
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Evaluation des ESSMS : quel bilan pour cette 2e année de déploiement du dispositif ?

3 juillet 2025

Construit à partir du référentiel national élaboré par la Haute Autorité de santé (HAS), le dispositif d'évaluation de la qualité des près de 45 000 établissements et services du champ social et médico-social se déploie depuis 2023. A l'issue des deux premières années de mise en œuvre de ce dispositif, près d'un quart des structures ont été évaluées par des organismes externes, l'occasion de faire le point sur les résultats et les évolutions à venir. Dans l'ensemble, si la qualité globale reste satisfaisante, des marges de progression subsistent. La HAS annonce par ailleurs que les résultats d'évaluation par structure seront rendus publics à compter de mi-septembre sur son service d'information en ligne Qualiscope.

En 2019, la loi relative à l'organisation et à la transformation du système de santé donnait pour mission à la HAS de refondre et de piloter le dispositif d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS). Le référentiel, publié en mars 2022, propose le premier cadre d'évaluation commun aux près de 45 000 ESSMS du territoire. Centré sur la personne accompagnée (ses droits, ses besoins et ses aspirations), ce référentiel est le support des évaluations menées depuis 2023 par des organismes indépendants accrédités par le Comité français d'accréditation (Cofrac). Ils se déplacent au sein des structures afin d'observer et d'échanger avec les personnes accompagnées, leurs représentants au conseil de la vie sociale (CVS), les professionnels et la direction. L'objectif est d'évaluer le niveau de respect des attendus du référentiel, dans une logique d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement des personnes (âgées, en situation de handicap ou de précarité et enfants protégés). La finalité de l'évaluation est donc à la fois bien distincte et complémentaire des missions de contrôle et d'inspection menées par les autorités de tarification (notamment les agences régionales de santé et les conseils départementaux).

Au 31 décembre 2024, plus de 10 000 établissements et services ont été évalués au total, ce qui constitue près d'un quart des structures présentes sur l'ensemble du territoire. De plus en plus significatives, les données mesurées consolident les premières tendances observées fin 2023. Le niveau global de qualité observé est satisfaisant, ce qui traduit l'engagement des professionnels sur le terrain, toutefois des points de vigilances se confirment.

Une montée en charge du dispositif amenée à s'intensifier

Au cours de la seule année 2024, 6 367 évaluations ont été menées auprès d'établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS). Ce chiffre témoigne de la montée en charge du dispositif, dans un contexte de transformation de l'offre d'accompagnement et d'évolution des attentes des personnes accompagnées (réforme de l'offre des services à domicile engagée en juillet 2023, renforcement des dispositifs intégrés ou encore essor des plateformes de services). Cette montée en régime devrait s'intensifier dans les trois prochaines années pour clore ce premier cycle quinquennal. Le bilan 2024 s'appuie sur une représentation équilibrée entre le secteur médico-social (établissements et services accompagnant des personnes âgées ou en situation de handicap) et

le secteur social (protection de l'enfance et inclusion sociale). Les établissements et services du secteur social représentent en effet 46 % des évaluations et ceux du secteur médico-social 53 %¹ soit une répartition cohérente avec le poids respectif de ces deux secteurs. Les 6 367 évaluations ont été réalisées par 121 organismes évaluateurs, un chiffre significatif qui masque une réalité plus contrastée. La HAS observe en effet l'émergence d'un phénomène de concentration du marché, puisque plus de la moitié de ces évaluations ont été réalisées par 15 organismes évaluateurs.

Un niveau globalement satisfaisant malgré l'amorce d'une diminution de la cotation moyenne

Dans le détail, les éléments apportés par les personnes accompagnées témoignent de leur importante satisfaction puisque la cotation² moyenne est de 3,70/4 (contre 3,74/4 en 2023). La qualité de l'accompagnement est perçue de façon légèrement moins positive par les professionnels puisque la note globale s'élève à 3,64 (3,68 en 2023) pour les critères les concernant. Enfin, comme pour l'année 2023, la cotation moyenne est plus basse s'agissant des critères évalués aux côtés de la direction des ESSMS, puisqu'elle atteint le score de 3,58 (3,61 en 2023). Tous chapitres confondus, les cotations moyennes plus élevées dans le secteur médico-social traduisent une plus grande aisance de ces structures en matière de démarche qualité et d'appropriation des outils d'évaluation. Cet écart s'explique par leur activité de soins, qui s'accompagne d'obligations liées à la qualité des soins et à son financement. Dans le détail, les résultats sont légèrement plus fragiles dans le secteur de la protection de l'enfance ou dans le secteur de l'accueil hébergement et insertion, en comparaison notamment aux structures accueillant des personnes âgées, ou celles accueillant des personnes adultes en situation de handicap.

Si ces résultats restent relativement élevés et illustrent le haut niveau de qualité de l'accompagnement au sein des ESSMS, on constate une tendance globale à la baisse. Cette diminution est notamment portée par les résultats obtenus sur les thématiques liées à l'accompagnement à la santé (-0,7 points par rapport à 2023), à la gestion des risques (-0,7) ou encore à la continuité et la fluidité des parcours (-0,4). Ces données témoignent de la difficulté rencontrée par les ESSMS dans la formalisation des outils nécessaires à la structuration de leur activité. Il est à noter que cette tendance globale pourrait s'accroître dans les années à venir en raison du travail engagé pour affiner le système de cotation (voir l'encadré ci-dessous).

Un dispositif qui évolue pour une photographie plus précise du niveau de qualité dans les ESSMS

La HAS a publié en octobre 2024 une fiche pratique visant à apporter des précisions méthodologiques sur la mise en œuvre du système de cotation. L'objectif est d'harmoniser les pratiques des évaluateurs et d'assurer la cohérence de la cotation avec l'ensemble des éléments recueillis sur site. L'application effective de cette fiche et son appropriation par les organismes évaluateurs nécessitant quelques mois, les premiers effets devraient être perceptibles dans le cadre du bilan 2025.

Par ailleurs, et toujours dans l'objectif d'obtenir une photographie plus nette de la qualité des accompagnements, la HAS publiera au dans le courant du mois de juillet 2025 une fiche pratique visant à s'assurer d'un nombre suffisant de personnes accompagnées interrogées dans le cadre de la méthode dite de l'accompagné-traceur.

Parmi les 157 critères qui composent le référentiel d'évaluation, 18 sont dits « impératifs » désignant des attendus devant être parfaitement maîtrisés par les établissements et services. Les ESSMS n'obtenant pas la cotation de 4/4 sur ces critères doivent élaborer un plan d'action immédiat. En 2024, seules 19 % des structures maîtrisent la totalité de ces critères impératifs, un chiffre en recul de presque 6 points par rapport aux évaluations réalisées en 2023. Cette tendance s'explique notamment par l'évolution des cotations de plus en plus proche de la réalité, tout nouveau dispositif ayant nécessairement besoin d'un temps d'appropriation pour les évaluateurs. Globalement, le secteur médico-social affiche une meilleure performance sur ces critères impératifs, puisque l'ensemble de ces derniers est maîtrisé dans près d'un quart des évaluations (contre seulement 14% des évaluations relevant du secteur social). Par ailleurs, les résultats confirment l'implication des professionnels sur

¹ La faible part des évaluations portant à la fois sur le secteur social et médico-social correspond aux évaluations multi-ESSMS dans lesquelles les deux secteurs sont représentés.

² Pour rappel, le niveau de cotation du référentiel d'évaluation s'échelonne de 4 (niveau tout à fait satisfaisant) à 1 (niveau pas du tout satisfaisant). Les cotations moyennes des évaluations réalisées en 2024 sont, relativement proches des résultats publiés dans le bilan 2023.

les questions liées à la liberté d'aller et venir, la dignité et l'intégrité, la liberté de conscience, la vie privée et l'intimité des personnes accompagnées. Néanmoins, une marge de progression subsiste concernant la formalisation et l'adaptation des pratiques professionnelles à l'évolution des enjeux et du contexte. A titre d'exemple, le critère lié au plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait défaut dans près de la moitié des évaluations réalisées en 2024. Par ailleurs, le critère relatif à la définition d'un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées est atteint dans seulement 56 % des évaluations réalisées.

Les rapports d'évaluation publiés à partir de mi-septembre sur Qualiscope

Dans un objectif de transparence et d'information de tous, les résultats d'évaluation par établissement seront publiés à compter de mi- septembre 2025 sur le service en ligne Qualiscope, accessible sur le site de la HAS. Dans un premier temps, plus de 12 000 résultats d'évaluations, correspondant aux établissements ayant été évalués depuis le début de mise en œuvre du nouveau dispositif et jusqu'au 15 juin 2025, seront publiés sous la forme de fiches synthétiques. Celles-ci comprendront une indication du niveau de la qualité pour l'établissement (selon une échelle A, B, C, D par ordre décroissant) et un rapport synthétique de l'ESSMS concerné reprenant les scores des thématiques, objectifs et critères impératifs.

Évaluation de la qualité des ESSMS : bilan 2024

En France, la qualité des 45 000 établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) est obligatoirement évaluée tous les 5 ans. Après avoir effectué une refonte du dispositif d'évaluation et accompagné son déploiement, la HAS dresse un second bilan à l'issue de l'évaluation de 10 015 établissements et services.

Les principes de l'évaluation

Un cadre national commun

Centré sur la personne accompagnée

Au service d'une amélioration continue de la qualité



45 000 ESSMS*
évalués tous les 5 ans



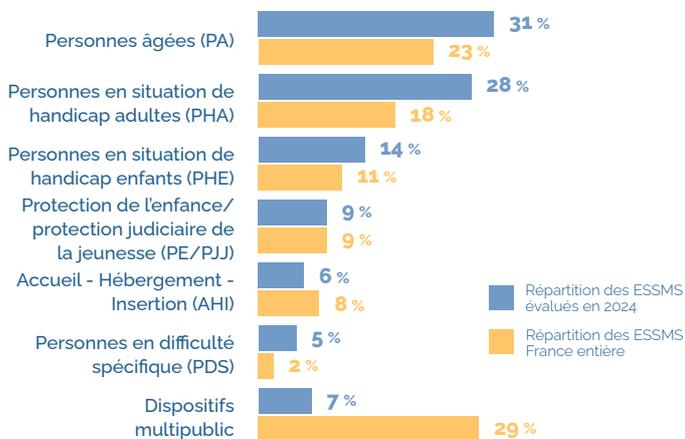
Référentiel unique
3 chapitres, 9 thématiques,
42 objectifs, 157 critères
dont 18 impératifs



128 organismes évaluateurs
autorisés à réaliser des évaluations (fin 2024)

9 386 évaluations réalisées

Dont 6 367 en 2024, soit 22 % des ESSMS soumis à évaluation

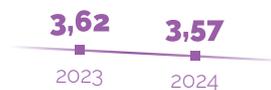


Parmi les ESSMS évalués, 31 % accompagnent exclusivement le public Personnes âgées. Ces structures représentent 23 % des ESSMS en France.

Quels enseignements ?

Un niveau de qualité qui reste satisfaisant

moyenne des 157 critères



(note de 4 à 1 : tout à fait satisfaisant à pas du tout satisfaisant)

100 % des critères impératifs satisfaits dans 19 % des évaluations réalisées

Les critères impératifs
(note attendue 4/4)

Les points forts

- Respect de la liberté d'opinion et des croyances
- Respect de la vie privée et de l'intimité
- Respect de la dignité et de l'intégrité

Les points à améliorer

- Plans de gestion de crise
- Prévention des risques de maltraitance
- Analyse en équipe des plaintes et réclamations

L'accompagnement de la HAS

Des nouveaux outils mis à disposition

Fiche pratique - [Le système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS](#)

Fiche pratique - [L'obligation de mise en place d'un conseil de la vie sociale \(CVS\)](#)



17 rencontres régionales depuis 2023

Retrouvez toutes les informations dans notre rubrique « **Mettre en œuvre l'évaluation des ESSMS** »

* ESSMS relevant de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF), immatriculés dans le répertoire FINESS en septembre 2024 et soumis à l'évaluation prévue par l'article L. 312-8 du CASF.

Pour en savoir plus, consultez le bilan annuel 2024

