



Concept cantonal de contrôle des prestations au sein des EPH

Lignes directrices de mise en œuvre de l'évaluation des prestations individuelles d'accompagnement (PIA)

Version 2024

Table des matières

1	Contexte	3
2	Évaluation PIA	3
2.1	Système d'évaluation PIA.....	3
2.1.1	Recensement exhaustif des personnes en situation de handicap	4
2.1.2	Nouvelles entrées de personnes en situation de handicap	4
2.1.3	Ajustement de l'évaluation PIA en cours d'année	4
2.1.4	Aperçu du processus d'évaluation PIA	5
2.1.5	Cas spécifiques	5
2.1.6	Application technique	5
2.1.7	Documentation	5
3	Révision des évaluations PIA	6
3.1	Principe de base.....	6
3.2	Acteurs de la révision	6
3.2.1	Les établissements.....	6
3.2.2	OAIS	6
3.2.3	Organe de révision externe.....	6
3.3	Contenu de la révision	7
3.3.1	Qualité des résultats spécifiques à l'établissement	7
3.3.2	Qualité de processus spécifiques à l'établissement.....	7
3.3.3	Questions interinstitutionnelles	7
3.4	Résultats et mesures de la révision	8
3.4.1	Documentation et communication	8
4	Documents de référence	8

Table des illustrations

Figure 1: Aperçu du processus d'évaluation PIA (exemple de procédé pour les années 2024-2025) 5

1 Contexte

Dans plusieurs cantons de la Suisse, les établissements pour les personnes adultes en situation de handicap, ci-après EPH¹, sont indemnisés en fonction de leurs prestations. Sur cette base, les prestations individuelles d'accompagnement, ci-après PIA², des personnes accompagnées dans ces EPH sont calculées à l'aide d'indicateurs. Ces données PIA représentent la base pour :

- Compléter le processus de la planification et le développement futurs de l'offre pour personnes en situation de handicap
- Calculer le point du financement futur basé sur les prestations effectuées
- Adapter progressivement le contenu des futurs contrats de prestations. L'évaluation de chaque personne accompagnée ainsi que le déroulement de l'accompagnement doivent être justifiés et documentés dans un système de documentation (système d'information des personnes accompagnées) de l'EPH concerné (ex. contrat d'accueil et plan individuel). Les principes de base sont définis dans le fil conducteur intitulé « Les prestations individuelles d'accompagnement (PIA) »³.

Ce processus représente un changement de paradigme, comme il s'agit dorénavant d'une analyse objective des prestations individuelles d'accompagnement délivrées aux personnes en situation de handicap et non subjective relativement à leurs besoins.

Le présent concept règle la procédure détaillée et concrète pour la mise en œuvre effective de l'instrument d'évaluation des prestations individuelles d'accompagnement (Grille d'indicateurs PIA) dans les EPH. Il a été développé par l'Office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales, ci-après OAIS, en collaboration avec socialdesign SA, Lausanne et INSOS, Genève. Ce concept constitue les lignes directrices de base du processus de mise en œuvre des grilles PIA dès 2025. Les données de ces grilles permettront à l'OAIS de calculer la valeur du point PIA par EPH et par secteur, en vue de la détermination, à terme, du niveau de subvention des prestations.

Ce concept propose une évaluation uniforme du système sur la base d'une définition commune des secteurs de prestations (Hébergement, Occupation de jour), de domaines thématiques et d'une systématique d'évaluation PIA⁴, ainsi qu'une procédure du mode et de fréquence de remplissage des grilles d'indicateurs PIA et de validation de ces données par un organe de révision externe. Les procédures définies dans ce document doivent être adaptées aux systèmes de gestion de la qualité des prestations des EPH dont les exigences sont décrites dans le mémento EPH validé par l'OAIS, s'inscrire dans le cadre des processus internes des EPH et être développées conjointement.

2 Évaluation PIA

2.1 Système d'évaluation PIA

La prestation individuelle d'accompagnement consiste d'une part en l'évaluation de l'impotence par l'office AI compétent pour le bénéficiaire de la prestation et d'autre part en l'évaluation PIA selon l'une des grilles d'indicateurs PIA fournies par l'EPH.

La prestation individuelle d'accompagnement est quantifiée en points en **fonction de la fréquence et de l'intensité de l'accompagnement fournies** et regroupées en cinq niveaux. L'intensité de l'accompagnement requis est déterminante pour l'évaluation PIA. Le **handicap primaire** détermine le choix de la grille d'indicateurs PIA. Le système d'évaluation PIA ne remplace pas une planification des aides

¹ Dans la suite du document, les termes EPH et institutions font référence à la même entité.

² L'appellation PIA a été choisie pour la démarche PIA et les grilles d'indicateurs PIA dans les EPH de la République et canton de Genève. L'objectif étant d'analyser les prestations objectivement fournies et non les besoins, qui sont plus subjectifs.

³ Dans une perspective de cohérence intercantonale, le fil conducteur développé dans la République et canton de Genève se base sur le système d'évaluation PIA développé par la CDAS Est et Zürich.

⁴ Voir « Fil conducteur », Chapitre 1.

ou une utilisation d'instruments socio-éducatifs appropriés. Ce système d'évaluation PIA, soit les indicateurs de la prestation réellement fournie, a été retenu dans le canton de Genève.

2.1.1 Recensement exhaustif des personnes en situation de handicap

Les EPH reconnus par l'OAIS dans le canton de Genève réalisent une enquête sur les prestations individuelles en matière d'accompagnement jusqu'à la date limite du 30 avril.⁵

En règle générale, toutes les personnes en situation de handicap qui recourent à une prestation individuelle d'accompagnement (Hébergement ou Occupation de jour) au jour de référence (30 avril) doivent être consignées par le biais d'une évaluation PIA à l'OAIS. Il peut cependant persister des exceptions (comme une sortie en cours d'année qui n'est pas sujette à une évaluation PIA).

Le recensement exhaustif des grilles doit, à terme, servir de base à l'élaboration des futurs contrats de prestations entre le canton et l'EPH et est valable à partir du 1er janvier de l'année suivante. La comparaison du niveau de subvention actuelle et du niveau des indicateurs de la grille d'indicateurs PIA doit permettre un ajustement de la subvention en fonction des valeurs de points PIA calculées par l'EPH.

Les grilles d'indicateurs PIA sont à envoyer à l'OAIS pour enregistrement et sauvegarde dans un dossier spécifique (espace partagé).

L'OAIS peut à tout moment demander aux EPH l'accès à l'ensemble des données (p. ex. journalisation des informations) en lien avec le système d'évaluation PIA.

2.1.2 Nouvelles entrées de personnes en situation de handicap

Si une personne en situation de handicap rejoint un EPH en cours d'année, l'EPH doit procéder à une évaluation PIA provisoire. L'évaluation PIA provisoire doit être effectuée après un maximum de trois mois à l'aide de la grille d'indicateurs PIA correspondante qui devient valable et (financièrement) effective rétroactivement à la date d'entrée. L'évaluation PIA finale doit ensuite être effectuée au jour de référence (30 avril de l'année suivante, voir Figure 1, p.5).

Pour les nouvelles entrées en cours d'année, la grille d'indicateurs PIA est sélectionnée en fonction du handicap primaire. Dans des cas exceptionnels et justifiés, il est possible de déroger à la règle selon laquelle le handicap primaire détermine la sélection de la grille d'indicateurs PIA en présentant une demande de modification à la l'OAIS tout en en précisant les raisons.

2.1.3 Ajustement de l'évaluation PIA en cours d'année

Des ajustements de l'évaluation PIA⁶ peuvent être effectués en cours d'année, soit en raison d'une modification du degré d'impotence, soit en raison d'un changement significatif et durable relatif aux prestations individuelles d'accompagnement. En règle générale, il n'est pas prévu d'ajuster les notations en cours d'année en raison de la fluctuation des prestations individuelles d'accompagnement. Dans des cas individuels et justifiés, les demandes d'ajustement peuvent être soumises à l'OAIS entre le 1er mai et le 31 décembre en utilisant une grille d'indicateurs PIA. La preuve du changement significatif et probablement durable des prestations individuelles d'accompagnement à fournir par rapport au recensement exhaustif à la date limite du 30 avril doit être apportée. Dans le champ de commentaire de la grille d'indicateurs PIA soumise, le changement des prestations individuelles d'accompagnement doit être expliqué et justifié en référence aux sous-indicateurs PIA modifiés.

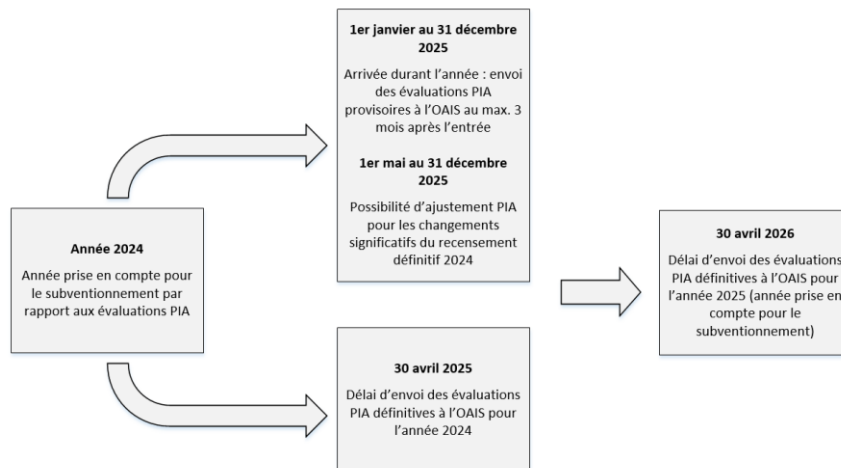
Les ajustements d'évaluation PIA approuvés par l'OAIS en cours d'année n'ont aucun effet sur la subvention des prestations de l'année en cours et ne sont généralement valables qu'à partir du 1er janvier de l'année suivante. Les cas de rigueur en cours d'année sont évalués par l'OAIS sur une base individuelle.

⁵ La date limite du 30 avril recense les cas exhaustifs de l'année précédente.

⁶ Plusieurs éléments de ce chapitre ne valent qu'en cas d'appariement entre le système de classification PIA et le financement.

2.1.4 Aperçu du processus d'évaluation PIA

Figure 1: Aperçu du processus d'évaluation PIA (exemple de procédé pour les années 2024-2025)



2.1.5 Cas spécifiques

Dans des cas particuliers, tels que des séjours temporaires ou planifiés de courte durée⁷ ou lorsque l'EPH n'a pas une connaissance suffisante de la personne en situation de handicap accompagnée pour effectuer une évaluation PIA provisoire au bout de trois mois, elle peut contacter l'OAIS pour des solutions spécifiques au cas par cas. Il en va de même pour les relations d'accompagnement qui se terminent avant la finalisation de l'évaluation PIA finale.

2.1.6 Application technique

L'OAIS fournit aux EPH les outils nécessaires au traitement de l'évaluation PIA :

- Fil conducteur.
- Quatre grilles d'indicateurs PIA par personne en situation de handicap au format Excel.
- Une plateforme électronique de stockage de la documentation avec accès réglementé pour les EPH ou un système alternatif de stockage et de transmission de la documentation (espace partagé).
- Document réglementant le système de stockage et de transmission de la documentation (concept de contrôle des prestations individuelles d'accompagnement).

Les EPH sont tenus d'utiliser les modèles, les processus et les canaux de transmission définis et fournis par l'OAIS et accessibles sur le site INSOS (espace protégé).

2.1.7 Documentation

Les évaluations PIA doivent être documentées et complétées pour chaque personne en situation de handicap sur la base de la grille d'indicateurs PIA à choix, voire indiquée par l'OAIS, et doivent être vérifiables dans le système de documentation de l'EPH tout au long du processus d'accompagnement. L'EPH est libre de choisir la forme de documentation socio-éducative écrite pour les personnes en situation de handicap.

Il est recommandé, d'une part, que les EPH décrivent leur processus interne pour remplir les grilles d'indicateurs PIA et qu'ils définissent qui est responsable de quelles étapes de la documentation PIA et, d'autre part, d'établir un examen interne selon le principe du double contrôle afin de garantir la traçabilité.

⁷ Les grilles PIA doivent être remplies pour un minimum de 1 mois de séjour effectif. En ce qui concerne les séjours de répit et les places d'accueil d'urgence (moins d'un mois), voir directement avec l'OAIS pour le subventionnement.

3 Révision des évaluations PIA

3.1 Principe de base

La révision des grilles des évaluations PIA est effectuée de manière appréciative par l'EPH sur la base des documents déjà disponibles dans le cadre d'une comparaison des évaluations PIA au sein de l'EPH et dans le cadre d'un examen plus approfondi par un organe externe de révision. Une discussion avec les personnes en situation de handicap concernée n'est pas nécessaire. Lors de la phase de lancement, une révision pourra être demandée sur la base de l'expertise externe qui aura été menée si le taux d'écart est trop important. A terme, la fréquence de révision de l'évaluation des grilles d'indicateurs PIA sera réalisée par les EPH chaque année.

Les objectifs globaux du processus de révision des évaluations PIA sont les suivants :

- S'assurer que les exigences cantonales en matière de mise en œuvre et de contrôle du système d'évaluation PIA décrites dans ce concept et les lignes directrices de ce concept soient appliquées dans tous les EPH.
- S'assurer que les évaluations PIA soient compréhensibles au sein de l'EPH et que des contrôles de plausibilité soient effectués.
- Veiller à ce que les évaluations PIA dans les EPH soient uniformes afin de pouvoir comparer les évaluations PIA au sein et entre les EPH ;
- Identifier et corriger les écarts.
- Acquérir de bonnes pratiques sur la manière d'optimiser le système d'évaluation PIA.

3.2 Acteurs de la révision

3.2.1 Les établissements

Les EPH eux-mêmes sont les premières autorités de contrôle. En interne, l'EPH veille à ce que les évaluations PIA soient compréhensibles et que des contrôles de plausibilité soient effectués chaque année (voir point 2.1.7). L'OAIS recommande un examen interne selon le principe du double contrôle ainsi que des contrôles de plausibilité au moyen de comparaisons quelques fois par année et en se concentrant sur l'évolution des situations individuelles des personnes en situation de handicap.

3.2.2 OAIS

L'OAIS vérifie les évaluations PIA en plusieurs étapes :

- Dans le cadre des processus de garantie de prise en charge des coûts, les nouveaux arrivants et les ajustements d'évaluation PIA en cours d'année sont examinés. L'OAIS peut demander des documents supplémentaires aux EPH et/ou des ajustements d'évaluation PIA dans certains cas (p. ex. s'il résulte de fortes variations par rapport à une évaluation PIA précédente ou un fort écart avec la moyenne des autres personnes accueillies dans une structure similaire).
- Chaque année, l'OAIS examine une sélection de grilles PIA tirée du recensement exhaustif annuel des EPH.
- L'OAIS produit des chiffres clés, des comparaisons et des analyses à partir des données des grilles d'indicateurs PIA recueillies. Les analyses réalisées par les EPH sont mises à la disposition de l'OAIS. Un rapport de synthèse de toutes les analyses est remis à tous les EPH ayant participé à la vérification des grilles PIA. L'OAIS fait un retour à tous les EPH tous les 3 ans.

3.2.3 Organe de révision externe

L'OAIS charge un organe de révision externe d'examiner la mise en œuvre du processus PIA, notamment le contenu des grilles d'indicateurs PIA une fois par contrat de prestation. Sur la base des expé-

riences dans d'autres cantons, il est recommandé que chaque EPH fasse l'objet d'une révision périodique (p. ex. au minimum une fois par contrat de prestation)⁸. La révision annoncée à l'avance se fonde sur la documentation existante.

Les éventuels organes de révision externes sont des entreprises ayant une expérience avérée dans le domaine des EPH. Les examinateurs doivent répondre au profil d'exigences suivant :

- Une expérience professionnelle pratique dans le domaine du handicap, au moins au niveau de la gestion de groupe ;
- Un diplôme supérieur en travail social, éducation spécialisée, en soins infirmiers, en thérapie ou une formation équivalente ;
- Des compétences sociales avérées et un intérêt marqué pour le contact avec le personnel de l'EPH.

Le(s) membre(s) de l'organe de révision ne peut pas travailler simultanément dans un EPH du canton de Genève ou être actif dans un organe stratégique d'un de ces EPH. Il ne peut pas non plus travailler dans l'administration du canton de Genève. Il travaillera en étroite collaboration avec le responsable du processus PIA et les référents des grilles d'indicateurs PIA des EPH.

3.3 Contenu de la révision

3.3.1 Qualité des résultats spécifiques à l'établissement

L'organe externe mandaté par l'OAIS mène un entretien avec le responsable du processus PIA et vérifie un échantillon des grilles d'indicateurs PIA remplies selon le « Fil conducteur PIA » sélectionné de manière aléatoire, en présence du responsable du processus PIA de l'EPH. Il vérifie en détail :

- L'application correcte du « Fil conducteur PIA » dans l'évaluation.
- Les informations internes à l'EPH provenant des systèmes de documentation respectifs, telles que les journaux d'historique.
- La conformité de ces documents avec la grille d'indicateurs PIA respective en ce qui concerne la traçabilité et la plausibilité.
- Un échantillon de dossiers de personnes en situation de handicap par EPH (taux situé entre 5 et 10% des dossiers afin d'obtenir une évaluation significative). La sélection effective de l'échantillon ou la définition des critères relatifs à cette sélection est effectuée par l'OAIS.

3.3.2 Qualité de processus spécifiques à l'établissement

L'organe de révision externe clarifie les points suivants lors d'un entretien sur place avec les personnes responsables du processus PIA au sein de l'EPH ou la direction :

- Qui est la personne de contact relative au processus PIA ?
- Dans quelle mesure les évaluations (grilles d'indicateurs PIA) sont-elles vérifiées en interne par d'autres personnes ou comment la plausibilité de ces évaluations est-elle vérifiée en interne ?
- Comment le processus PIA est-il soutenu en interne (p. ex. au travers d'une formation) afin de promouvoir et de garantir une compréhension uniforme des indicateurs d'évaluation PIA ?
- Le processus PIA a-t-il été consigné par écrit avec les compétences et responsabilités professionnelles correspondantes ?

3.3.3 Questions interinstitutionnelles

L'organe de révision externe évalue les questions suivantes une fois tous les examens effectués :

- Quelles sont les différences dans l'application du « Fil conducteur PIA » et les explications correspondantes des indicateurs des grilles d'indicateurs PIA dans les EPH ?
- Dans quels sous-indicateurs y a-t-il des écarts importants (évaluations des grilles d'indicateurs PIA trop faibles ou trop élevées) ?

⁸ La périodicité sera encore à définir par l'OAIS, p. ex. en lien avec les contrats de prestations.

- Qu'est-ce qui devrait être amélioré ou clarifié dans le système d'évaluation PIA à l'avenir ?

3.4 Résultats et mesures de la révision

3.4.1 Documentation et communication

Les résultats des révisions sont documentés comme suit :

- Rapport de révision PIA par EPH : l'organe externe rédige un bref rapport à destination de l'OAIS sur les questions spécifiques à l'EPH et les résultats de la révision et propose des éventuelles mesures d'amélioration à prendre par l'OAIS et/ou l'EPH.
- Rapport écrit à l'EPH : l'OAIS envoie le rapport de révision PIA à l'EPH contrôlé, accompagné d'une lettre plus détaillée contenant des mesures/recommandations éventuelles. Il peut contenir des recommandations d'amélioration à long terme ou des instructions à mettre en œuvre dans un certain délai. L'OAIS discutera des mesures possibles avec l'EPH. Si l'OAIS demande une correction de certaines évaluations des grilles d'indicateurs PIA à la hausse ou à la baisse, les changements deviennent valables au 1er janvier de l'année suivante. Elle peut ajuster la validité des évaluations des grilles d'indicateurs PIA en cours d'année en cas d'écarts importants.
- Rapport de synthèse interinstitutionnel sur la révision PIA : l'organe de révision mandaté établit un rapport de synthèse annuel anonymisé sur les conclusions interinstitutionnelles. Ce rapport est complété par une prise de position de l'OAIS et les informations pertinentes sont envoyées aux EPH. L'OAIS décide des mesures appropriées pour optimiser le système de classement PIA (p.ex. avec la mise en œuvre d'un groupe technique, composé, entre autres, de membres des EPH).

4 Documents de référence

Documentation intercantonale :

- Fil conducteur intitulé « Les prestations individuelles d'accompagnement (PIA) »
- Grille d'indicateurs PIA « Hébergement pour des personnes en situation de handicap mental (HM) et/ou de handicap physique » (HP)
- Grille d'indicateurs PIA « Hébergement pour personnes en situation de handicap psychique (HPS) et/ou de handicap lié à une situation de dépendance » (SD)
- Grille d'indicateurs PIA « Occupation de jour pour personnes en situation de handicap psychique (HPS) et/ou de handicap lié à une situation de dépendance » (SD)
- Grille d'indicateurs PIA « Occupation de jour pour des personnes en situation de handicap mental (HM) et/ou de handicap physique » (HP)

Documentation cantonale :

- Concept contrôle des prestations et Support « Formation PIA » en ligne