barbe, psychosociologue, cofondateur d'un cabinet de conseil recherche évaluation en sciences sociales : "La qualité ne peut être quelque chose d'identique ignorant la nature de l'activité" : [Dépêche Hospimédia du 26 mars 2024](#)

La nouvelle évaluation des établissements médico-sociaux nécessite une certaine empathie : [Dépêche Hospimédia du 12 mars 2024](#)

Vidéos

L'évaluation en ESSMS: se préparer, la vivre et en exploiter les résultats Journée régionale CCECQA -23 novembre 2023



Le point sur le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS Conférence en ligne de la HAS – 9 mai 2022



Évaluation des Établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)



Vous pouvez consulter les différents **dossiers documentaires** sur le site internet du service documentation

