

FICHE

Rédaction des observations par les ESSMS dans le cadre du dispositif d'évaluation

Précisions méthodologiques

20 janvier 2026

L'essentiel

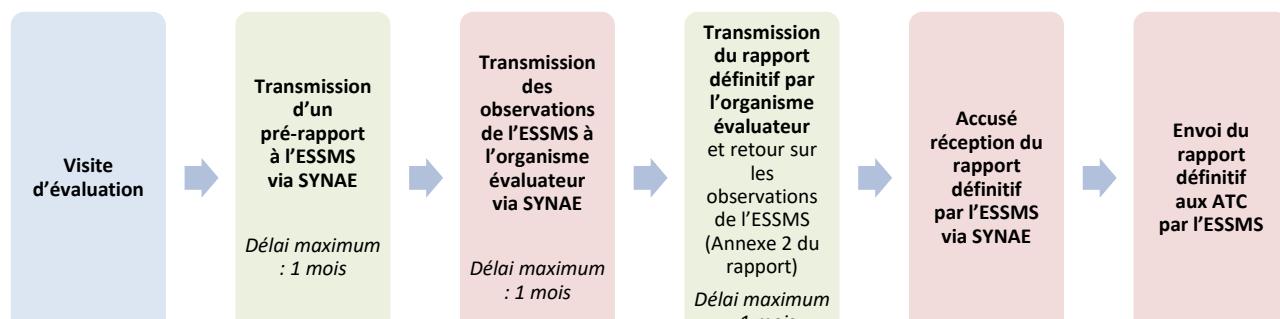
La démarche d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), élaborée par la Haute Autorité de Santé (HAS), doit être porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.

Les observations offrent à l'ESSMS, avant la finalisation du rapport, la possibilité d'exprimer son point de vue sur le déroulement de la visite et les constats formulés. Il peut **apporter des précisions pour nuancer ou compléter l'analyse des évaluateurs**.

Si l'ESSMS peut apporter toutes les remarques qu'il estime nécessaire, **l'évaluateur reste décisionnaire dans le choix de leur prise en compte¹**. Il doit cependant clairement argumenter chaque décision.

Processus post-visite et échéances associées

A l'issue de la visite d'évaluation, l'organisme évaluateur (OE) dispose d'un mois pour transmettre un pré-rapport à l'ESSMS via la plateforme Synae, lequel a également un **délai d'un mois pour formuler ses observations**, avant l'émission du rapport définitif par l'OE.



¹ Pour davantage d'informations, consulter la fiche pratique relative au système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS cotation - Janvier 2026

Importance des observations rédigées par les ESSMS

Les observations constituent une **phase essentielle du dispositif** en permettant à l'**ESSMS** d'apporter des précisions sur le déroulé de la visite d'évaluation, le contenu des commentaires et l'adéquation des cotations aux éléments produits durant la visite.

Ce mécanisme assure la transparence du processus et contribue à la qualité du rapport final.

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.

Toutes les observations sont annexées au rapport définitif et sont donc portées à la connaissance des autorités de tarification et de contrôle (ATC).

L'observation générale a vocation à être publiée dans le rapport public consultable sur le site Qualiscope de la HAS, courant 2026. Aussi, une relecture attentive de l'observation générale par l'**ESSMS** est préconisée avant validation et transmission à l'organisme évaluateur. A ce stade en effet, aucune modification ne pourra être apportée au rapport.

La présente fiche vise à guider les ESSMS dans la rédaction du contenu des observations.

Points clés de vigilance pour l'ESSMS à la lecture du pré-rapport

- **Le pré-rapport doit permettre à l'ESSMS de prendre connaissance de l'analyse des évaluateurs sur les axes forts et les axes de progrès identifiés au cours de l'évaluation.**

Les commentaires doivent être suffisamment étayés et clairs pour faciliter l'identification des bonnes pratiques d'une part, et des écarts constatés aux attendus du référentiel d'autre part². L'objectif étant d'accompagner l'**ESSMS** dans sa réflexion sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité et la mise à jour de son plan d'action.

Dans le cadre d'une **évaluation multi-ESSMS**, les commentaires du pré-rapport doivent mettre en lumière **les synergies et les spécificités de chaque ESSMS évalué**, pour l'élaboration d'un plan d'action individualisé, d'autant plus si des formulaires « critères impératifs » sont générés.

- Il convient de veiller au respect de la protection des données à caractère personnel dans le pré-rapport (pseudonymisation, vigilance sur les données sensibles, etc.).³

- Les évaluateurs sont tenus d'intervenir de manière objective et impartiale, en toute indépendance, à ce titre, la formulation des écarts constatés exclut d'intégrer du conseil.⁴

² Pour davantage d'informations, consulter la fiche pratique relative au système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS cotation - Janvier 2026

³ Pour davantage d'informations, consulter la fiche pratique « La protection des données à caractère personnel dans le dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS » - Septembre 2025

⁴ Cf point 4.1 du cahier des charges applicables aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS – Mai 2022

Comment les ESSMS peuvent-ils rédiger leurs observations ?

Observations par chapitre

Les **observations par chapitre** permettent d'apporter des commentaires sur les critères, les objectifs ou les thématiques.

Si l'ESSMS peut apporter des précisions sur des éléments documentaires cités et transmis lors de la visite, **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.**

Par ailleurs, la seule existence d'une pièce documentaire n'est pas suffisante. En effet, les éléments doivent être **connus par les professionnels, déployés et réévalués** chaque fois que nécessaire dans le cadre d'une organisation structurée.⁵

L'ESSMS peut faire mention d'un **critère non applicable au regard de ses missions**. Cela devra être dûment argumenté.⁶

Observation générale

L'observation générale est une synthèse globale sur le déroulement de la visite et la qualité du rapport. Les thèmes listés ci-après sont à préciser :

1. L'organisation de la visite et le respect du planning conjointement préétabli (séquences organisationnelles et d'investigation, prise en compte des contraintes organisationnelles de la structure...)⁷ ;

2. La posture des évaluateurs :

La posture des évaluateurs attendue est rappelée dans le cahier des charges applicables aux organismes chargés de l'évaluation ainsi que dans les fiches 3, 4 et 5 du manuel d'évaluation :

➔ « *L'intervenant doit veiller à installer les conditions d'un échange constructif avec la personne accompagnée et les professionnels rencontrés* » et favoriser l'instauration « *d'un climat de confiance facilitant les échanges, sans culpabilisation de la personne et des professionnels, ni jugement sur les réponses apportées.* »

3. La pédagogie des évaluateurs :

➔ « *Il doit poser des questions ouvertes, non orientées, permettant l'expression du vécu de la personne. Ces questions peuvent être complétées par des questions fermées portant sur des éléments non abordés spontanément par la personne ou les professionnels.* ».

➔ La connaissance du secteur doit permettre « *l'investigation des différents éléments d'évaluation identifiés au travers de questions évaluatives adaptées et ajustées au cadre* »

⁵ Pour davantage d'informations, consulter la fiche pratique relative au système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS cotation - Janvier 2026

⁶ Pour davantage d'informations, consulter la fiche pratique relative à la cotation « Non concerné » - Janvier 2026

⁷ Cf fiche pratique n°1 « Comment s'organise la visite d'évaluation ? » du manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

d'intervention et aux missions de l'ESSMS évalué, ainsi qu'au profil des personnes rencontrées » et « la reformulation des éléments d'évaluation ».

- « *L'intervenant [l'évaluateur] prend également en compte les éléments d'observation qui viennent compléter les informations obtenues pendant l'entretien.* »

Zoom sur la distinction entre observations et signalement de non-conformité

La rédaction des observations des ESSMS constitue une démarche distincte du signalement, et ne peut en aucun cas s'y substituer.

Un **signalement** constitue la démarche par laquelle une personne porte à la connaissance d'une autorité compétente l'existence d'un fait, d'un risque ou d'un dysfonctionnement. **Toute suspicion de non-conformité de l'organisme ou de ses intervenants** aux exigences fixées par le cahier des charges de la HAS, ou par la norme d'accréditation, peut être signalée à l'instance nationale ayant délivré l'accréditation (COFRAC) et à la HAS.

Dans l'hypothèse où un signalement doit être formulé par un ESSMS, **il convient d'adresser un courrier à l'organisme évaluateur (OE)** dans un premier temps, **en mettant en copie la HAS (contact.evaluation-sms@has-sante)**. Le signalement sera ainsi enregistré dans le système documentaire de gestion des plaintes et réclamations de l'OE, et consulté par le COFRAC dans le cadre de la visite d'accréditation ou des visites annuelles de suivi.

De son côté, **la HAS saisit l'organisme pour une demande d'éclaircissements sur les éléments portés à sa connaissance. L'organisme doit répondre à la HAS sous trente jours.** Après instruction du signalement et des éléments de réponse apportés, la HAS peut informer l'instance nationale d'accréditation (COFRAC) des manquements au cahier des charges dont elle a connaissance et effectue des contrôles de rapports complémentaires. L'instance nationale d'accréditation (COFRAC) fait part à la HAS des mesures mises en œuvre à la suite de cette information. En revanche, la HAS n'intervient pas dans le processus de gestion et de suivi de l'accréditation des organismes évaluateurs.

Trame indicative de rédaction des observations

Afin de guider les ESSMS dans la rédaction des observations, la HAS propose ci-dessous une **trame indicative**. Cette dernière doit être adaptée aux spécificités de chaque structure et au déroulé de la visite sur site.

RETOUR SUR LA VISITE D'ÉVALUATION

Organisation de la visite : accompagnement de l'organisme évaluateur à la planification de la visite sur site, respect du profil des évaluateurs initialement prévu le jour de la visite sur site, respect du planning, ...

Posture des évaluateurs : écoute, respect, bienveillance, pédagogie, respect des méthodes de la HAS...

Connaissance du secteur qui permet, à au moins l'un des deux évaluateurs, de s'assurer de la cohérence des reformulations des éléments d'évaluation à la réalité des missions de la structure et du public accompagné.⁸

Le cas échéant, **éléments de contexte** pertinents et complémentaires qui n'auraient pas été mentionnés dans l'appréciation générale des évaluateurs.

CONTENU DU RAPPORT

Validité des informations générales sur l'ESSMS (FINESS, nom, adresse⁹, nombre de places ou de mesures, nombre d'ETP¹⁰, ...)

Le cas échéant : spécificités des évaluations multi-ESSMS (identification de toutes les structures composant le regroupement, commentaires permettant d'identifier les spécificités de chaque structure)

Respect de la protection des données à caractère personnel¹¹

Qualité rédactionnelle du rapport (dont l'orthographe)

Précisions sur les éléments d'objectivation (analyse documentaire, observations, entretiens) si des clarifications apparaissent nécessaires

Impact de la démarche évaluative sur l'amélioration continue de la qualité de l'ESSMS

Le contenu du rapport rédigé par les évaluateurs, permet d'identifier les axes forts et les axes de progrès à travailler dans le cadre du plan d'amélioration continue (PAQ).

Les commentaires sur les formulaires « fiche critères impératif » facilite la mise en place d'un plan d'action immédiat.

L'ensemble du processus évaluatif permet de renforcer la dynamique collective autour des pratiques professionnelles et de la qualité d'accompagnement.

⁸ Cf point 6.1 du cahier des charges applicables aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS – Mai 2022

⁹ Les informations administratives doivent être cohérentes avec les informations FINESS disponible sur le site de l'ANS. Si ces informations ne sont pas à jour, nous vous invitons à prendre contact sans délai avec vos autorités de tarification et de contrôle (ATC) pour assurer la cohérence des données au moment de la publication des résultats.

¹⁰ Equivalent Temps Plein

¹¹ Fiche pratique « La protection des données à caractère personnel dans le dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS » - Septembre 2025

Ce document présente les points essentiels de la publication : Rédaction des observations par les ESSMS dans le cadre du dispositif d'évaluation
Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr