

Séance mensuelle du Conseil de l'âge

18 septembre 2025

« Le périmètre pertinent d'organisation, de financement et d'intervention des Ehpad »

Les marqueurs de qualité des Ehpad

- **Deuxième bilan de la Haute autorité de santé (HAS) de la campagne d'évaluations externes des ESMS / Ehpad**
 - *Angélique Khaled, directrice de la qualité de l'accompagnement social et médico-social, et Hélène Lussier, cheffe du service évaluation - HAS*
- **Les données collectées du Tableau de bord ESMS pour les Ehpad par l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH)**
 - *Nathalie Fourcade, directrice générale, et Jonathan Dhif, contrôleur de gestion - ATIH*
- **Retour d'expérience(s)**
 - *Frédéric Sananes, ancien directeur d'Ehpad et évaluateur/auditeur externe d'Ehpad*

Deuxième bilan de la Haute autorité de santé (HAS) de la campagne d'évaluations externes des ESMS / Ehpad

Angélique Khaled, directrice de la qualité
de l'accompagnement social et médico-
social – HAS

Hélène Lussier, cheffe du service évaluation
- HAS



Evaluation ESMS secteur grand âge

HCFEA

18 septembre 2025

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Sommaire

1

Principes de l'évaluation des ESSMS

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

HCFEA - Point d'étape évaluation secteur grand âge
18 septembre 2025

4

2

Bilan 2024

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

HCFEA - Point d'étape évaluation secteur grand âge
18 septembre 2025

6

3

Publication des résultats

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

HCFEA - Point d'étape évaluation secteur grand âge
18 septembre 2025

26



1

Principes de l'évaluation des ESSMS

L'évaluation des ESSMS

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

.....○ L'objectif ?

Inscrire les structures dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité au bénéfice des personnes accompagnées.

.....○ Qui est concerné ?

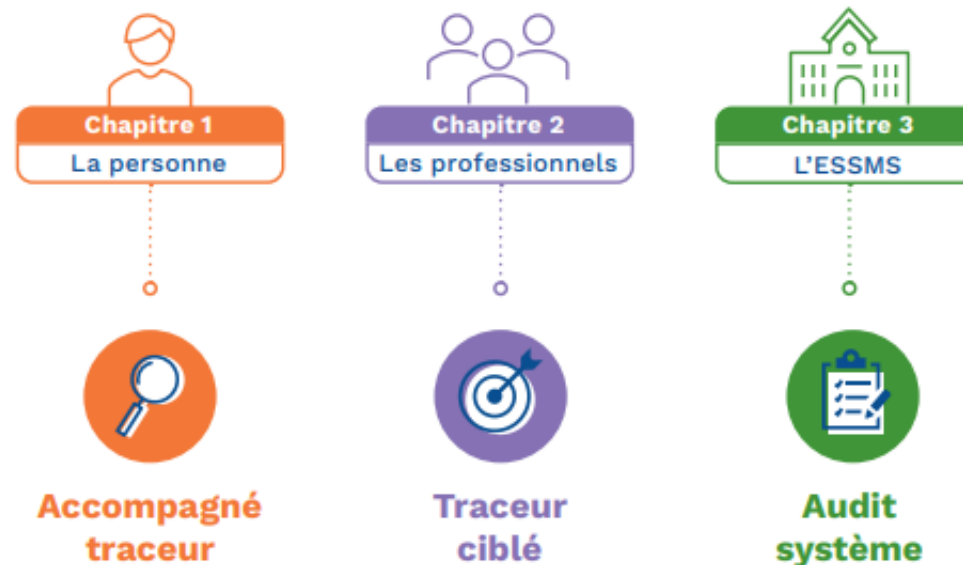
L'ensemble des ESSMS mentionnés à l'article L312-1 du CASF, sauf dérogations prévues par le même code.

.....○ A quel rythme ?

Tous les 5 ans par des organismes évaluateurs indépendants accrédités par le COFRAC

Des méthodes d'évaluation qui s'inscrivent au cœur de l'activité des structures.

Un chapitre = une méthode d'évaluation



Entretiens / observations / consultation documentaire

Un référentiel national

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

Un référentiel centré sur la personne accompagnée construit autour de 9 thématiques :

- la bientraitance et l'éthique;
- les droits de la personne accompagnée;
- l'expression et la participation de la personne;
- la co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement;
- l'accompagnement à l'autonomie;
- l'accompagnement à la santé;
- la continuité et la fluidité des parcours des personnes;
- la politique ressources humaines;
- la démarche qualité et gestion des risques.



Applicables selon :

- **Secteur** : Social / Médico-social
- **Structure** : Établissement / Service
- **Public** : PA : personnes âgées
PHA / PHE : personnes en situation de handicap adultes et enfants
PDS : personnes en difficultés spécifiques
AHI : Accueil hébergement insertion
PE-PJJ : protection de l'enfance et protection judiciaire de la jeunesse

Un système de cotation à 5 niveaux

Chaque élément d'évaluation d'un critère fait l'objet d'une cotation à partir des réponses apportées.

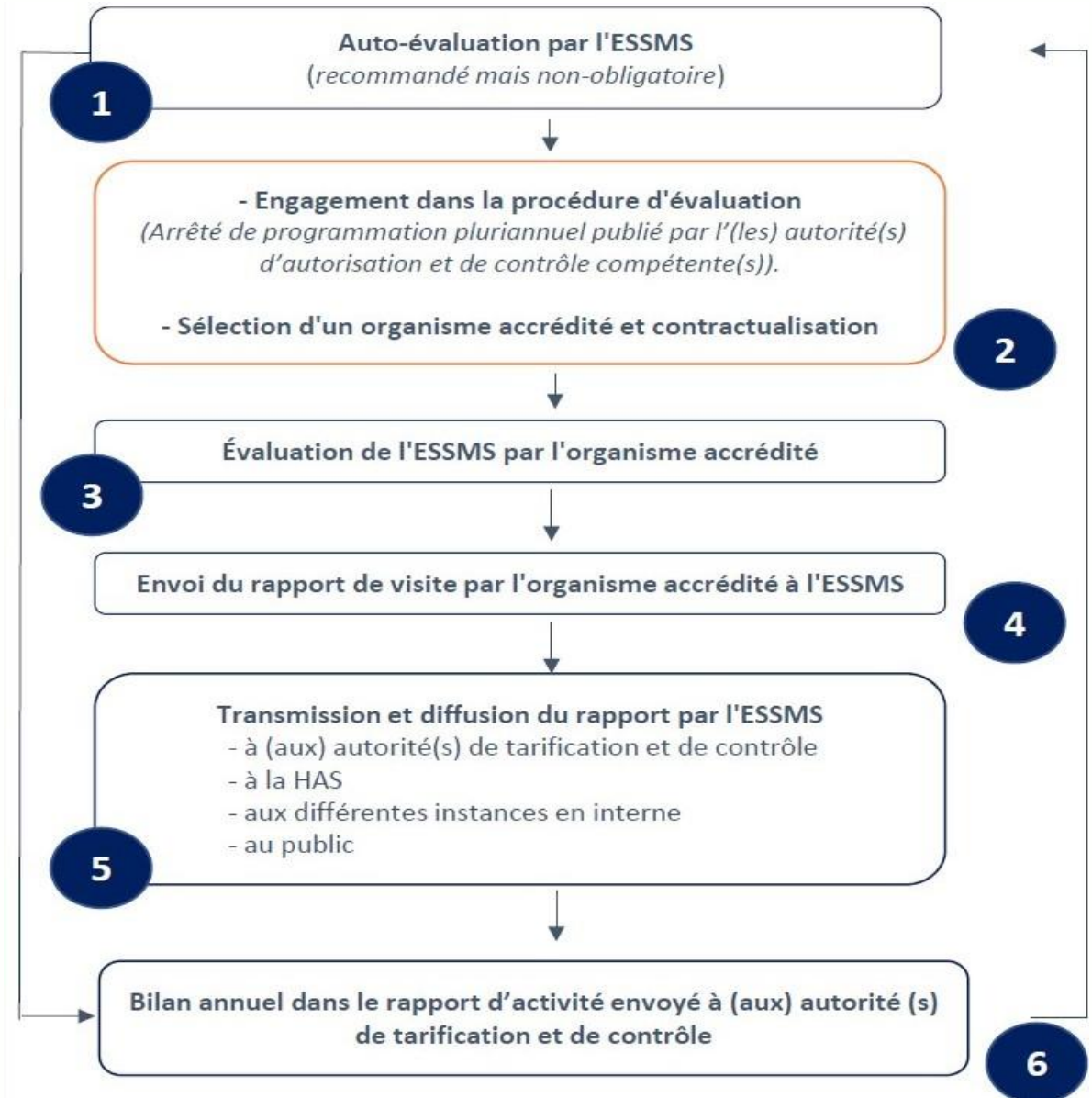
5 niveaux : 1 étant le niveau le plus faible et 4 le plus élevé. Une cotation étoile permet de valoriser les pratiques innovantes ou allant au-delà des attendus.

La HAS fixe la méthode et les outils, mis en œuvre par des **évaluateurs indépendants** qui doivent s'assurer de la cohérence des différents éléments recueillis et des cotations appliquées

Les étapes de la démarche évaluative

Sur les 15 ans d'autorisation, 3 cycles de 5 ans comprenant :

- une auto-évaluation vivement conseillée
- une évaluation réalisée par un tiers indépendant.
- un plan d'action suivi dans le rapport d'activité annuel



Ajustement du dispositif évaluatif

En 2024 :

- Fiche pratique obligation de mise en place d'un CVS
- Fiche système de cotation
- Moyenne des critères à 2 décimales

En juillet 2025, mise à jour du manuel :

- la durée minimale de la visite fixée à 2 jours (Fiche n°1)
- l'actualisation des catégories FINESS (Fiche n°2)
- les modalités de réalisation de l'accompagné traceur (Fiche n°3)
- Références
- Fiche pratique évaluation multi-ESSMS

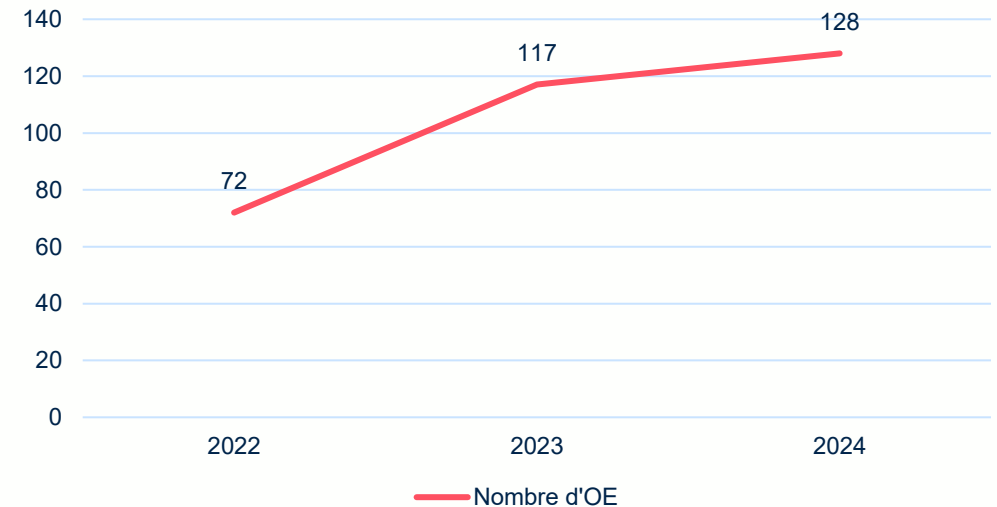
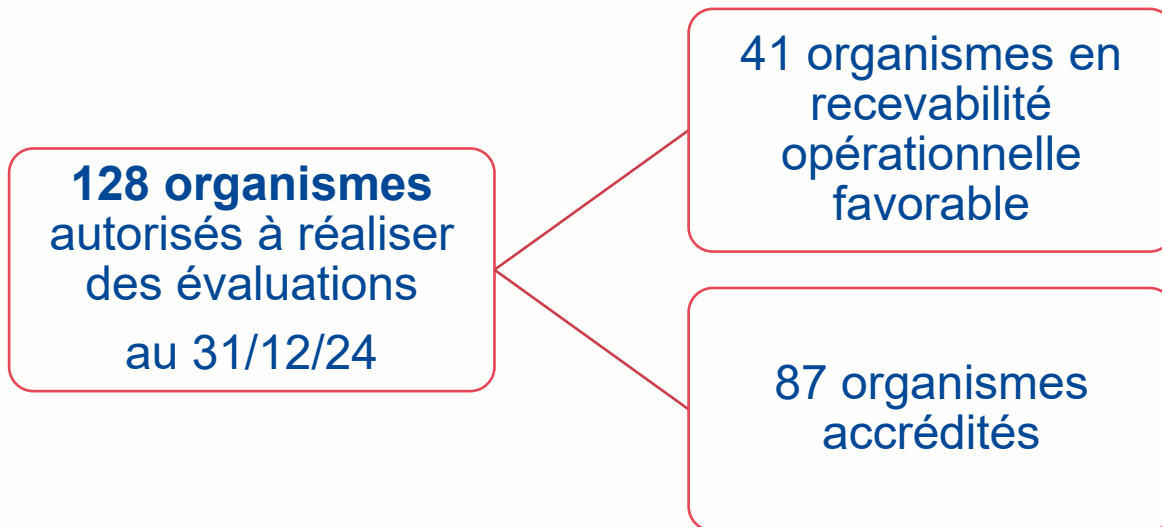


2

Bilan 2024

Les organismes évaluateurs

Un ralentissement du nombre d'organismes entrants dans le dispositif

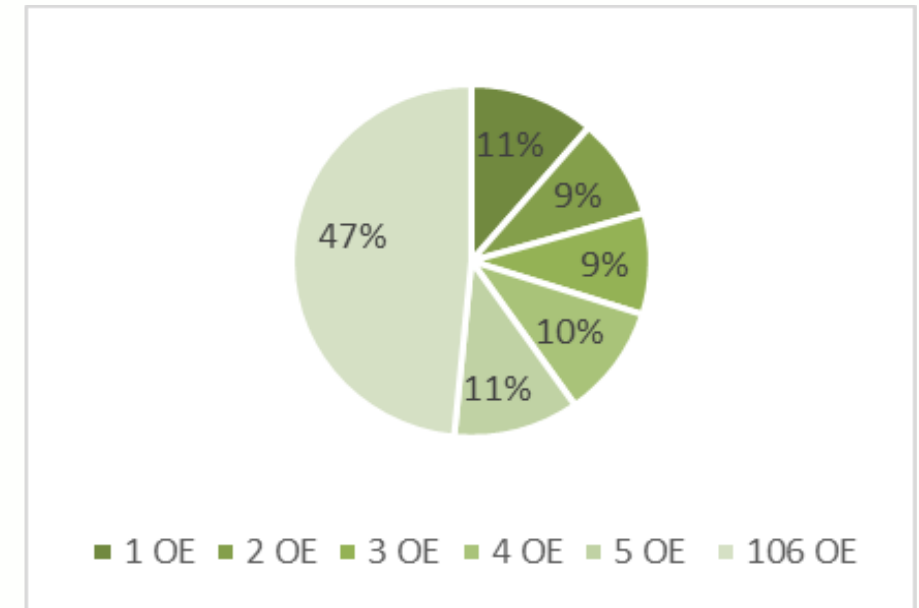


Evolution du nombre d'organismes évaluateurs (au 31 décembre de l'année)

La structuration du marché de l'évaluation

L'émergence d'un phénomène de concentration en 2024

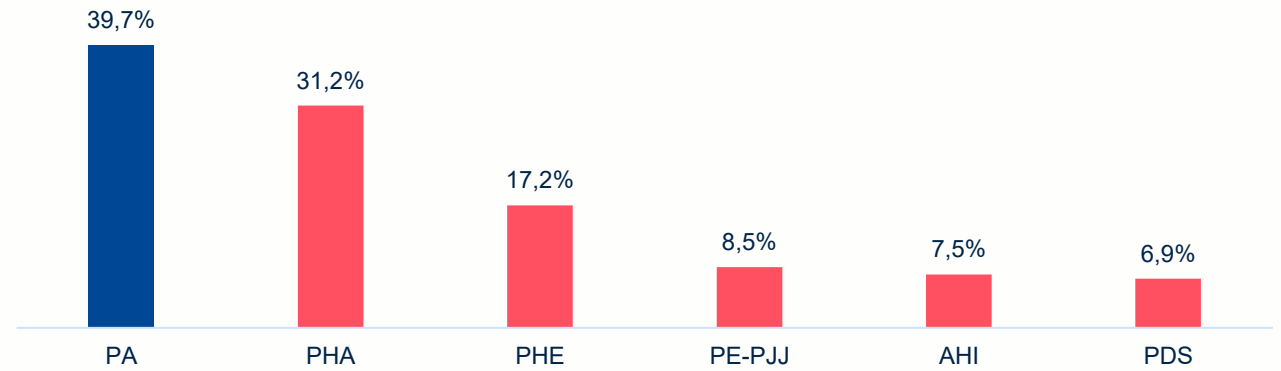
- 6 367 évaluations réalisées par 121 organismes évaluateurs différents
- Plus de la moitié des évaluations 2024 réalisées par 15 organismes évaluateurs, **soit 12% de l'effectif total**



Distribution des évaluations réalisées en 2024 selon le nombre d'OE (en %)

Répartition des évaluations réalisées par public

- Un équilibre entre les évaluations secteur social et médico-social (46% vs 53%)
- Davantage d'établissements évalués que de service (71% des évaluations 2024)
- Une représentation majoritaire des structures prenant en charge des personnes âgées et en situation de handicap.



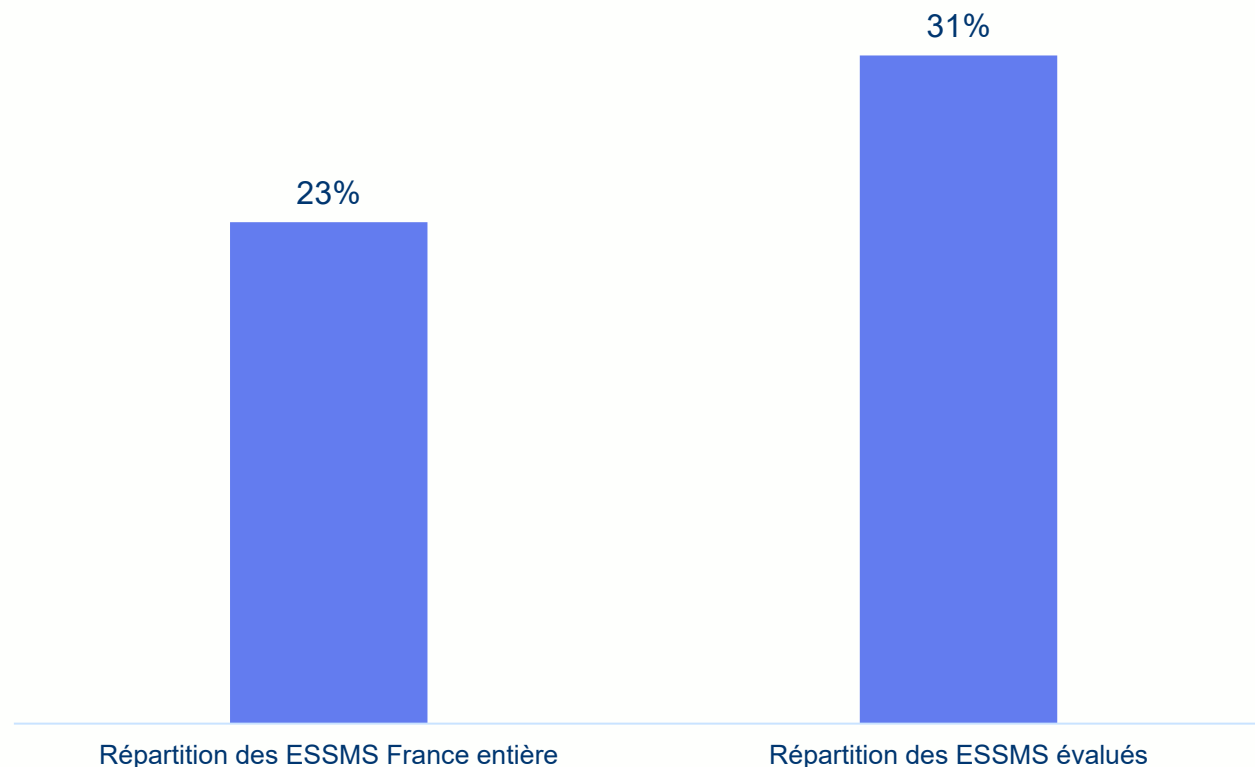
Répartition des évaluations 2024 selon le public (en %)

Focus sur les structures accompagnant des personnes âgées

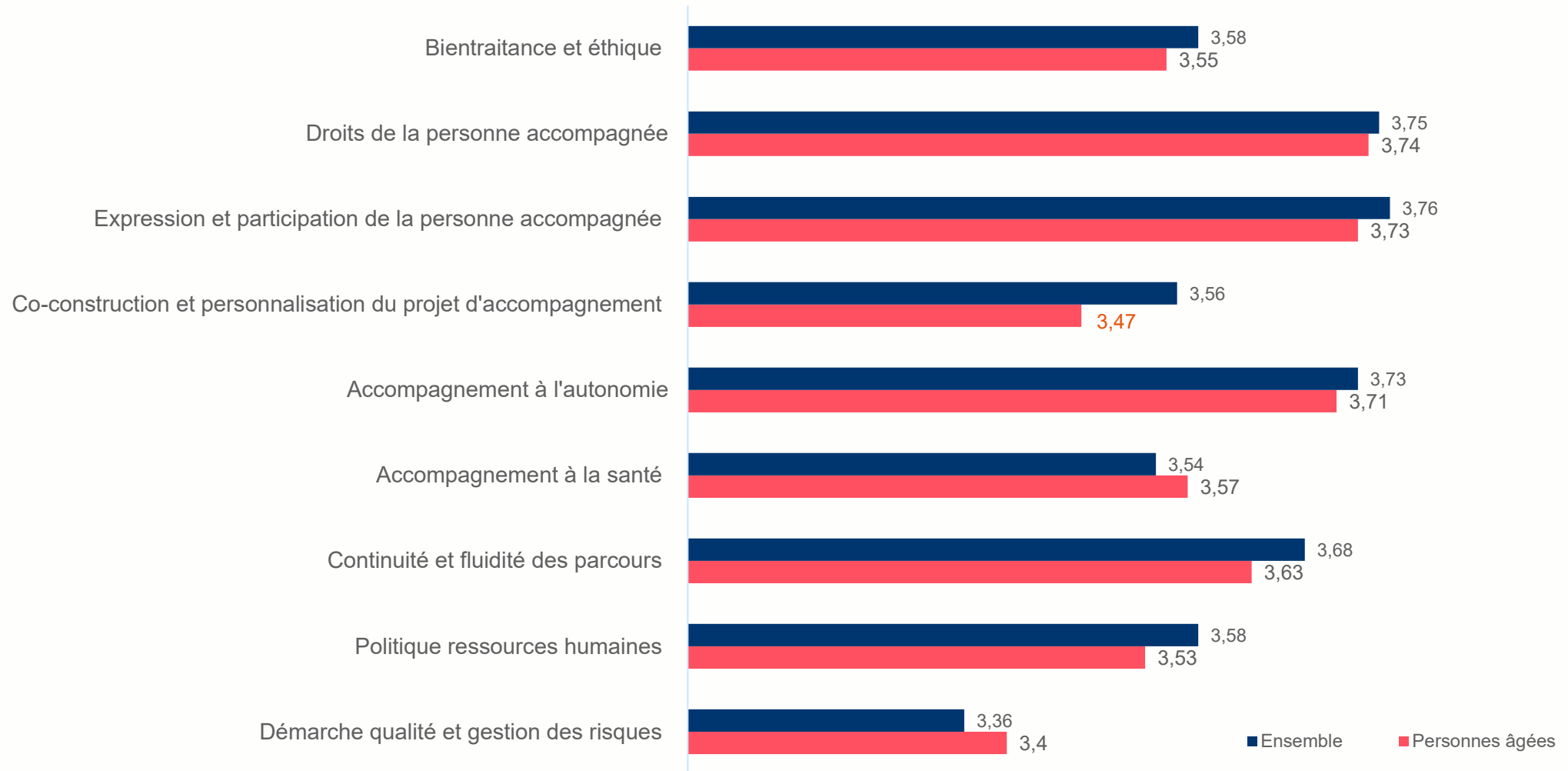
3 534 évaluations réalisées au 31/12/2024
(dont 2 342 au cours de l'année 2024)

3 661 ESSMS évalués, dont :

- 32% des EHPAD ;
- 23% des résidences autonomie
- 12% Service autonomie et Soins
- 6% SSIAD
- ...



Les cotations moyennes par thématique



Critères impératifs – Les professionnels...

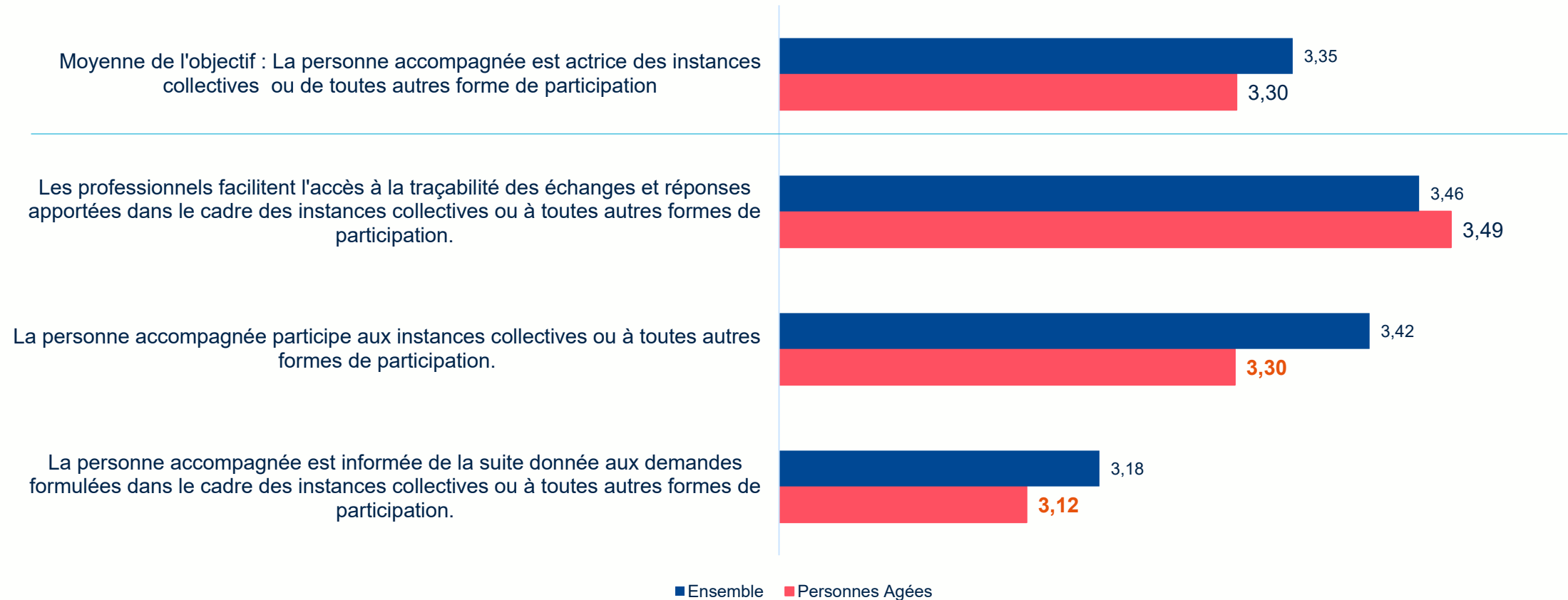
Les professionnels...	Ensemble	Personnes âgées
respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.	92%	92%
respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	89%	89%
respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	90%	88%
soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.	87%	83%
respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	77%	78%
respectent la sécurisation du circuit du médicament.	74%	73%
déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.	63%	65%
analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	58%	64%

Critères impératifs – La gouvernance...

L'ESSMS...	Ensemble	Personnes âgées
favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	85%	83%
organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.	80%	81%
traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	80%	79%
organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	68%	76%
garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	75%	75%
communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	55%	63%
communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.	60%	61%
définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	56%	61%
communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	52%	59%
définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	47%	53%

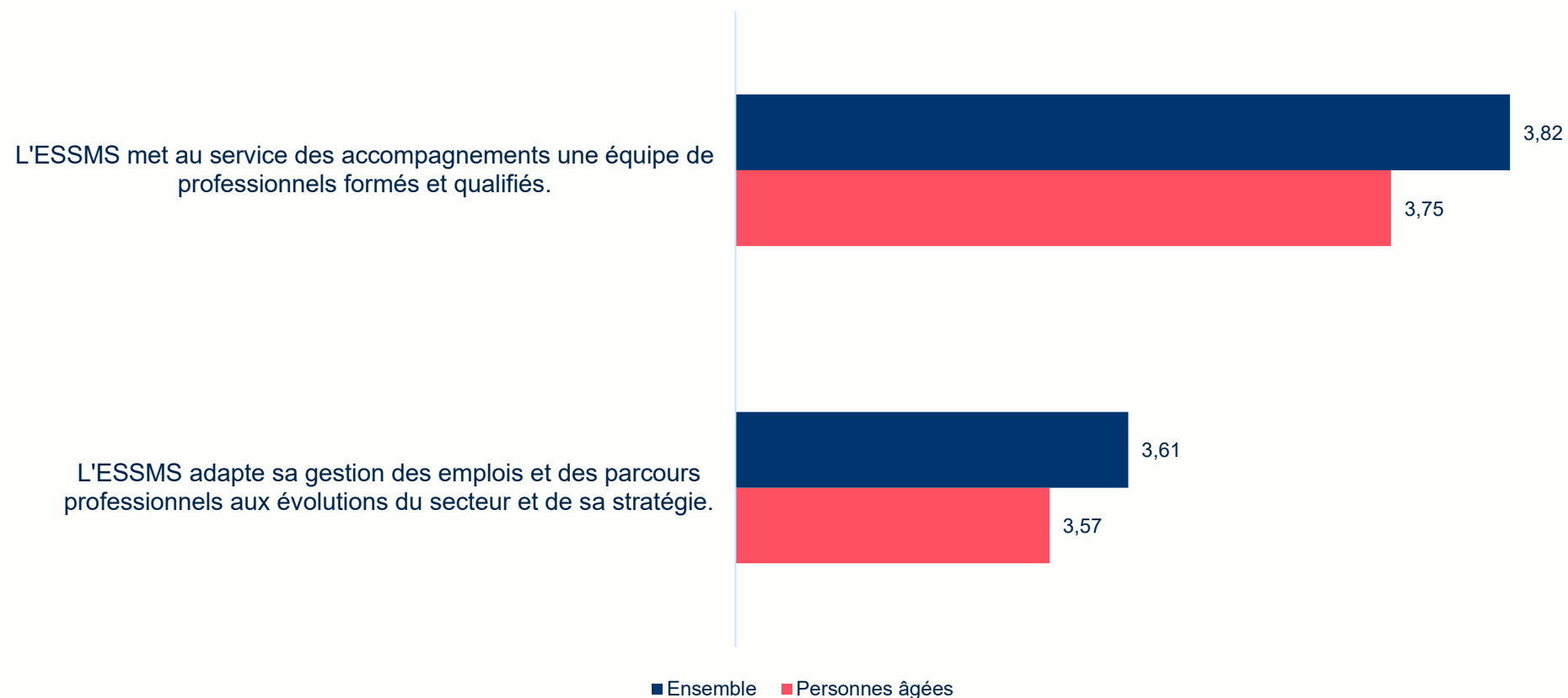
Participation des personnes accompagnées

Une implication en demi-teinte du CVS dans le fonctionnement des ESSMS

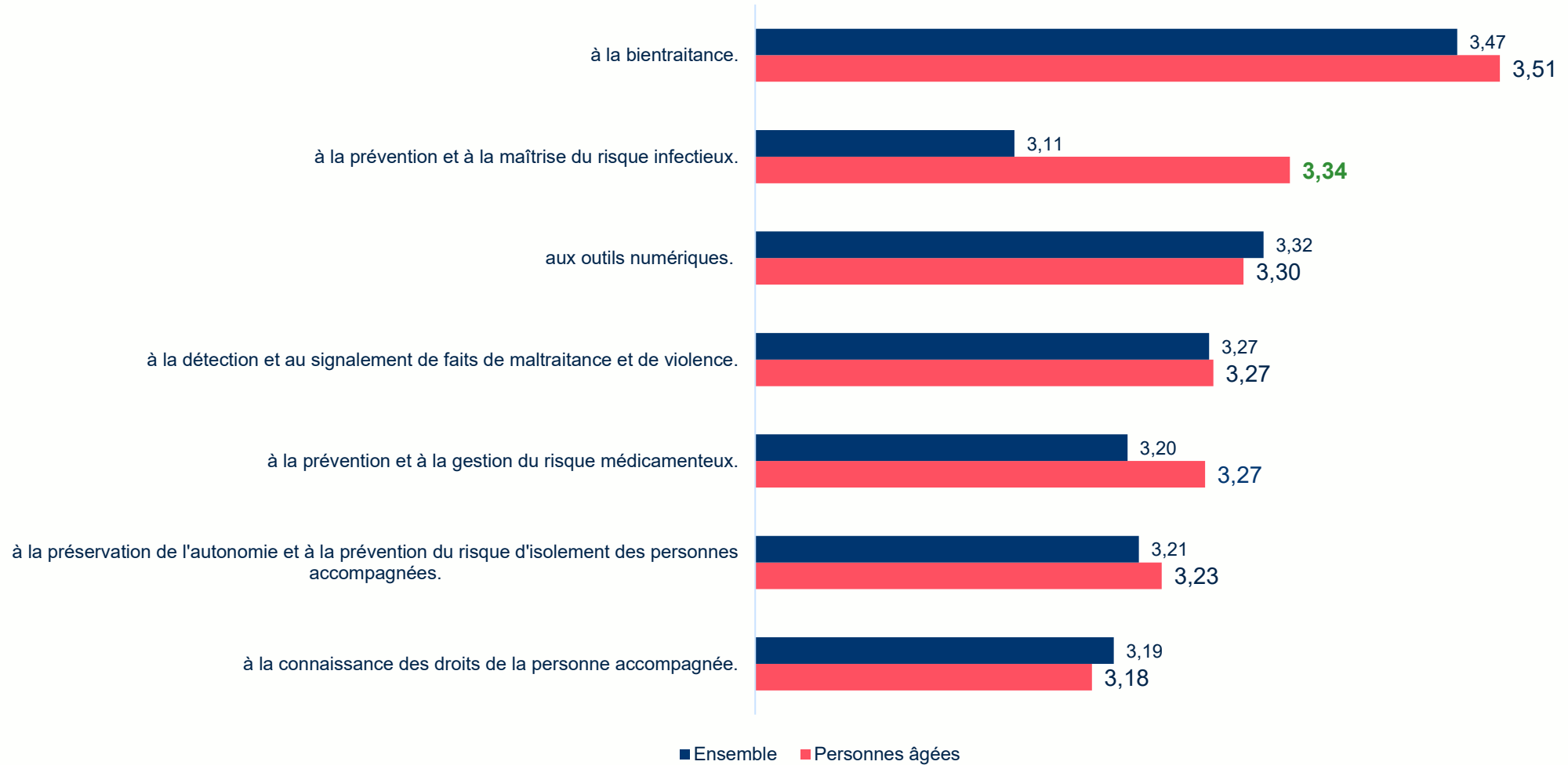


Formation / sensibilisation des professionnels

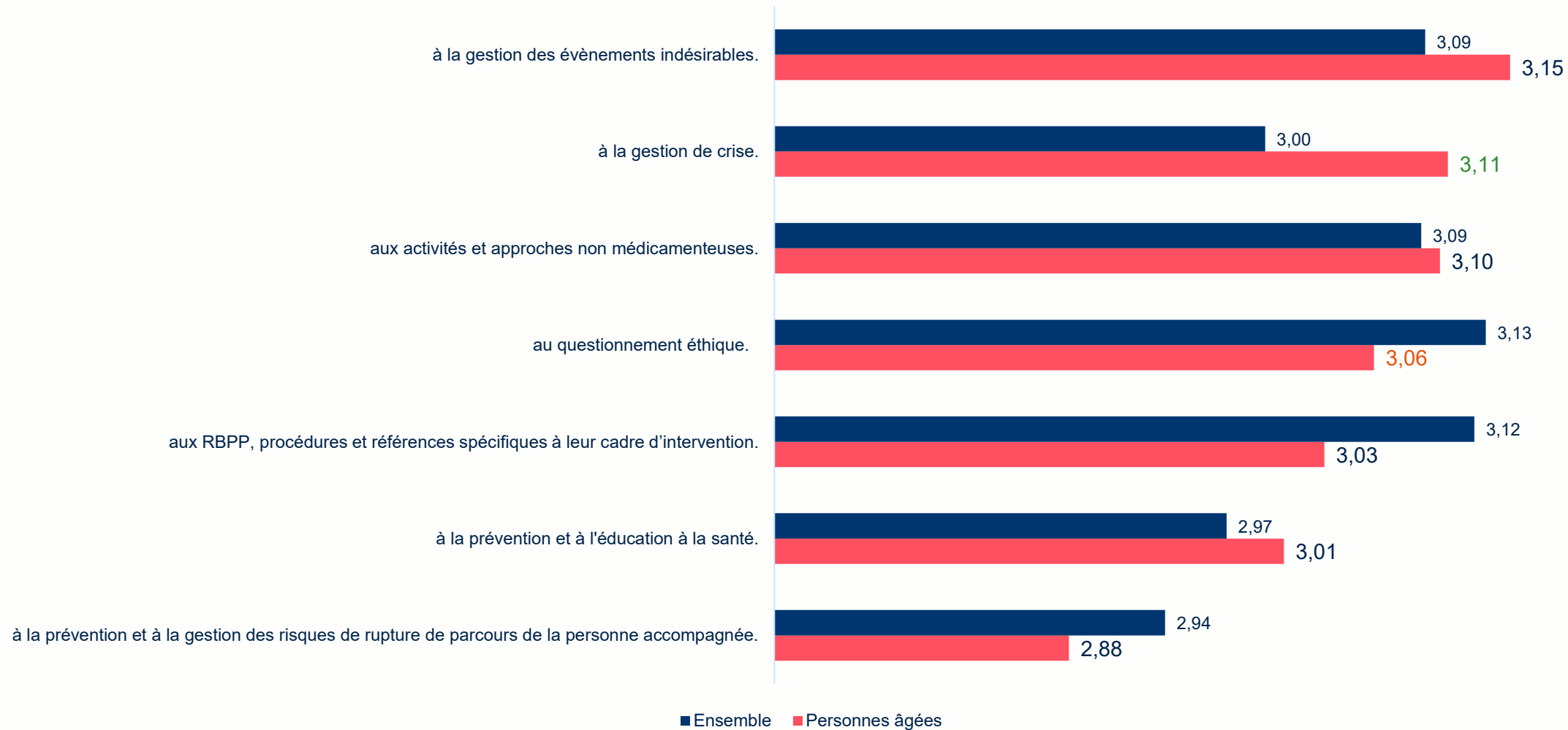
Un travail de professionnalisation des équipes à poursuivre



Formation / sensibilisation des professionnels



Formation / sensibilisation des professionnels





3

Publication des résultats

Publication des résultats

Un décret de publication, en vigueur au 1^{er} avril 2025, précise la publication des résultats sur le site **Qualiscope** de la HAS, 3 mois après transmission du rapport d'évaluation à la HAS.

Ces résultats comportent :

- Une fiche d'identité de l'établissement ou du service ;
- Une échelle de qualité qui indique le niveau atteint par la structure ;
- Une extraction du rapport d'évaluation.

Au plus tard 4 mois après transmission du rapport à la HAS, l'établissement doit afficher sur site les principaux résultats d'évaluation (affiche disponible sur le site de la HAS).

Présentation de la fiche ESSMS

Accueil de jour des R

RUE 43365 - Mis en ligne le 31 mars 2025 - Mis à jour le 30 mars

Type d'établissement : Public
 Type de public accompagné : Personnes âgées
 Catégorie Finies :
 Organisme gestionnaire :

3 Rue Des R
44200 NANTES
[Voir sur la carte](#)
[Imprimer les résultats qualité](#)

Essentiel des données qualité de l'ESSMS

Niveau global atteint : **A B C D**
 Critères impératifs atteints : **15 / 18**

Évaluation du niveau de qualité de l'ESSMS

L'évaluation du niveau de qualité des prestations délivrées par les ESSMS est réalisée par des organismes, lors d'audits indépendants. La procédure d'évaluation, indépendante de l'ESSMS, porte sur la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées. **Modalité de calcul du niveau global de qualité**

Évaluation réalisée par l'Agence sociale de l'organisme évaluateur

Niveau global de la qualité d'accompagnement atteint : B
 Une nouvelle évaluation se fera sous 5 ans
 Date d'évaluation : **24/08/2023**
[Consulter le rapport d'évaluation](#)

Les structures peuvent être évaluées par groupe. Une moyenne est établie sur l'ensemble des résultats et les structures partageant alors le même rapport et les mêmes résultats.
[Voir les autres structures évaluées](#)

TOUT INDICATEUR | LA PERSONNE | LES PROFESSIONNELS | LA STRUCTURE

Indicateur	LA STRUCTURE	LES PROFESSIONNELS	LA PERSONNE
Bienveillance et éthique	3,56/4	3,98/4	3,92/4
Droits de la personne accompagnée	4/4	3,9/4	3,83/4
Expression et participation de la personne accompagnée	4/4	3,83/4	3,83/4
Coordination et personnalisation du projet d'accompagnement	4/4	3,83/4	3,83/4
Accompagnement à l'autonomie	4/4	3,83/4	3,83/4
Accompagnement à la santé	3,83/4	3,83/4	3,83/4
Continuité et fluidité des parcours	3,83/4	3,83/4	3,83/4
Politique ressources humaines	3,83/4	3,83/4	3,83/4
Démarche qualité et gestion des risques	3,83/4	3,83/4	3,83/4

Thématiques et objectifs : focus

Les professionnels et l'accompagnement sont au cœur de l'évaluation. Maximiser l'impact de l'accompagnement, favoriser l'autonomie et la participation des personnes accompagnées, améliorer la qualité de l'accompagnement, améliorer la qualité de l'accompagnement.

Bienveillance et éthique

La bienveillance et l'éthique sont au cœur de l'évaluation. Elles sont au cœur de l'accompagnement et de la qualité de l'accompagnement. Elles sont au cœur de l'accompagnement et de la qualité de l'accompagnement.

3,98/4 Les professionnels sont impliqués dans l'accompagnement.
2,86/4 Biologie en matière de bienveillance.

Coordination et personnalisation du projet d'accompagnement

La coordination et la personnalisation du projet d'accompagnement sont au cœur de l'évaluation. Elles sont au cœur de l'accompagnement et de la qualité de l'accompagnement. Elles sont au cœur de l'accompagnement et de la qualité de l'accompagnement.

3,98/4 Biologie d'accompagnement et implication dans la démarche.
3,46/4 La personne est au cœur de la personnalisation du projet d'accompagnement.

3,46/4 Les professionnels adoptent une approche inclusive.

Démarche qualité et gestion des risques

La démarche qualité et la gestion des risques sont au cœur de l'évaluation. Elles sont au cœur de l'accompagnement et de la qualité de l'accompagnement. Elles sont au cœur de l'accompagnement et de la qualité de l'accompagnement.

3,06/4 Niveau de gestion de crise et de continuité de l'activité.
3,12/4 Démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.

Politique ressources humaines

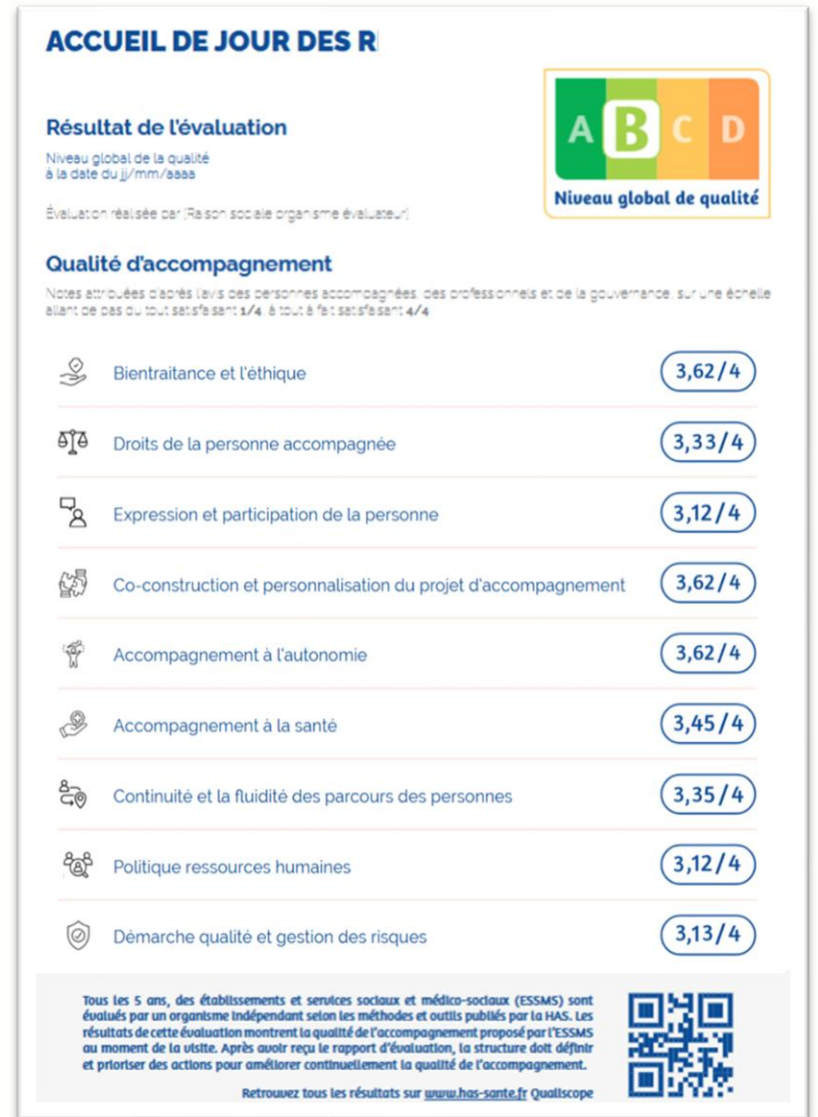
La politique ressources humaines est au cœur de l'évaluation. Elle est au cœur de l'accompagnement et de la qualité de l'accompagnement. Elle est au cœur de l'accompagnement et de la qualité de l'accompagnement.

3,06/4 Politique ressources humaines en matière de la qualité de l'accompagnement.
3,12/4 Qualité de vie au travail.

75% Taux d'adoption des critères de formation et de sensibilisation des professionnels.

Affiche obligatoire établissement

À publier dans un délai de 4 mois après la finalisation de l'évaluation



Compléments possibles à la publication de l'affiche

1. Affiches HAS à télécharger
2. Mise en place d'un emplacement d'affichage dédié à la qualité :
 - Valorisation du plan d'amélioration de la qualité
 - Annonce et résultats des démarches de recueil de la satisfaction et de l'expérience



Prochaines étapes

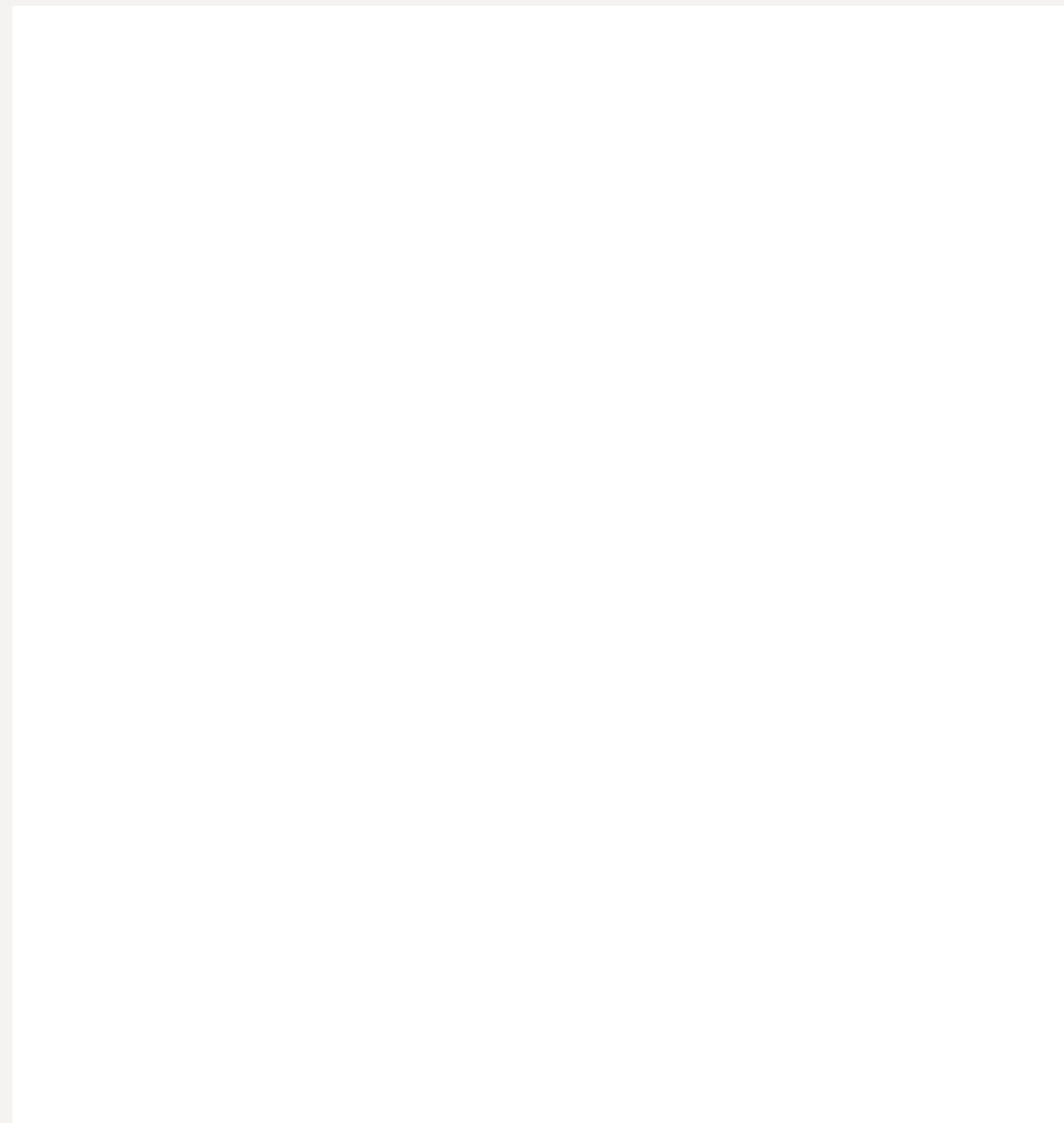
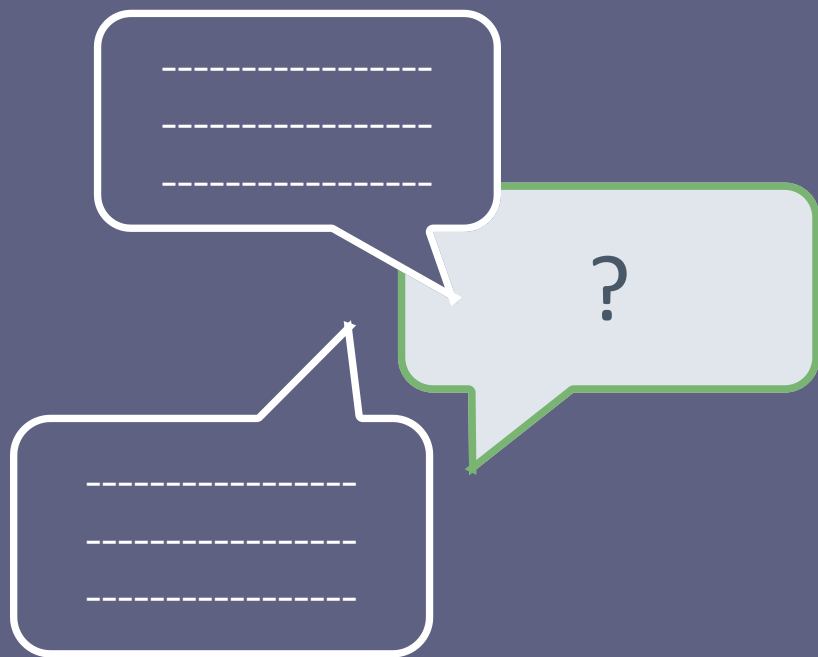
Seconde itération du cycle d'évaluation :

- 2026 : réalisation de groupes de travail sur l'évolution des critères
- 1^{er} semestre 2027 : publication nouveau référentiel

www.has-sante.fr



Temps d'échanges



Les données collectées du Tableau de bord ESMS pour les Ehpad par l'ATIH

Nathalie Fourcade, directrice générale -
ATIH

Jonathan Dhif, contrôleur de gestion - ATIH



Nos données
au service
de la Santé

HCFEA – CONSEIL DE L'ÂGE

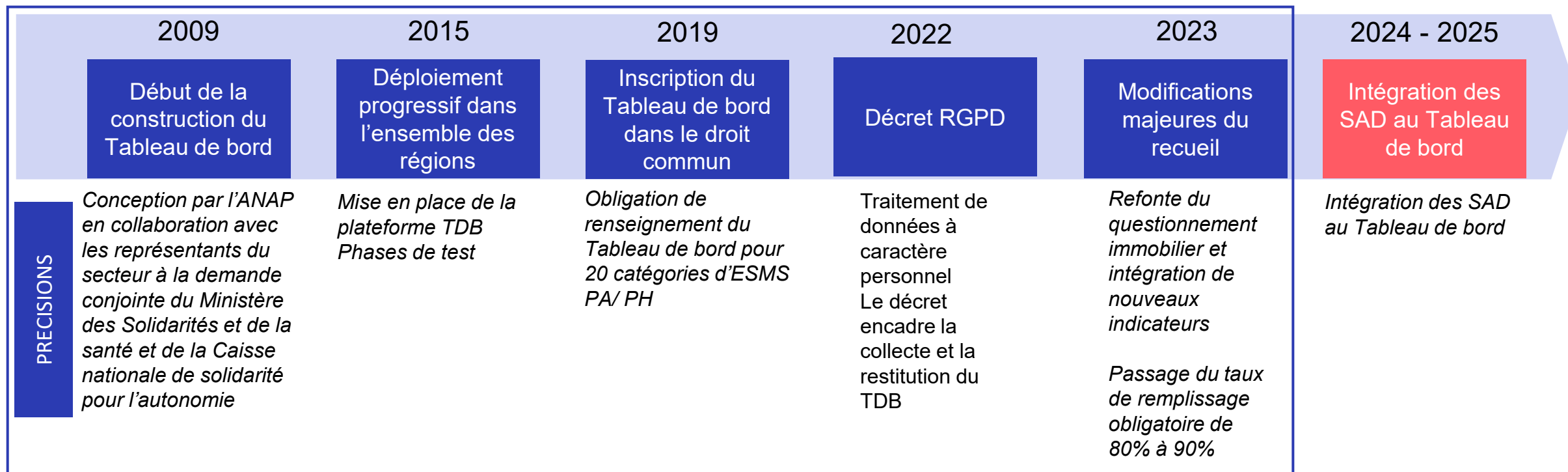
Présentation des données collectées du TDB ESMS pour les Ehpad

Jeudi 18 septembre 2025

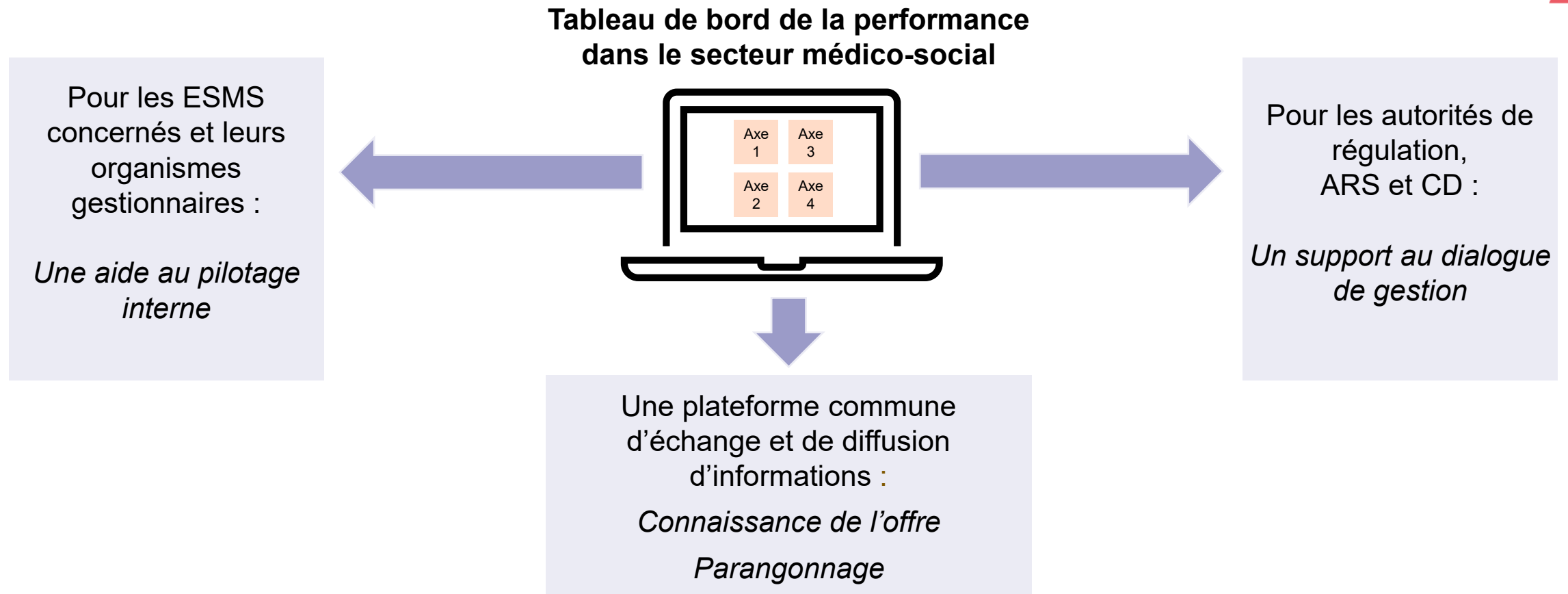
TABLEAU DE BORD DE LA PERFORMANCE DES ESMS

- 1. Présentation TDB**
- 2. Les indicateurs du Tableau de bord des EHPAD**
- 3. Cartographie des EHPAD**

L'historique et le socle réglementaire



Le Tableau de Bord, un outil partagé entre les acteurs



La construction d'un Tableau de bord partagé, à partir de **données renseignées chaque année** par les établissements et services, pour une meilleure connaissance du secteur médico-social.



Les objectifs du Tableau de bord



Performance

Mesurer l'efficacité (degré de réalisation des objectifs) et l'efficience (rapport ressources / résultats)



Connaissance de l'offre sur le territoire

Constituer une base de données nationale à partir des données renseignées chaque année par les établissements et services



Pilotage interne

Doter les structures d'un outil de gestion ou enrichir les outils déjà existants



Comparaison

Permettre aux ESMS de se comparer entre eux



Dialogue de gestion

Contribuer à la qualité du dialogue de gestion entre ESMS, ARS et CD



Transversalité

Partager des informations entre les ESMS, les organismes gestionnaires (OG), ARS et CD sur la base d'indicateurs communs



Restitution

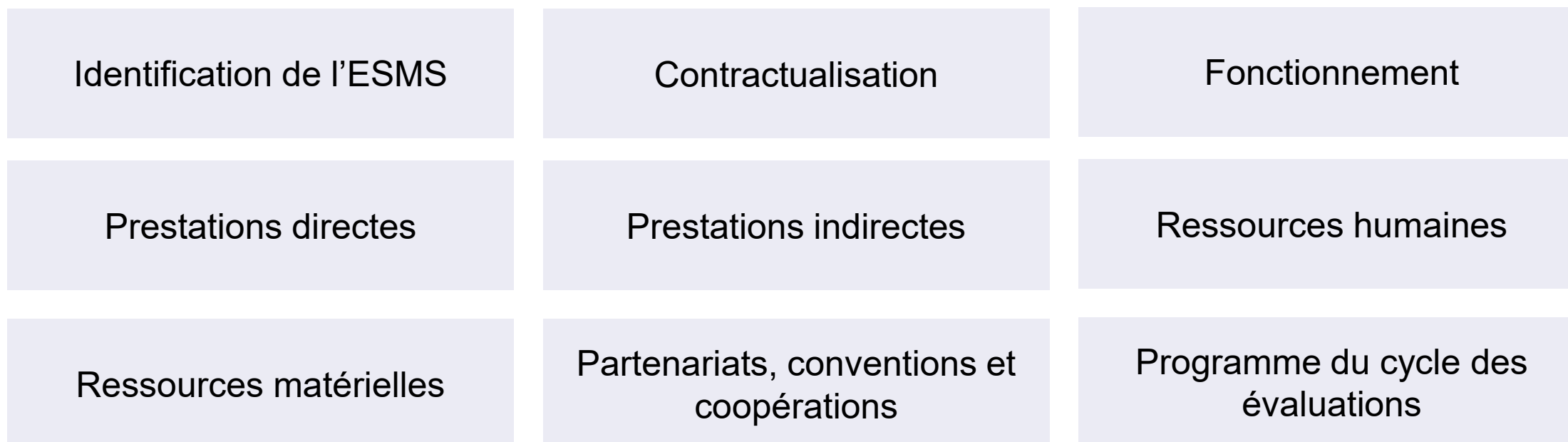
Restituer des indicateurs nécessaires au pilotage de la performance des ESMS accompagnant des personnes âgées ou en situation de handicap



L'architecture de l'outil : les données de caractérisation

Les données de caractérisation sont des informations descriptives permettant de comprendre les caractéristiques d'un ESMS et de contextualiser l'analyse de ses indicateurs.

9 catégories



Plus de 260 données de caractérisation thématiques

Les indicateurs du Tableau de bord des EHPAD

Activité

- File active des personnes accompagnées sur la période
- Taux d'admission sur les lits/places
- Taux de rotation des personnes accompagnées
- Taux d'occupation des places habilitées par des personnes bénéficiaires de l'aide sociale départementale à l'hébergement
- Taux de réalisation de l'activité
- Taux d'occupation des lits ou places autorisés en accompagnement permanent, en hébergement temporaire, en accueil de jour
- Nombre moyen de journées d'absence des personnes accompagnées sur la période

Public

- Taux de personnes en dérogation ou hors autorisation pour motifs d'âge
- Répartition par âge des personnes accompagnées
- Répartition en fonction des GIR (1 à 6)
- Durée moyenne de séjour / d'accompagnement
- Part des personnes bénéficiant d'une mesure de protection
- Score moyen dépendance GMP (dernier validé et dernier connu)
- Score moyen de l'échelle retenue de charge en soins : PMP (dernier validé et dernier connu)
- Répartition des personnes accompagnées selon leur provenance
- Répartition des personnes accompagnées sorties définitivement sur l'année par motif ou destination
- Taux d'hospitalisation complète

Budget

- Taux d'atteinte des prévisions de recettes
- Taux d'atteinte des prévisions de dépenses
- Taux d'utilisation de la dotation en soins
- Répartition des dépenses réalisées par groupe
- Répartition des recettes par section tarifaire
- Répartition des dépenses par section tarifaire
- Structure des dépenses financées par la dotation de soins

Finances

- Taux de CAF
- Taux de vétusté des constructions
- Taux de vétusté des équipements
- Taux d'endettement
- Fonds de roulement en jours de charges courantes

■ Indicateurs communs

■ Indicateurs EHPAD

Prestations soins et accompagnement

Ressources humaines

Finances et budget

Objectifs

Ressources humaines

- Taux d'ETP vacants
- Taux de prestations externes sur les prestations directes
- Taux de personnels occupant une fonction de gestion d'équipe ou de "management"
- Taux d'absentéisme (hors formation)
- Taux de rotation des personnels
- Répartition du personnel par fonction
- Taux d'encadrement des usagers
- Pyramide des âges du personnel
- Taux d'absentéisme par motif
- Nombre d'heures de formation par personnel
- Nombre de salariés ayant une qualification conforme au poste occupé
- Présence d'un(e) infirmier(e) de nuit
- Présence effective d'un médecin coordonnateur

Développement durable

- Intégration des enjeux
- QVT
- Gestion des déchets
- Politique d'achat
- Consommation d'énergie par m2

Système d'information

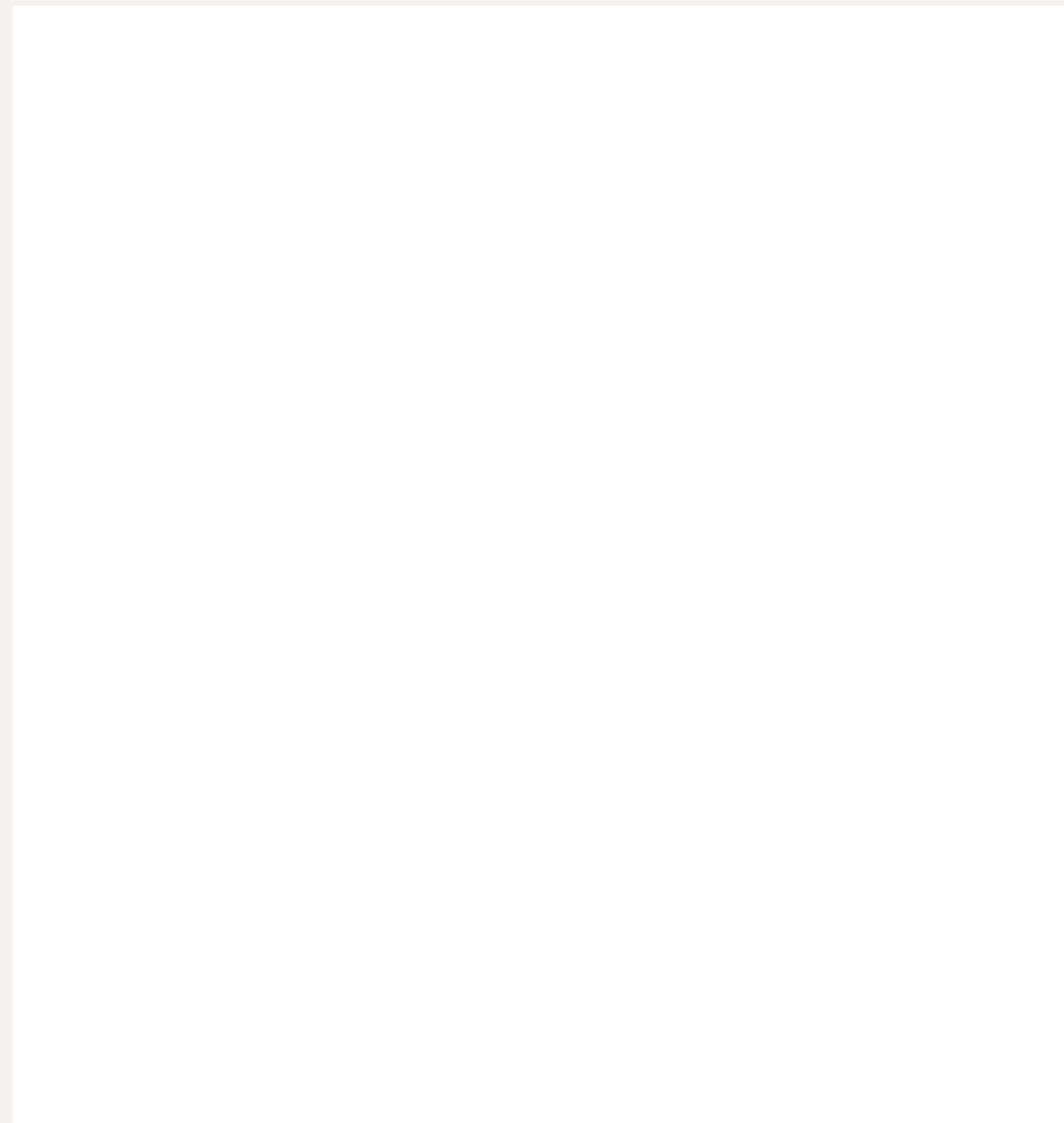
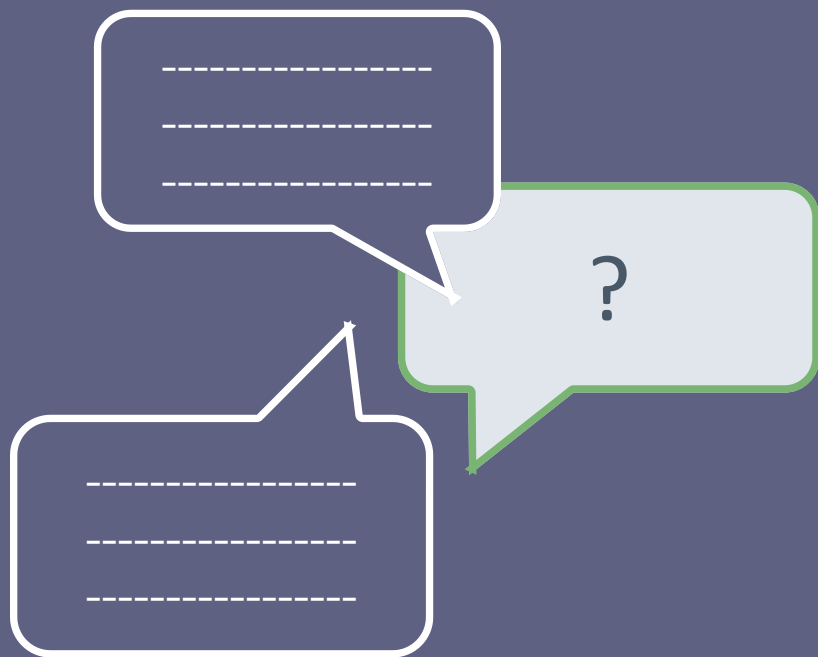
- Enquête SI dont :
- Taux de dossiers administratifs d'un usager / résident informatisés
 - Taux de projets personnalisés d'un usager / résident informatisés



Focus sur certains indicateurs

Indicateurs	Mode de calcul	Point d'attention
Score PMP validé	Pathos moyen pondéré	Le PMP validé correspond à la dernière coupe validée par l'ARS au sein de l'établissement en N-1 ou antérieurement
Taux d'absentéisme (hors formation)	$(\text{Nombre total de jours calendaires d'absence des effectifs réels (hors formation)} / \text{Nombre d'ETP réels}) * 365j$	Calculé sur la base théorique de 365j de travail. Motifs d'absence : arrêts maladie, AT-MP, maternité/paternité, congés spéciaux dont les congés sans solde (hors congés payés)
Taux de vétusté des équipements	$\text{Amortissement cumulé des immobilisations (des équipements)} / \text{Valeur initiale (valeur brute) des immobilisations (des équipements)}$	Pour les EHPAD rattachés à un ES : Homogénéiser le remplissage des données financières du TDB (ensemble des données agrégées sur un site, ou renseignées individuellement au niveau de chaque entité géographique)

Temps d'échanges



Retour d'expérience(s)

Frédéric Sananes, ancien directeur d'Ehpad
et évaluateur/auditeur externe d'Ehpad

Temps d'échanges

