

Aujourd'hui **on parle d'obligation de moyens et d'exigence d'actions**



Ces situations suffisent-elles à conclure sur la qualité de l'accompagnement ?



NON, MAIS CHACUNE DOIT CONDUIRE À INVESTIGUER.



1. Distinction entre les Résultats constatés et les Moyens réellement mobilisés

L'accompagnement humain ne permet pas de garantir une trajectoire, une adhésion ou une amélioration. La personne conserve ses choix, son rythme et le droit de ne pas ressentir de besoins spécifiques ou bien ne pas suivre les propositions des professionnels.

Lors de nos rencontres consacrées à l'évaluation, la HAS nous rappelle souvent que **l'ESSMS a une obligation de moyens, et non de résultat**. Ce principe est également explicité dans son guide consacré au projet personnalisé d'accompagnement dans le DUI du 12/05/2026.

Ce repère doit éclairer notre posture, sans devenir une règle qui effacerait les exigences du référentiel HAS.

L'absence de difficulté ne prouve pas que les risques sont maîtrisés. Et un objectif non atteint ne prouve pas que l'accompagnement est défaillant.

Notre rôle d'évaluateur : comprendre ce qui est anticipé, réellement mis en œuvre et réajusté avec la personne.

Flash Critère

2. Une obligation de moyens qui engage à agir

Les effets de l'accompagnement doivent être examinés : ils permettent d'interroger la pertinence des réponses apportées et la nécessité de les adapter.

L'ESSMS ne peut pas garantir la réussite de chaque projet ou l'absence de toute rupture. Il doit néanmoins mobiliser des moyens adaptés, prévenir les difficultés prévisibles et réagir lorsque les réponses deviennent insuffisantes.

Flash Critère

3. **Notre EXIGENCE : aller au-delà du résultat visible**

Un objectif non atteint ne démontre pas, à lui seul, un défaut d'accompagnement. À l'inverse, une situation favorable ne démontre pas, à elle seule, la qualité des pratiques.

L'investigation doit permettre de comprendre :

- Les besoins et les souhaits de la personne ont-ils été recherchés et compris ?
- Les réponses proposées étaient-elles adaptées et réellement mises en œuvre ?
- La personne a-t-elle pu comprendre, choisir et participer ?
- Les difficultés rencontrées ont-elles conduit à réinterroger l'accompagnement ?
- Quels effets la personne perçoit-elle dans son quotidien ?

Cette lecture rejoint la démarche HAS : croiser l'expérience de la personne, les pratiques professionnelles et l'organisation de l'ESSMS pour apprécier la qualité de l'accompagnement.

Flash Critère

4. Exemples de situations qui doivent alimenter nos réflexes

« Elle refuse de participer. »

Le refus n'est pas une preuve de mauvaise qualité. Mais il ne clôt pas l'investigation.

Qu'a-t-on cherché à comprendre ? Les propositions correspondent-elles à ses envies ? Les modalités sont-elles accessibles ? D'autres possibilités ont-elles été explorées, sans pression ni contrainte ?

Respecter un refus ne signifie pas renoncer à comprendre la personne et à lui proposer un accompagnement adapté.

« Il a toujours mal. »

La persistance d'une douleur ne suffit pas à conclure à une absence de prise en compte.

Comment est-elle repérée ? Quelles actions sont engagées ? Qui est alerté ou mobilisé ? Que se passe-t-il lorsque le soulagement reste insuffisant ?

Le référentiel prévoit notamment le repérage et l'évaluation de la douleur, la coconstruction de sa prise en charge et la mobilisation des moyens nécessaires pour la soulager.

La persistance de la douleur doit conduire à examiner les réponses apportées et leur réévaluation.

Flash Critère

5. Suite des exemples

« Son projet n'a pas abouti. »

Qu'est-ce qui a été entrepris avec la personne ? Quels obstacles ont été identifiés ? Quelles ressources ont été mobilisées ? Le projet reste-t-il le sien ? A-t-il été réajusté avec elle ?

Un projet non abouti peut avoir été sérieusement accompagné. Un projet abouti peut aussi masquer une faible participation de la personne.

« Nous n'avons jamais rencontré cette situation. »

Cette réponse ne clôt pas l'investigation.

Un changement de lieu de vie, une fin d'accompagnement, une hospitalisation ou le départ d'un professionnel peuvent fragiliser la continuité du parcours.

Sans attendre que la difficulté survienne, recherchons :

- Les risques sont-ils identifiés avec la personne ?
- Les changements sont-ils préparés et expliqués selon ses besoins ?
- Les relais et les partenaires sont-ils mobilisés suffisamment tôt ?
- Une réponse est-elle prévue si l'organisation habituelle ne peut plus fonctionner ?

L'absence de rupture est un constat. La prévention doit pouvoir être objectivée.

Flash Critère

6. Une obligation de moyens n'est pas une obligation de bonnes intentions

«*Nous avons essayé*», «*nous avons une procédure*» ou «*nous manquons de personnel*» ne suffisent pas à démontrer la qualité de l'accompagnement.

Il faut examiner ce qui est effectivement réalisé, sa pertinence et les réponses apportées lorsque cela ne fonctionne pas.

Les contraintes doivent être comprises et les démarches engagées examinées. **Elles ne font pas disparaître un écart aux attendus du critère.**



POUR VOS PROCHAINES ÉVALUATIONS : 5 QUESTIONS À EMPORTER

1. *Qu'avez-vous compris de cette situation avec la personne ?*
2. *Qu'avez-vous concrètement mis en place ?*
3. *Comment savez-vous si cela lui convient et lui apporte quelque chose ?*
4. *Qu'avez-vous changé lorsque la réponse était insuffisante ?*
5. *Comment préparez-vous la suite pour préserver la continuité de son accompagnement ?*

Flash Critère

7. Ce qui est attendu

Pour objectiver les constats, croiser les entretiens, les observations et la consultation documentaire selon les modalités prévues par le manuel.

La cotation doit rester fondée sur les éléments d'évaluation du critère concerné : ***aucune des situations présentées ne justifie une cotation automatique.*** Ces questions soutiennent notre analyse.

- ✓ **Ne pas attendre la rupture pour examiner la prévention.**
- ✓ **Ne pas s'arrêter au résultat pour apprécier l'accompagnement.**
- ✓ **Ne pas se satisfaire des intentions pour reconnaître la qualité.**

L'exigence : des moyens anticipés, des actions effectives et un accompagnement réajusté avec la personne.

Notre responsabilité d'évaluateur : ne pas confondre un résultat non atteint avec un accompagnement défaillant ni des moyens annoncés avec un accompagnement de qualité.

La question décisive : lorsque la réponse ne suffit pas, que fait-on ensuite pour la personne et avec elle ? Ou bien lorsqu'un besoin n'est pas exprimé ou repéré aujourd'hui, qu'avez-vous anticipé pour pouvoir y répondre s'il apparaît demain ?