

Évaluation des ESSMS

Pourquoi et comment participer à l'entretien ?

Mars 2026

Vous êtes accompagné(e) par un établissement ou un service social ou médico social. Dans le cadre de l'évaluation de la qualité des accompagnements, il vous est proposé de participer à un entretien avec une personne extérieure. Cet entretien, appelé méthode de « l'accompagné traceur », vous permet de partager librement votre expérience de votre accompagnement. Ce document vous explique pourquoi cet entretien est proposé, comment il se déroule et les thèmes abordés. Votre participation n'est pas obligatoire : vous pouvez accepter ou refuser.

Qu'est-ce que l'évaluation de la qualité ?

Votre établissement, ou le service qui vous suit, souhaite améliorer la qualité des actions menées auprès des personnes accompagnées. Ces actions sont appelées « accompagnements » dans ce document.

Pour cela, une évaluation est réalisée par des personnes extérieures et indépendantes, appelées évaluateurs, qui viennent au minimum 2 jours dans l'établissement. Cette évaluation est obligatoire pour l'établissement ou le service et a lieu tous les 5 ans.

Les évaluateurs :

- **parlent avec des personnes accompagnées lors d'une discussion individuelle** (voir la page suivante), et parfois avec leurs proches ;
- parlent avec les membres du conseil de la vie sociale (CVS) ;
- parlent avec les professionnels ;
- regardent les documents, les affichages ;
- observent la vie dans l'établissement ;
- notent ce qui fonctionne bien et ce qui peut être amélioré.

Quels sont les objectifs de l'évaluation de la qualité ?

- Voir comment vos droits sont respectés.
- S'assurer que vos besoins sont pris en compte.
- Améliorer les pratiques des professionnels.
- Faire évoluer l'organisation pour mieux vous accompagner.

Comment va se passer votre entretien avec l'évaluateur ?

L'évaluateur va vous poser des questions lors d'une discussion individuelle qui peut durer 30 à 40 minutes. Vous pouvez choisir le lieu de l'entretien pour vous sentir à l'aise.

Vous serez invité(e) à parler de la façon dont les professionnels vous accompagnent au quotidien dans l'établissement ou le service.

Avant cet entretien, nous vous invitons à réfléchir à ce qui est important pour vous et aux aspects que vous souhaiteriez voir améliorer.

Sentez-vous libre de parler de ce que vous vivez, toutes les réponses sont intéressantes pour l'évaluateur.

Durant l'entretien, il ne faut pas hésiter à dire si vous ne comprenez pas une question, ou si vous voulez faire une pause par exemple. C'est à l'évaluateur de s'adapter à vos besoins, pas l'inverse.

Vos droits

- **Consentement** : vous êtes libre d'accepter ou de ne pas accepter l'entretien, sans conséquence pour vous. Si vous êtes d'accord, vous signerez un document, mais vous pouvez changer d'avis à tout moment.
- **Confidentialité** : votre nom n'apparaît pas dans le rapport.
- **Choix** : vous pouvez demander la présence d'une personne (proche, représentant légal, professionnel, etc.). Elle peut vous aider à vous faire comprendre par exemple, sans parler à votre place.

De quoi allez-vous parler ?

L'évaluateur cherche à savoir la façon dont vous vivez votre accompagnement et ce qui est important pour vous.

Dites simplement ce que vous vivez au quotidien, votre expérience dans l'établissement ou avec le service. L'évaluateur est là pour vous écouter.

L'évaluateur veut savoir, par exemple :

- **si vous êtes accompagné(e) avec respect** et si vous vous sentez écouté(e) ;
- **si vos droits sont respectés**, comme le droit de vote, le respect de votre intimité et l'accès à une information claire (par exemple, est-ce que l'on vous explique ce qui va se passer avant un rendez-vous ?) ;
- **si vous êtes invité(e) à donner votre avis** sur la vie de l'établissement, en participant à des réunions comme le CVS (conseil de la vie sociale) ou à des groupes où l'on propose des idées ;
- **si vous pouvez faire des activités en dehors de l'établissement**, comme participer à une activité culturelle ou sportive, par exemple ;
- **si vous pouvez vous exprimer librement** (par exemple, est-ce que vous pouvez dire qu'une activité ne vous convient pas ? est-ce que votre avis est pris en compte ?) ;
- **si vous participez à la préparation de votre projet d'accompagnement** (par exemple, vous demandez-t-on quels sont vos besoins et vos attentes (santé, logement, autonomie...) ? décidez-vous avec les professionnels des étapes importantes ?) ;
- **comment les professionnels vous encouragent à faire des choses par vous-même et à votre rythme** (par exemple, les activités sont-elles adaptées à votre niveau de fatigue et à vos capacités ?) ;
- **comment les professionnels prennent soin de votre santé et de votre bien-être** (par exemple, sont-ils attentifs à votre moral, à votre confort et à vos éventuelles douleurs ?).

Vous pouvez dire ce qui vous plaît et qu'il faut garder, mais aussi ce qui ne va pas et devrait être amélioré par l'établissement ou le service.

Dire ce qui ne va pas ne signifie pas que les professionnels travaillent mal et ils ne seront pas sanctionnés.

Vous pouvez vous exprimer librement, sans minimiser les choses, cela n'aura aucune conséquence pour vous.

Et si vous n'êtes pas choisi(e) ?

Parfois, vous acceptez de parler avec l'évaluateur, mais l'entretien n'a pas lieu.

Cela ne veut pas dire que votre avis n'est pas important.

Votre structure a demandé l'accord de plusieurs personnes, par précaution.

L'évaluateur ne peut pas toutes les rencontrer et doit aussi voir des personnes différentes (plus jeunes ou moins jeunes que vous par exemple).

Dans ce cas, vous pouvez participer autrement (visite de la structure, réunion, questionnaire...).

Et après, comment ça se passe ?

Après avoir observé et écouté, les évaluateurs rédigent un rapport et des actions d'amélioration sont mises en place. Les résultats sont affichés dans l'établissement ou le service et publiés sur le site de la HAS (Qualiscope).

**Votre avis compte. Participer à cet entretien,
c'est contribuer à améliorer la qualité de vie pour vous et pour les autres.
Vous êtes libre de choisir d'y participer ou non.**

i Pour aller plus loin

Les informations de la HAS

Sur l'évaluation de la qualité des ESSMS

- Évaluation de la qualité en établissements et services sociaux et médico-sociaux. Une dynamique continue et partagée : [Évaluation de la qualité en ESSMS – Une dynamique continue et partagée](#)
- [Affiche pédagogique c'est quoi une évaluation ?](#)
- [Affiche pédagogique méthode évaluation](#)
- Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (HAS – actualisé en juillet 2025) : [manuel_devaluation_de_la_qualite_essms.pdf](#).
- Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (HAS – mars 2022) : [Référentiel d'évaluation des ESSMS](#)
- Pour consulter les résultats des évaluations des ESSMS : Qualiscope. Qualité des établissements de santé & des établissements et services sociaux et médico-sociaux : [Haute Autorité de santé – Qualiscope](#)

Sur le recueil du point de vue des personnes accompagnées ou concernées

Le recueil du point de vue des personnes accompagnées ou concernées est une démarche pour exprimer, recueillir, analyser et prendre en compte leur expérience et leur satisfaction. Elle se fait tout au long de l'accompagnement, en complément de l'évaluation de la qualité.

- [Haute Autorité de santé – Point de vue des personnes accompagnées par les ESSMS](#)
- [Synthèse facile à lire et à comprendre \(FALC\)](#)
- [Synthèse langage clair](#)
- [Synthèse personnes âgées](#)
- [Mon avis est important – version française](#) (disponible en anglais, arabe, bengali, espagnol, farsi, portugais et tamoul)

Le soutien des associations de personnes accompagnées ou concernées (non exhaustif)

- France Assos Santé, Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé : [France Assos Santé – La Voix des usagers](#)
- APF France handicap : [Association APF France handicap](#)
- Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques : [Unafam](#)

Ce document a été élaboré par la HAS et relu par des professionnels et associations d'usagers concernés par le sujet : AI-Anon/Alateen, FNAPAEF, Pouvoir d'Agir, UNAPEI. Il a été rédigé selon les consignes en vigueur et les connaissances disponibles à la date de sa publication qui sont susceptibles d'évoluer en fonction de nouvelles données.

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