



FICHE PRATIQUE 2

SYNTHÈSE COMPARATIVE ENTRE LA VERSION 1 (OCTOBRE 2024) ET LA VERSION 2 (DÉCEMBRE 2025) DU DOCUMENT « LE SYSTÈME DE COTATION DU DISPOSITIF D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES ESSMS – PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES »

Abréviations utilisées :

DOC = étude documentaire ENT = entretiens OBS = observations

Les évolutions structurantes

Thème	Version 1 (2024)	Version 2 (2025)	Impact
Colonne "Éléments de preuve"	Liste indicative, centrée sur documents	Devient "Éléments d'objectivation" : analyse croisée DOC + ENT + OBS obligatoire	Note 4 accessible uniquement si convergence des 3 sources
Observations	Elles sont "importantes" durant l'évaluation	Elles doivent être planifiées et tracées dans les plannings (a minima celles du manuel)	Une note 3 ou 4 sans observations tracées = fragile
Commentaires	C'est un constat d'écart	C'est une synthèse tri-sources (ENT + OBS + DOC)	Commentaire mono-source non recevable pour les cotations à 3 ou 4
Consultation documentaire	Vérification par critère (surpondération des écrits)	Approche systémique + croisement ENT/OBS + pas de doublon entre les entretiens	Cohérence globale exigée
Cotation NC	Exceptionnelle et justifiée	Fiche dédiée (fiche pratique 1) et cadrage renforcé	Sécurisation de la pratique



FICHE PRATIQUE 2

SYNTHÈSE COMPARATIVE ENTRE LA VERSION 1 (OCTOBRE 2024) ET LA VERSION 2 (DÉCEMBRE 2025) DU DOCUMENT « LE SYSTÈME DE COTATION DU DISPOSITIF D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES ESSMS – PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES »

Focus sur la consultation documentaire

En **V1**, la consultation documentaire était surtout une liste indicative par critère : l'évaluateur vérifiait la présence de certains documents (projet d'établissement, procédures, etc.) pour justifier la cotation. Cela pouvait conduire à une **surpondération** des preuves écrites : un ESSMS avec des documents bien rédigés pouvait obtenir une **note élevée**, même si les **pratiques réelles étaient faibles**.

En **V2**, la HAS change radicalement la logique :

- Ne pas se limiter à “**critère par critère**” : l'évaluateur doit analyser la cohérence globale des processus (ex. comment le PACQ irrigue la formation, la gestion des risques, la participation des personnes).
- **Croisement avec ENT et OBS obligatoire** : les documents ne suffisent plus, ils doivent être confirmés par les pratiques observées et les entretiens.
- Pas de **doublon** : si la gouvernance fournit un document (ex. plan de formation), on ne le redemande pas aux professionnels ; on vérifie en entretien si les équipes le connaissent et l'appliquent.

Planification d'un temps complémentaire sur site : pour consulter les pièces non fournies en amont (ex. dossiers des personnes, affichages), mais sans produire de documents après la visite.

Précisions concernant le contradictoire et la publication en V2

- Seules les observations faites par l'ESSMS peuvent conduire à une **modification du rapport**.
- **Aucun document produit après la visite ne peut être pris en compte** (principe du contradictoire limité à ce qui a été vu sur site).
- L'évaluateur doit **justifier dans le rapport** pourquoi une observation a ou n'a pas modifié la cotation.



FICHE PRATIQUE 2

Trame d'“appréciation générale” en annexe de la V2

La V2 fournit une trame pour une synthèse accessible (2 pages) :

- Présentation succincte de l'ESSMS
- Informations relatives au déroulé de la visite
- Synthèse sur le niveau de maturité et la dynamique qualité de l'ESSMS avec indication précise des attendus

1/ Présentation succincte de l'ESSMS

Implantation et structuration géographique de l'ESSMS (mono ou multisites)

Précisions relatives au type de public accueilli

Modalité(s) d'accompagnement proposée(s)

Informations spécifiques (dispositif intégré, ...)

Informations utiles liées au contexte (changement récent de direction, turn-over très important, vacance de poste(s), problèmes de bâti importants, etc.)

En cas d'évaluation multi-ESSMS, chaque structure doit être présentée à tour de rôle (ESSMS 1 : xx, ESSMS 2 : xx etc.). Les dynamiques entre les structures et les éventuelles difficultés rencontrées doivent être précisées (direction commune, travail partenarial, proximité géographique, etc.)

2/ Informations relatives au déroulé de la visite d'évaluation

Présentation générale succincte (accueil, relationnel avec les équipes et la direction, etc.)

Respect du planning de visite, éventuels ajustements apportés (à la demande de l'OE /de l'ESSMS)

Informations utiles relatives au choix et nombre d'accompagnés traceurs (AT) réalisés (modalité de calcul du nombre d'AT, interruption précoce d'entretien, justification en cas de nombre insuffisant d'AT, etc.)

Difficultés éventuelles (modification de l'équipe en charge de l'évaluation, mobilisation des professionnels, etc.)

En cas d'évaluation multi-ESSMS, les informations concernant chaque structure doivent être mentionnées (ESSMS 1 : xx, ESSMS 2 : xx etc.)

3/ Synthèse sur le niveau de maturité et la dynamique qualité de l'ESSMS

Mention ou non d'une auto-évaluation, existence d'un plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ)

Mise en exergue des axes forts et des axes de progrès par thématique

(Identifier sur les 3 chapitres la cohérence entre l'organisation mise en place par la structure, son appropriation par les professionnels, les bonnes pratiques existantes et l'impact sur la qualité d'accompagnement exprimée par les personnes)

Focus sur le fonctionnement et le niveau d'implication du CVS (le cas échéant)

Justification des cotations étoiles attribuées

(en quoi les pratiques de l'ESSMS vont au-delà des attendus de ses missions)

Appréciation globale du niveau de structuration de la démarche d'amélioration continue de la qualité (cohérence entre la structuration de l'organisation par la gouvernance, la qualité du travail des professionnels et la satisfaction des personnes)

En cas d'évaluation multi-ESSMS, les informations concernant chaque structure doivent être mentionnées (ESSMS 1 : xx, ESSMS 2 : xx etc.)



FICHE PRATIQUE 2

“MATRICE DE COTATION V2 ”

“Pratiques × Appropriation × Formalisation”

Pratiques observées (OBS)	Appropriation (ENT)	Formalisation (DOC)	Note cible (V2)	Lecture
Absentes / inadaptées	Faible	Faible	1	Non-conformité : rien n'est en place ni tracé.
Présentes mais hétérogènes	Faible→ moyenne	Faible	2	Pratique « artisanale », pérennité non garantie.
Cohérentes et régulières	Moyenne	Partielle→ correcte	3	Pratiques solides, formalisation suffisante en cours ou déjà là.
Robustesse démontrée	Élevée	Élevée	4	Excellence : pratique + appropriation + formalisation entièrement alignées, effets maîtrisés.

Dans la V2, la note est la résultante d'une analyse combinée ENT-OBS-DOC.



FICHE PRATIQUE 2

CAS PRATIQUES – AVANT/APRÈS (V1 » V2)

Cas 1 – Participation & droits (chap. 1)

- Terrain : ateliers d'expression observés ; affichages FALC ; dossiers mentionnent l'info ; CVS actif.
- V1 : 3-4 selon cohérence globale.
- V2 : 4 si ENT (appropriation perçue par les personnes) + OBS (ateliers constatés) + DOC (procédure/trace de diffusion) sont probants ; 3 si l'un des trois est partiel.

Cas 2 – Gestion des risques (chap. 3)

- Terrain : plan gouvernance rédigé ; équipes peu au courant ; pas d'indicateurs suivis ; pas de formation déployée.
- V1 : 2-3 (documents existants, appropriation questionnée).
- V2 : 2 (DOC seul ne suffit ; ENT/OBS ne confirment pas la mise en œuvre).

Check-list opérationnelle pour viser "4" (V2)

- ENT : équipes et personnes expliquent la pratique et ses effets.
- OBS : pratique constatée (postures, locaux, affichages), temps dédié et tracé dans le rapport.
- DOC : processus formalisés, diffusés, utilisés (preuves : plan de formation, comptes rendus, indicateurs PACQ).