



Évaluation des ESSMS

Comment se passe votre rendez-vous avec un évaluateur ?

Mars 2026

Vous êtes accompagné par un établissement ou par un service social ou médico-social.

La direction vous propose de parler avec une personne extérieure à votre établissement.

Cette personne est un évaluateur.

L'évaluateur s'intéresse à la qualité des accompagnements dans les établissements ou les services.

Ce document explique :

- ce qu'est l'évaluation de la qualité,
- ce qu'est un évaluateur,
- comment se passe le rendez-vous avec l'évaluateur.

Après avoir lu ce document, vous pouvez choisir de participer ou de ne pas participer à cette évaluation.



L'évaluation de la qualité, c'est quoi ?

L'évaluation de la qualité

est un temps pour comprendre comment les personnes sont accompagnées dans votre établissement ou dans votre service :

- est-ce que les professionnels sont à votre écoute ?
- est-ce qu'ils répondent-ils à vos besoins ?



Cette évaluation est faite par des **évaluateurs**.

Les évaluateurs sont des personnes qui ne travaillent pas dans votre établissement.

Ils viennent vous parler pour connaître votre avis sur votre accompagnement.

L'évaluation de l'établissement ou du service est obligatoire, vous n'êtes pas obligé d'y participer.

Pourquoi cette évaluation est importante ?

Cette évaluation est importante car elle permet :

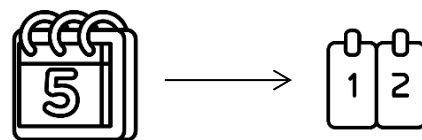
- d'observer comment les droits et les besoins des personnes accompagnées sont respectés
- d'améliorer le travail des professionnels
- d'améliorer comment votre établissement ou votre service fonctionne.



Quand se fait l'évaluation ?

L'évaluation se fait tous les 5 ans.

Elle dure au moins 2 jours.



Comment se passe l'évaluation ?

1. Les évaluateurs observent :

- le travail des professionnels
- comment fonctionne l'établissement.



2. Les évaluateurs parlent avec :

- des personnes accompagnées
- des professionnels et la direction
- des membres du Conseil de la vie Sociale, c'est le CVS.



3. Les évaluateurs écrivent un rapport.

Ils notent dans ce rapport :

- ce qui va bien dans l'établissement,
- ce qui peut être amélioré.



4. Des solutions sont mises en place pour ce qui peut être amélioré.



5. Les résultats de l'évaluation sont affichés dans l'établissement.

Ils sont sur le site Internet de la HAS quelques mois après la visite.



Comment se passe votre rendez-vous avec l'évaluateur ?

Le rendez-vous dure entre 30 et 45 minutes.

L'évaluateur vous pose des questions.

Vous serez seul avec lui sauf si vous souhaitez être accompagné.

Vous parlez avec lui de votre accompagnement dans l'établissement.

Vous pouvez donner votre avis librement.

N'hésitez pas à dire :

- si vous ne comprenez pas une question,
- si vous êtes mal à l'aise,
- si vous voulez faire une pause,
- si vous ne souhaitez pas répondre.



Vos droits en tant que personne accompagnée

Le consentement

- L'évaluateur vous demande si vous êtes d'accord pour parler avec lui. Vous avez le droit de dire oui ou non et de changer d'avis, même à la dernière minute.
- Vous pouvez refuser de répondre à certaines questions. Vous pouvez arrêter la discussion à tout moment.



La confidentialité

Dans son rapport, l'évaluateur peut écrire ce que vous lui dites. Il ne met jamais votre nom.



L'autodétermination

C'est vous qui choisissez si vous préférez être seul ou accompagné quand vous parlez avec l'évaluateur.



La personne qui vous accompagne peut être :

- votre personne de confiance,
- un proche, un parent, votre représentant légal, un ami,
- un professionnel de l'établissement ou du service.



La personne qui vous accompagne est là pour vous rassurer.

Elle peut vous aider à dire ce que vous pensez ou à comprendre les questions.

Elle ne parle pas à votre place.

Parfois, certaines personnes acceptent de parler avec l'évaluateur mais le rendez-vous n'a pas lieu. C'est normal.

L'établissement ou le service demande d'abord aux personnes si elles sont d'accord.

Ensuite, l'évaluateur choisit les personnes avec qui il va parler.

Si vous n'avez pas de rendez-vous avec l'évaluateur, c'est parce qu'il veut parler à des personnes différentes, par exemple, plus âgées ou plus jeunes que vous.







Est-ce que vous ou les personnes qui vous accompagnent peuvent avoir des problèmes parce que vous participez à l'évaluation ?

NON, personne n'aura de problèmes.

Parler d'un problème ne veut pas dire que les professionnels travaillent mal.

De quoi allez-vous parler ?

L'évaluateur veut comprendre par exemple :

- Si vous êtes accompagné avec respect. 
- Comment vos droits sont respectés :
droit à l'intimité, droit à l'information, droit de vote, par exemple. 
- Si vous pouvez participer à la vie de l'établissement :
conseil de la vie sociale ou groupe d'initiative, par exemple. 
- Si vous pouvez faire des activités en dehors de l'établissement. 
- Si vous pouvez donner votre avis et dire ce que vous pensez. 
- Si vous vous sentez écouté.
- Si vous pouvez participer à la préparation de votre projet d'accompagnement.
- Comment les professionnels vous aident
pour faire les choses tout seul. 

- Comment les professionnels vous aident pour faire des choses à votre rythme.
- Comment les professionnels s'occupent de votre santé et de votre bien-être.

Dans les établissements et services médico-sociaux :

⇒ si vous comprenez vos soins

⇒ si vous pouvez faire des choix pour votre santé



Ce document en facile à lire et à comprendre a été élaboré et relu par des professionnels et des personnes concernées. Il s'appuie sur le Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux de la HAS. Cette transcription en facile à lire et à comprendre a été effectuée par le bureau FALC de l'Esat de Castelnau Le Lez – Unapei 34, par Kristelle BARRANCO – Aurélie FAIVRE – Elodie FRASQUET – Sandrine

FORTUNE – Héroïse CAIRE – Caroline POLI

Label Qualité FALC



Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr