

S O D K _ Konferenz der kantonalen
Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren
C D A S _ Conférence des directrices et directeurs
cantonaux des affaires sociales
C D O S _ Conferenza delle direttrici e dei direttori
cantionali delle opere sociali

NORMES DE QUALITÉ INTERCANTONALES

du Comité de la Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS)

RELATIVES À L'ÉVALUATION DES BESOINS EN PRESTATIONS AMBULATOIRES POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

(Normes de qualité pour l'évaluation des besoins)

16.06.2025

Édition Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS)

Collaboration du comité d'experts Plan d'aide individuel (IHP)

Silvan Stricker, canton de Zoug (responsable du secrétariat FA IHP)

Mirjam Avdija, canton de Zurich

Michael von der Decken, canton de Berne

Christoph Fenner, canton de Bâle-Ville

Nicole Hamori, canton de Zurich

Mara Mathis, canton de Lucerne

Loreleï Michel, canton du Valais

Ludovic Mottola, canton du Valais

Matthias Pfiffner, canton de Bâle-Ville

Sina Stingelin, canton de Bâle-Campagne

Melanie Tanneberger, canton d'Argovie

Thomas Weber, canton de Saint-Gall

Révision finale Nicole Hamori, canton de Zurich

Thomas Schuler, SG CDAS

Silvan Stricker, canton de Zoug

Angela Wyder, canton de Zurich

Décision Approuvées par le Comité de la CDAS le 16.06.2025

Copyright © CDAS

Téléchargement www.sodk.ch

Contenu

Introduction	4
1 Principes de l'évaluation des besoins	5
1.1 Objectif de l'évaluation des besoins	5
1.2 Éléments de l'évaluation des besoins.....	5
1.3 Compréhension du handicap.....	5
1.4 Droit à l'autodétermination	6
1.5 Besoins liés au handicap	6
2. Procédure	6
2.1 Procédure transparente	6
2.2 Processus de dialogue guidé par la personne en situation de handicap.....	7
2.3 Rapport d'évaluation	7
2.4 Vérification des besoins	7
3. Instrument	8
3.1 Éléments de fond	8
3.2 Éléments méthodologiques.....	8
3.3 Mettre la priorité sur la conception de la vie	8
3.4 Décrire la situation de vie actuelle	8
3.5 Présenter les prestations nécessaires de manière compréhensible.....	9
4. Service d'évaluation.....	9
4.1 Indépendance	9
4.2 Tâches dans le processus d'évaluation des besoins	9
4.3 Assurance qualité et développement continu	10

Introduction

Les recommandations de la Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS) sur l'offre cantonale en matière de prestations ambulatoires pour les personnes en situation de handicap et sur la prise en charge intercantonale des prestations du 8 novembre 2024 ont établi des bases générales pour l'offre intercantonale de prestations ambulatoires et la prise en charge des coûts de ces prestations.

La recommandation 2 comprend les principes de l'évaluation des besoins, dont voici la teneur :

Recommandation 2 : évaluation des besoins

L'évaluation des besoins se base, d'une part, sur la volonté et l'auto-évaluation de la personne concernée et, d'autre part, sur des données objectives. Un organe indépendant évalue les besoins dans le cadre d'une procédure qualitative et participative holistique suivant le modèle de la CIF. La procédure est transparente et compréhensible.

Autant que possible, l'organe d'évaluation est indépendant aussi bien vis-à-vis de l'autorité responsable du financement que vis-à-vis des fournisseurs de prestations. L'autorité de financement ne doit pas avoir le pouvoir de donner à l'organe d'évaluation, dans son domaine de compétence, des instructions concernant des cas particuliers.

Les recommandations relatives aux prestations ambulatoires prévoient que le Comité de la CDAS édicte des directives plus précises en ce qui concerne l'évaluation des besoins (chapitre 2).

La Conférence des délégués cantonaux aux questions du handicap (CDQH) a instauré un comité d'experts IHP (plan d'aide individuel), qui se consacre à l'évaluation des besoins. En 2023, celui-ci s'est penché sur une éventuelle harmonisation intercantonale de l'évaluation des besoins dans le domaine ambulatoire. Il a également examiné la possibilité d'uniformiser les instruments et procédures. En effet, dans le domaine ambulatoire, une grande partie des cantons utilisent des instruments d'évaluation des besoins dans la tradition de la planification de l'aide individuelle (IHP). Cette option a été rejetée en raison des différences entre les cantons. Néanmoins, des normes de qualité ont été définies par le comité d'experts IHP pour une évaluation moderne des besoins. Elles sont intégrées de manière générale dans la recommandation 2 de la CDAS mentionnée ci-dessus.

Les directives du présent document ont pour objectif de préciser les normes de qualité. Ces dernières ne sont pas liées à un instrument ou à une procédure spécifique mais définissent certaines lignes directrices qualitatives afin de garantir l'acceptation et la perméabilité des instruments et des procédures de l'évaluation des besoins au niveau intercantonal. Les directives doivent garantir que l'évaluation des besoins des personnes en situation de handicap concernées réponde à des normes de base, indépendamment de leur lieu de résidence, et qu'une certaine cohérence soit assurée entre les cantons.

Outre les normes déterminant les critères de qualité professionnels actuels pour l'évaluation des besoins, les directives comprennent également des recommandations à l'attention des cantons.

1 Principes de l'évaluation des besoins

1.1 Objectif de l'évaluation des besoins

L'évaluation des besoins doit aider les personnes en situation de handicap à mener une vie autonome et à participer à la société, tout en tenant compte des dispositions cantonales et nationales ainsi que de la Convention de l'ONU pour les droits des personnes handicapées (CDPH). La détermination des besoins individuels doit permettre aux personnes en situation de handicap de choisir librement les fournisseurs de prestations et de recevoir un soutien sur mesure, adapté à leurs besoins et à leur conception de la vie. La notion de besoin se réfère aux besoins liés au handicap dont la couverture est nécessaire afin de participer à la société et de mener une vie aussi autonome que possible.

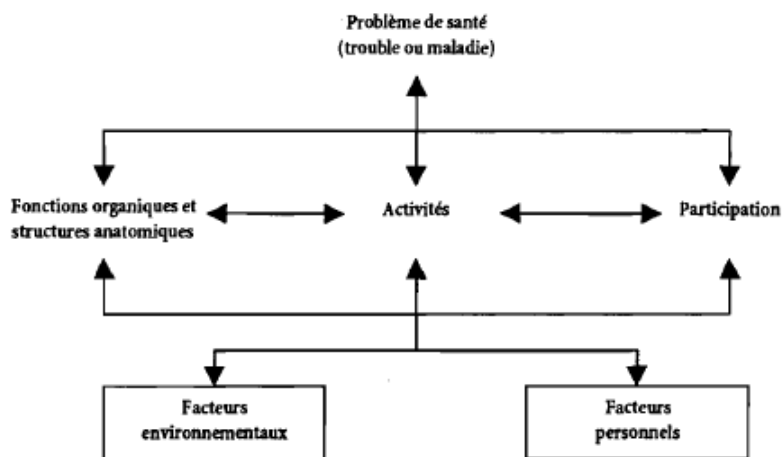
1.2 Éléments de l'évaluation des besoins

L'évaluation des besoins se compose d'un instrument (questionnaire) et d'une procédure dirigée au niveau technique par un organe d'évaluation. L'instrument et la procédure servent à la collecte systématique et au suivi de toutes les informations pertinentes pour la description et la compréhension des besoins individuels.

1.3 Compréhension du handicap

Les personnes en situation de handicap sont reconnues comme des personnes qui sont actrices de leur vie, qui ont leur propre conception de la vie, qui peuvent déployer un potentiel et se développer. La compréhension du handicap s'appuie sur le modèle de la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF) de l'OMS.

Figure 1 : Le modèle CIF¹



Contrairement à une approche purement médicale et fonctionnelle, ce modèle appréhende le handicap d'une manière bio-psycho-sociale : l'interaction entre le handicap d'une personne et les barrières de son environnement lui rendent difficile, voire impossible de participer pleinement, équitablement et efficacement à la société. Le modèle met l'accent sur les ressources et les possibilités de participation, en tenant compte des conditions individuelles et des facteurs environnementaux. Ainsi, la personne en situation de handicap est comprise de manière globale dans son contexte individuel.

¹ [CIF, WHO, 2001](#)

Sur la base de la CDPH, l'autodétermination et la participation sociale constituent l'orientation normative dans l'ensemble de l'évaluation des besoins :

- Les personnes en situation de handicap ont le droit de vivre de manière autodéterminée au même titre que les autres personnes. Elles doivent avoir la liberté de choix en matière de prestations et recevoir le soutien dont elles ont besoin pour façonner leur vie comme elles l'entendent. Une vie autodéterminée va de pair avec la responsabilité personnelle par rapport aux décisions prises. Ces deux aspects doivent être compris de manière progressive et adaptée à la situation : les capacités individuelles et les aspects favorables ou défavorables de l'environnement déterminent dans quelle mesure l'autodétermination et la responsabilité personnelle sont possibles ou peuvent être rendues possibles.
- Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir participer activement à la société et recevoir le soutien nécessaire à cet effet. Elles doivent être en mesure de façonner les différents domaines de la vie (p. ex. logement, formation, travail, loisirs et politique), d'y assumer différents rôles (p. ex. employé, parent, membre d'une association) et d'entrer en relation avec différentes personnes.

1.4 Droit à l'autodétermination

L'intégrité et la dignité des personnes en situation de handicap doivent être préservées à chaque étape de l'évaluation des besoins, et l'égalité de traitement doit être garantie. L'évaluation des besoins doit tenir compte de la réalité de la personne concernée ainsi que de son expérience du handicap, et donc se baser sur son point de vue personnel. La personne concernée décide ce qu'elle exprime et ce qui est pertinent pour l'évaluation de ses propres besoins. Le point de vue d'une autre personne peut compléter celui de la personne en situation de handicap (voir point 3.2.). La personne en situation de handicap doit savoir si l'omission d'une information a des conséquences sur le résultat de ses besoins, et si oui, lesquelles.

1.5 Besoins liés au handicap

L'évaluation des besoins permet de déterminer les besoins individuels afin qu'une personne reçoive le soutien dont elle a besoin pour mener une vie autodéterminée et participer à la société. Conformément à la CIF et à l'orientation normative, les besoins doivent être définis en fonction des limitations dues au handicap d'une personne et des barrières de son environnement liées à sa conception de la vie. Dans ce contexte, les besoins ne dépendent pas seulement de la situation actuelle, mais aussi de l'avenir : cela permet de déterminer si et où une personne souhaite changer quelque chose.

2. Procédure

2.1 Procédure transparente

Les personnes en situation de handicap ont le droit et le devoir de contribuer à l'évaluation de leurs besoins. Les cantons doivent leur garantir la possibilité d'exercer ces droits. Dans des cas justifiés, il convient de faire appel à des personnes habilitées pour aider les personnes concernées. Les conditions-cadres, l'instrument et la procédure doivent être conçus de manière à éviter tout désavantage causé par un handicap.

Les cantons doivent préparer les informations de manière appropriée et assurer un conseil à l'attention des personnes en situation de handicap, afin que ces dernières puissent s'y orienter, se faire une idée claire des prochaines étapes et obtenir un soutien tout au long de la procédure.

Les personnes qui ne peuvent assumer elles-mêmes leur participation ou qui ne peuvent l'assumer que partiellement peuvent obtenir une aide, voire une représentation par des tiers. Ce sont elles qui décident qui impliquer dans l'évaluation des besoins. Elles peuvent se faire accompagner par une personne de confiance et/ou par un service indépendant (p. ex. de consultation).

Les cantons doivent garantir que chaque personne connaisse les conséquences découlant du non-respect de l'obligation de collaborer. Cela vaut en cas de participation entière ou partielle, si une personne ne souhaite pas se prononcer sur certains points.

2.2 Processus de dialogue guidé par la personne en situation de handicap

L'objectif de la procédure est que la personne concernée s'interroge sur ses besoins et sa conception de la vie. Le processus doit s'articuler sur le dialogue afin de soutenir ou habiliter la personne dans cette démarche.

Dans la mesure du possible, c'est la personne qui doit guider ce processus. Cela signifie que :

- Le processus est initié et piloté par la personne concernée.
- Le point de vue personnel de la personne concernée doit constituer l'élément central de l'évaluation de ses besoins.
- La personne concernée décide à qui elle fait appel pour la soutenir et sous quelle forme.
- Le soutien apporter doit toujours servir les intérêts de la personne concernée. Les éventuels actes de substitution nécessitent de bonnes raisons. Les convictions et les intuitions ne suffisent pas.

Le dialogue ne se limite pas à des entretiens avec le service d'évaluation mais commence dès le moment où le questionnaire (instrument d'évaluation des besoins) est rempli dans une perspective multiple (voir point 3.2). Dans l'ensemble de la procédure (instrument, éventuel procès-verbal d'entretien, rapport d'évaluation), la transparence est de mise pour les estimations et positions divergentes, ainsi que pour la direction empruntée afin de régler ces divergences.

Dans l'esprit du processus de dialogue, il est recommandé de prévoir une étape préalable au résultat de l'évaluation des besoins (rapport d'évaluation) afin de pouvoir clarifier les éventuelles divergences relatives à l'appréciation des besoins en discutant directement avec la personne en situation de handicap sans recourir à la justice.

2.3 Rapport d'évaluation

Dans le rapport d'évaluation, le service d'évaluation consigne les besoins à l'attention de la personne en situation de handicap et du service qui octroie les prestations.

Le rapport d'évaluation doit contenir au minimum les informations suivantes :

- besoin de soutien en unités de prestation ;
- explications du besoin de soutien individuel en fonction de l'appréciation du cas particulier, sous forme de texte (qualitatif) ;
- informations liées à l'examen de subsidiarité au niveau intercantonal (p. ex. prestations de tiers déjà existantes, droits éventuels à des prestations de tiers).
- Le rapport d'évaluation doit être rédigé de manière adaptée au destinataire.

2.4 Vérification des besoins

Il est recommandé de procéder à une vérification périodique des besoins. Le rythme et le processus doivent être fixés par les cantons et communiqués de manière transparente. La personne doit également pouvoir demander un réexamen.

3. Instrument

3.1 Éléments de fond

L'instrument d'évaluation des besoins consiste en un questionnaire qualitatif. Ses éléments de fond doivent garantir que les besoins liés au handicap soient saisis selon la compréhension du handicap et l'orientation normative (voir point 1.3).

L'instrument d'évaluation des besoins demande :

- de quelle manière la personne conçoit sa vie (voir point 3.3),
- dans quelle situation de vie elle se trouve actuellement (voir point 3.4) et
- de quelles prestations elle a besoin pour maintenir sa situation et vivre comme elle le conçoit (voir point 3.5).

3.2 Éléments méthodologiques

Les éléments méthodologiques façonnent le processus de dialogue (voir point 2.2) au sein de l'instrument d'évaluation des besoins. Celui-ci offre un espace pour décrire, dans une perspective multiple, les besoins individuels.

L'instrument d'évaluation des besoins se compose de deux points de vue, à savoir un point de vue personnel de la personne en situation de handicap et un point de vue complémentaire par une autre personne. Ces deux points de vue doivent être mis en relation de manière systématique :

- L'instrument se base sur le point de vue personnel : la personne en situation de handicap peut exprimer ses besoins et sa conception de la vie dans sa perspective propre.
- Dans le cas où le point de vue personnel a été formulé par procuration, une justification est ajoutée dans l'instrument.
- Le point de vue complémentaire d'une autre personne doit enrichir la qualité de la description des besoins.
- Il est recommandé de permettre à la personne en situation de handicap de choisir la personne qui apportera un point de vue complémentaire. Celui-ci n'est pas nécessaire dans tous les cas. Le service d'évaluation doit toutefois s'assurer qu'il dispose de suffisamment d'informations.
- La personne en situation handicap doit avoir connaissance du point de vue complémentaire.
- Il est recommandé d'accorder à la personne en situation de handicap la possibilité d'accepter ou de refuser le point de vue complémentaire dans l'instrument d'évaluation des besoins.

3.3 Mettre la priorité sur la conception de la vie

Demander comment la personne en situation de handicap conçoit sa vie permet de la prendre au sérieux dans son autodétermination et son rôle en tant que personne actrice de sa vie. Elle doit pouvoir réfléchir aux aspects de sa vie qui sont plus ou moins importants pour elle, aux domaines dans lesquels elle aimerait changer certains aspects ainsi qu'à son niveau de satisfaction lié à sa vie actuelle. La personne qui apporte un éventuel point de vue complémentaire ne s'exprime pas sur ce point.

3.4 Décrire la situation de vie actuelle

Les questions liées à la situation de vie permettent d'appréhender la personne en situation de handicap et ses besoins dans sa globalité. L'objectif est de comprendre la réalité actuelle de la personne, les limitations dues au handicap et les barrières de son environnement dans les différents domaines de la vie. C'est pourquoi l'instrument d'évaluation doit laisser la personne s'exprimer librement sur l'ensemble de sa vie. Le principe d'intégrité doit toutefois être pris en compte par toutes les parties concernées : la personne ne doit exprimer que ce qu'elle souhaite et ce qui est nécessaire à l'évaluation de ses besoins.

3.5 Présenter les prestations nécessaires de manière compréhensible

Les prestations dont une personne a besoin pour organiser sa vie de manière autonome et participer à la société sont définies par ses besoins. La structure de l'instrument doit garantir que la réflexion sur les besoins et sur la conception de la vie se situe en amont de la détermination des prestations. Il doit être possible de comprendre comment le manque d'adéquation entre les conditions individuelles et l'environnement conduit à la nécessité de bénéficier de certaines prestations. L'instrument indique si et où une personne en situation de handicap souhaite recevoir des prestations pour mener une vie autodéterminée.

4. Service d'évaluation

Le service d'évaluation joue un rôle décisif et est techniquement responsable de la mise en œuvre de la procédure au cas par cas. Il détermine le besoin de soutien en évaluant l'instrument, en menant le cas échéant des entretiens personnels avec des personnes en situation de handicap et d'éventuelles personnes de confiance, et en tenant compte d'éventuelles autres informations. Il vérifie la plausibilité des données et évalue les besoins en considérant la situation individuelle dans son ensemble.

4.1 Indépendance

Le service d'évaluation doit déterminer au niveau technique les besoins individuels d'une personne en fonction de son handicap. Il s'agit donc d'un organe indépendant comme décrit ci-dessous :

- Le service d'évaluation est complètement indépendant des fournisseurs de prestations. Si l'indépendance organisationnelle n'est pas possible, il convient de garantir que le service d'évaluation d'un prestataire n'accepte pas d'instructions d'autres secteurs d'activité pour chaque cas particulier.
- Le service d'évaluation est techniquement indépendant de l'administration cantonale et n'accepte pas d'instructions de sa part en ce qui concerne un cas particulier.

Il est recommandé que le service d'évaluation n'émette ni conseils (service de consultation), ni recommandations à l'attention de la personne en situation de handicap en ce qui concerne les fournisseurs de prestations. Il se contentera de renvoyer à une liste de tous les fournisseurs de prestations.

4.2 Tâches dans le processus d'évaluation des besoins

Le service d'évaluation est chargé des tâches suivantes :

- Il examine la plausibilité des besoins. Cela signifie qu'il s'assure que les descriptions de la conception de la vie, de la situation de vie actuelle et des prestations nécessaires soient cohérentes et compréhensibles.
- Il vérifie que la perspective de la personne soit claire et – si le point de vue complémentaire est plus exigeant que celui de la personne – qu'il soit justifié de manière compréhensible.
- Il mesure l'étendue des prestations nécessaires en tenant compte des circonstances individuelles et de la conception de la vie de la personne concernée (y c. les prestations déjà existantes).
- Il justifie individuellement l'étendue des prestations en tenant compte des besoins et de la situation de chaque cas particulier.
- Il fixe le volume des prestations en heures ou soumet une proposition pour les services administratifs responsables de la mise en œuvre.
- Il identifie les prestations de tiers existants et/ou les droits éventuels à des prestations de tiers.

4.3 Assurance qualité et développement continu

Pour garantir la qualité de l'évaluation des besoins, le service d'évaluation doit, en tant qu'organisation, disposer des éléments suivants :

- Connaissances spécifiques au handicap
- Perspective/réseau interdisciplinaire
- Connaissances techniques nécessaires à une communication adaptée aux destinataires

L'évaluation des besoins est une procédure d'apprentissage dont la qualité est garantie. Le développement et l'assurance-qualité de ses processus incombent au service d'évaluation. Celui-ci doit impliquer les personnes en situation de handicap afin de tenir compte de leur avis sur la qualité.

* * * * *