Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI

Office fédéral de la statistique OFS
Santé et affaires sociales

Mars 2026

Statistique de l'aide sociale (SAS)

Manuel d'utilisation du monitoring de la qualité

Éditeur: Office fédéral de la statistique (OFS)
Renseignements: Section Aide Sociale, SHS, info.social@bfs.admin.ch
Domaine: 13 Sécurité sociale
Langue du texte original: Allemand

Liste des modifications

Version	Date	Modification
1.0	13.08.2024	Version définitive
2.0	03.10.2025	Se connecter et naviguer sur le portail Web: Complément de AGOV
3.0	20.08.0206	Adaptation des graphiques relatifs aux recettes et aux dépenses

BFS-D-C68A3401/12

Table des matières

1 Se connecter et naviguer sur le portail Web 2
2 Dashboard 6
3 Détails des différentes variables livrées 7
4 Numéro d'assuré AVS et commune politique compétente 8
5 Motif principal de la cessation du versement des prestations d'assistance 8
6 Aperçu du nombre de dossiers et de personnes bénéficiant de prestations financières, des nouveaux dossiers et des dossiers clos 9
7 Détails sur la perception des prestations 9
8 Revenus et dépenses 10
9 Placement extra-familial d'enfants et d'adolescents 11
10 Structure de l'unité d'assistance 12
11 Nombre de comptabilisations 12
12 Attribution des codes comptables 13
13 Exporter des données 13
14 Messages d'erreurs : résolution des problèmes les plus courants 14
15 Assistance 14

1 Se connecter et naviguer sur le portail Web

On accède au portail Web via l'URL suivante : https://pbi.bfs.admin.ch/Reports/browse.

Vous devez d'abord vous connecter au portail web. Pour ce faire, veuillez sélectionner l'AGOV :

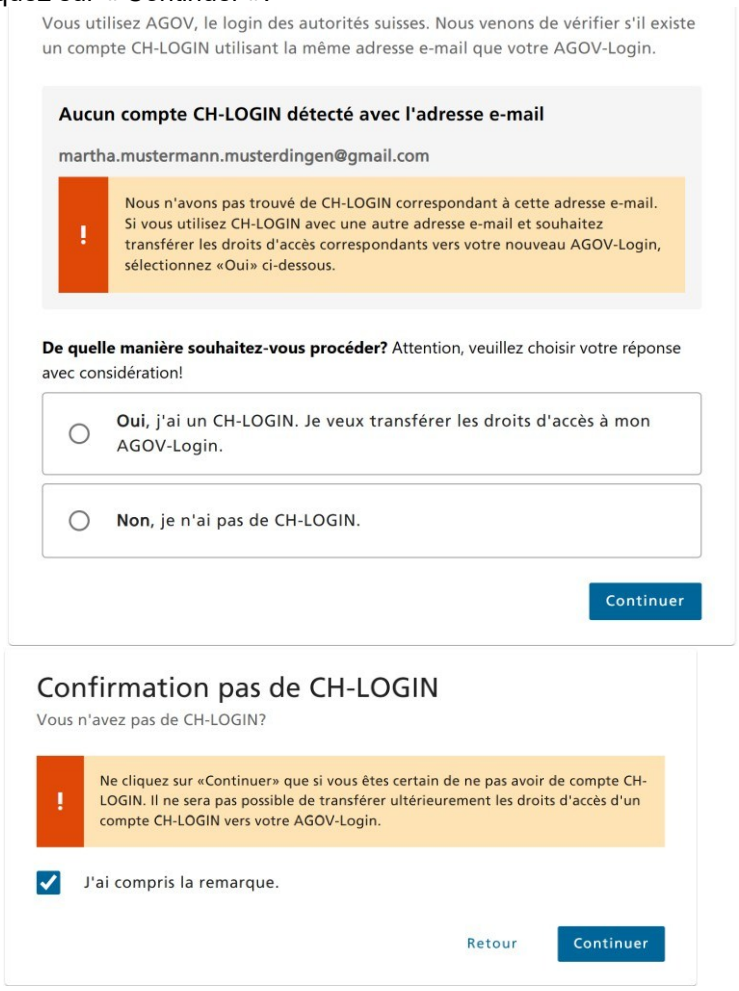


À l'étape suivante, sélectionnez la méthode de connexion que vous avez utilisée pour créer votre compte AGOV : l'application AGOV access ou la clé de sécurité. Si vous disposez de l'application AGOV access, scannez le code QR à l'aide de celle-ci :

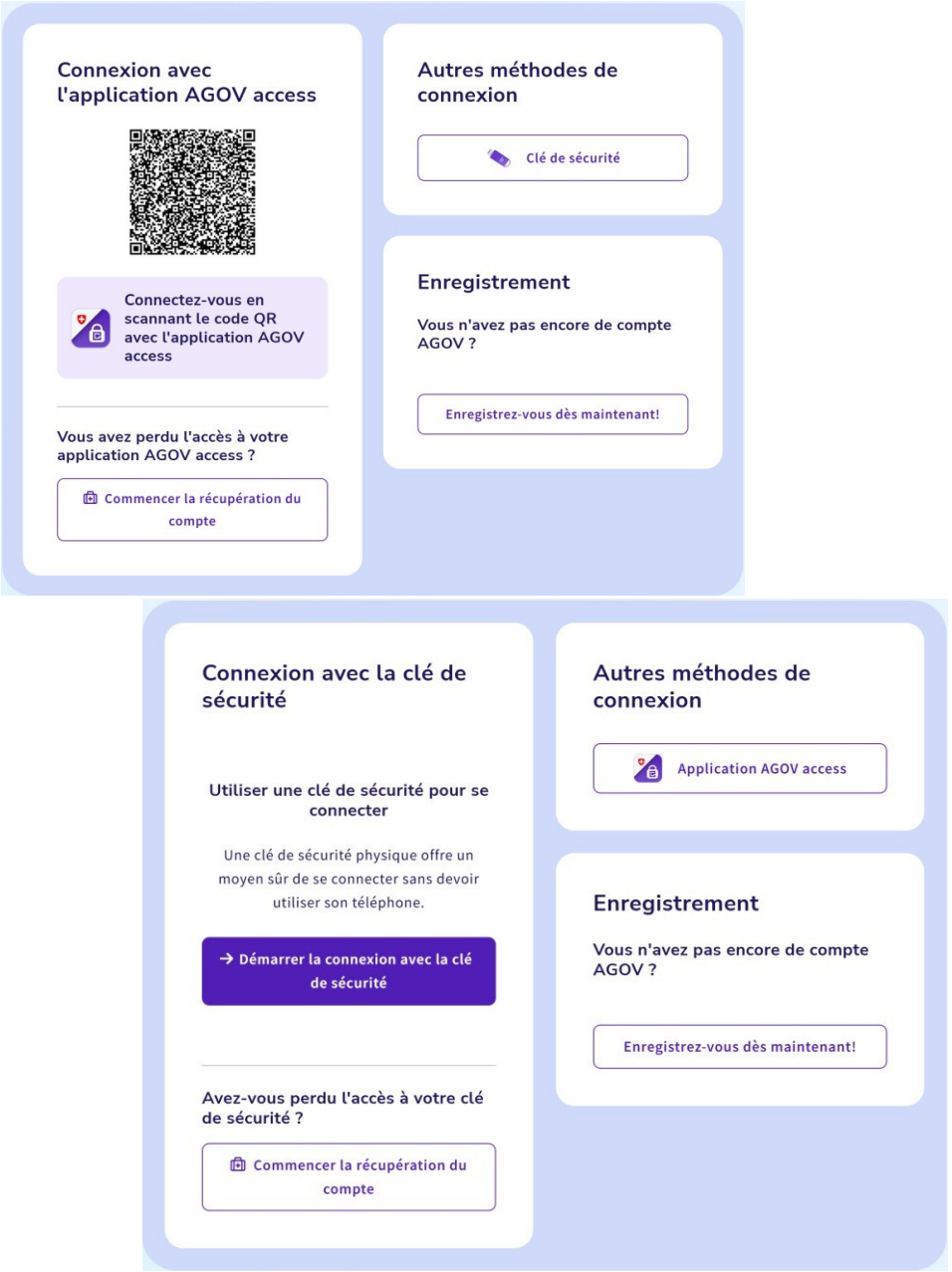


Dans l'application, vous devez ensuite sélectionner le compte créé et utilisé pour le contrôle qualité. L'application vous demandera ensuite le code PIN que vous avez enregistré lors de son installation. Saisissez ce code PIN dans l'application.

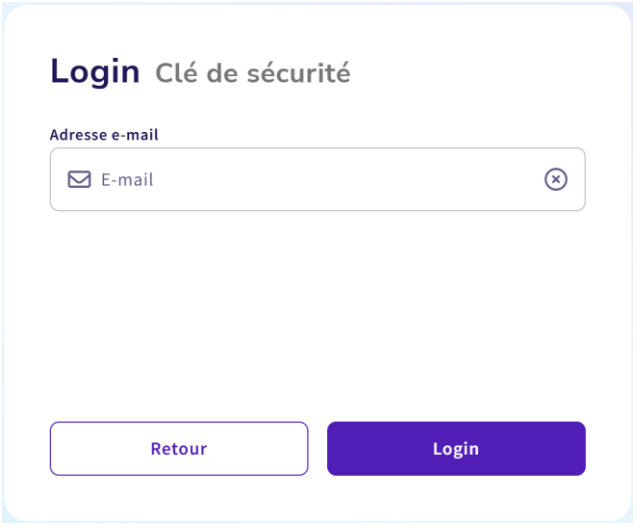
Ensuite, la question suivante s'affiche : « Avez-vous un identifiant CH ? ». Sélectionnez l'option qui vous concerne, puis cliquez sur « Continuer ».



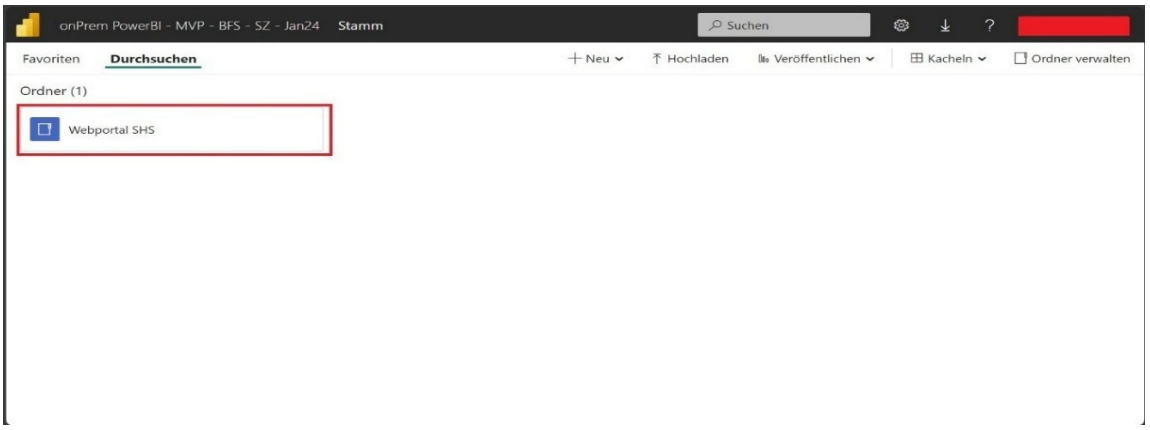
Si vous ne vous êtes pas inscrit avec l'application AGOV access, mais avec la clé de sécurité, sélectionnez ici l'option « Clé de sécurité » et suivez les étapes indiquées.



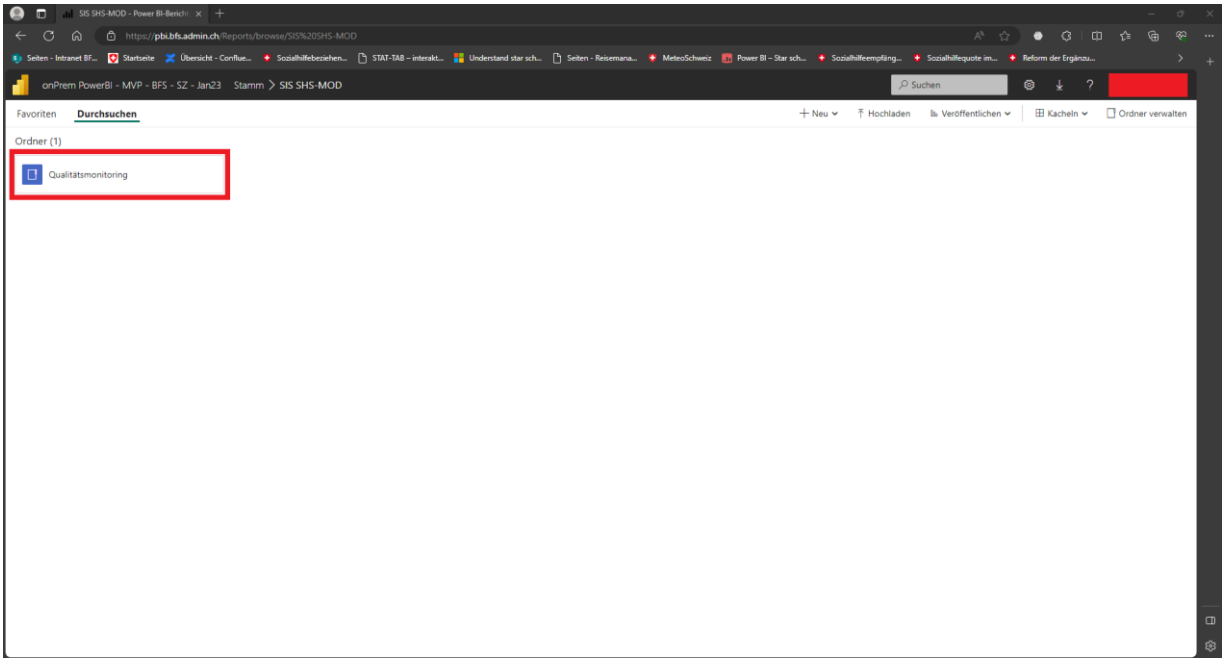
Saisissez ensuite l'adresse e-mail avec laquelle vous vous êtes inscrit, puis suivez les étapes indiquées.



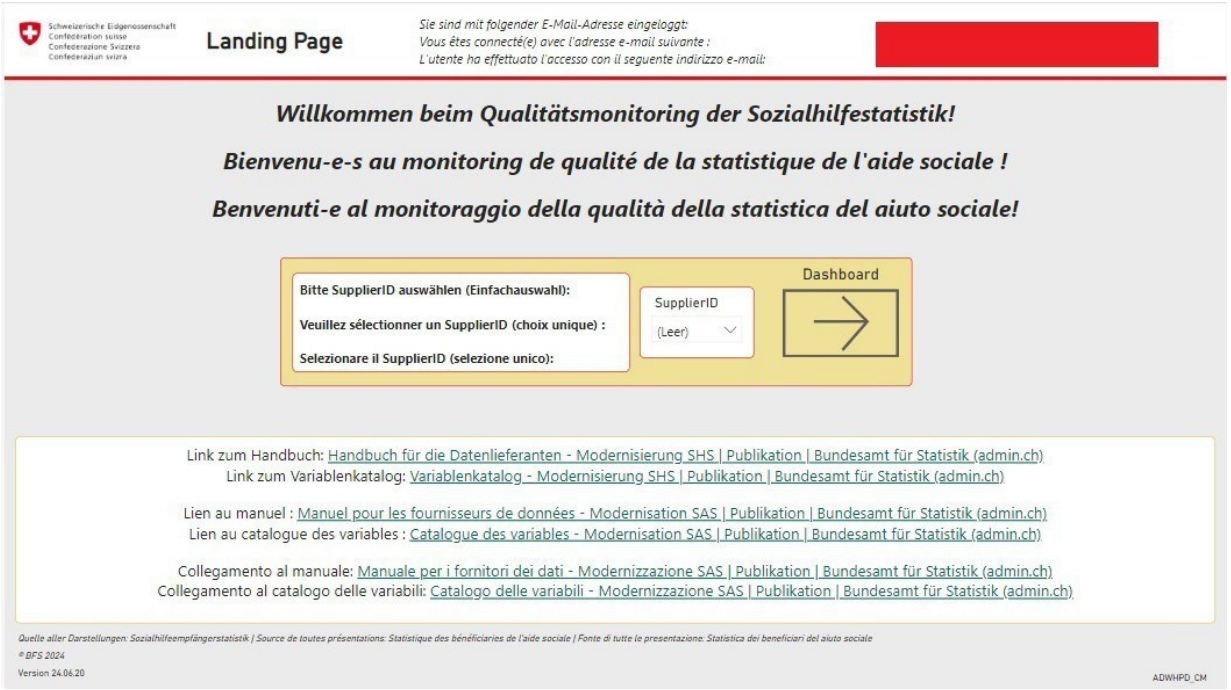
Après vous être connecté via l'application AGOV Access ou la clé de sécurité, vous vous trouvez sur le serveur Power BI de l'OFS. En haut à droite, dans la zone masquée, votre adresse e-mail s’affiche. Cliquez dans le champ « Webportal SHS » :



Vous y trouvez la tuile « Qualitätsmonitoring », sur laquelle vous pouvez cliquer :

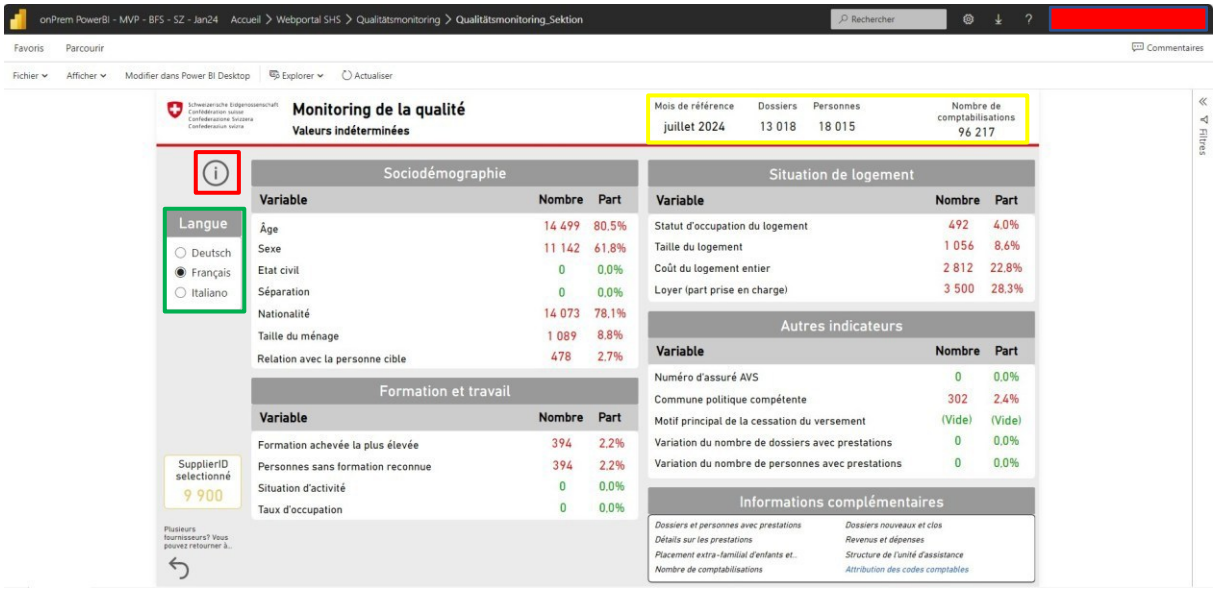


Vous êtes maintenant sur la page d'accueil du monitoring de la qualité. En haut à droite, dans la zone masquée, votre adresse e-mail s’affiche.



Veuillez sélectionner le Supplier (il s'agit d'une sélection simple) et cliquer ensuite sur la flèche pour accéder au tableau de bord. Le chargement peut prendre un certain temps.

2 Dashboard



Le tableau de bord « Dashboard » donne un aperçu de la qualité des données livrées. Pour chaque variable, le nombre et la part des valeurs indéterminées (valeurs manquantes, valeurs non valables, codes non valables, valeurs extrêmes, incohérences) s'affichent. La part des valeurs indéterminées d'une variable correspond au nombre de valeurs indéterminées livrées sur l'ensemble des données de la variable. Sur le Dashboard, le nombre et la part de valeurs indéterminées s'affichent en couleur, ce qui permet de voir rapidement si la qualité d'une variable est suffisante ou non.

Dans la partie encadrée en jaune figurent les informations du dernier mois livré, du nombre de dossiers, de personnes et d'écritures comptables que la livraison contient.

La partie principale du Dashboard présente le nombre de valeurs indéterminées et l'indicateur IMIR[1] dans différentes couleurs. L'indicateur IMIR indique la part des valeurs indéterminées parmi l'ensemble des données de la variable. Les couleurs donnent une indication sur la qualité de la variable. Le vert signifie que la valeur seuil fixée par l'OFS n'est pas dépassée et que la qualité est donc suffisante. La couleur rouge indique que le seuil fixé par l'OFS est dépassé et que les informations de la variable doivent être vérifiées. La couleur orange attire l'attention sur un élément qui peut être critique : il s'agit en particulier des numéros d'assurés AVS et de la variation du nombre de dossiers et de personnes bénéficiant de prestations.

Ces explications figurent sur le tableau de bord. Pour les consulter, cliquez sur le bouton "Info", qui est entouré en rouge dans la capture d'écran ci-dessus.

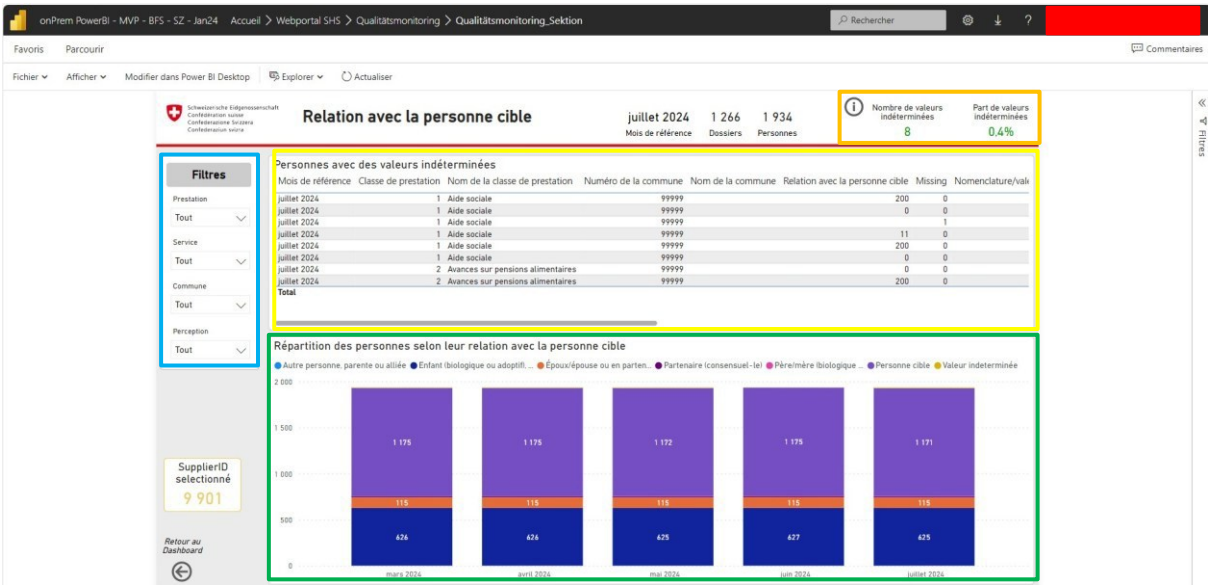
Le calcul des seuils fixés par l'OFS varie selon la variable. Le détail du calcul se trouve dans la page du rapport qui se rapporte à la variable. Pour consulter cette information, veuillez-vous rendre à la page concernée et cliquer sur le bouton d'information.

A gauche dans le Dashboard, vous pouvez modifier la langue du monitoring de la qualité. Ce champ est entouré de vert sur la capture d'écran ci-dessus. La langue peut être adaptée à tout moment.

Remarque : les captures d'écran ne présentent pas de données productives. Il n'existe pas de supplier 9900 ou 9901. Il s'agit de données de test fictives qui servent uniquement à la présentation et n'ont aucun objectif de contenu.

3 Détails des différentes variables livrées

Il est possible de consulter les détails de chaque variable livrée. Pour ce faire, veuillez cliquer sur la variable concernée dans la partie principale du tableau de bord, ce qui vous conduit dans la page de détails de la variable. Dans la partie supérieure de la page de détails figurent les informations de la variable, identiques à celles du tableau de bord : nombre de valeurs indéterminées et IMIR au mois de référence. Ces informations sont entourées en orange dans la capture d'écran suivante avec comme exemple la relation avec la personne cible.



A côté, dans le cadre orange de la capture d'écran ci-dessus, se trouve un bouton d'information. En cliquant sur ce bouton, on trouve des explications sur la signification des couleurs pour le nombre et la part des valeurs indéterminées, ainsi que sur les valeurs seuils fixées par l'OFS pour la variable en

question. On y trouve aussi des précisions concernant les incohérences (voir plus loin).

La page contient plusieurs éléments : dans la partie supérieure figure un tableau, entouré en jaune dans la capture d'écran, dans lequel on trouve, pour la variable en question et au plan des données individuelles, toutes les observations avec une valeur indéterminée.

Les colonnes relatives à la qualité présentent les éléments suivants :

- Missing : la valeur est manquante.
- Nomenclature/valeurs non valables : la valeur ou le code n'est pas valable.
- Incohérence : valeur qui n'est pas cohérente avec la valeur d'une autre variable. Les explications des différentes incohérences possibles peuvent être consultées via le bouton d'information en haut de la page.
- Règle MAD[2] non respectée : il s'agit d'une valeur aberrante. Cet indicateur de qualité concerne uniquement les variables "Coût du logement entier" et "Loyer (part prise en charge)".

Le numéro du dossier du service figure aussi dans le tableau et, selon la variable, le numéro de personne. Ces informations permettent de retrouver le dossier ou la personne correspondante dans l'applicatif du service. Le tableau peut être téléchargé et peut donc être utilisé hors ligne (voir à ce sujet le chapitre 13).

La partie inférieure de la page - entourée en vert dans la capture d'écran - affiche graphiquement la répartition des valeurs de cette variable (y compris les valeurs indéterminées) pour les 13 derniers mois. Par exemple, si la dernière livraison se rapporte à mai 2026, on verra la distribution des valeurs de cette variable depuis mai 2025. Dans la capture d'écran, seuls cinq mois s'affichent car l'OFS n'a reçu que cinq livraisons pour le fournisseur fictif 9901. Ces données peuvent également être téléchargées (voir à ce propos le chapitre 13).

Sur le côté gauche de la page principale, se trouvent différentes options de filtrage, entourées en bleu dans la capture d'écran. Vous avez la possibilité de filtrer les résultats par commune et/ou par service[3] et/ou par classe de prestations et/ou selon que le dossier a reçu une prestation financière ou non au mois de référence. Les données de la page s'adaptent en fonction du filtre qui est activé.

4 Numéro d'assuré AVS et commune politique compétente

Une liste s'affiche, dans laquelle on trouve :

- Les numéros de personnes avec une valeur indéterminée pour le numéro d'assuré AVS,

- Les numéros de dossiers avec une valeur indéterminée pour la commune politique compétente.

5 Motif principal de la cessation du versement des prestations d'assistance

Le motif principal de la cessation du versement des prestations d'assistance est évalué six mois après le dernier versement, selon la règle des six mois. Celle-ci stipule qu'un dossier doit être clos six mois exactement après le dernier versement ordinaire. Ce n'est qu'à partir de cette date que le motif principal de la cessation du versement des prestations d'assistance doit être indiqué.

6 Aperçu du nombre de dossiers et de personnes bénéficiant de prestations financières, des nouveaux dossiers et des dossiers clos

Dans le bloc des « Autres indicateurs » du tableau de bord figurent des informations sur la variation, en nombre et en pourcent, des dossiers et des personnes par rapport au mois précédent.

Dans le bloc des « Informations complémentaires » du tableau de bord, on trouve des liens vers les « Dossiers et personnes avec prestations » et les « Dossiers nouveaux et clos ».

Les quatre liens mentionnés ci-dessus ouvrent la même page du monitoring de la qualité, comme le montre la capture d'écran suivante :



Le tableau supérieur gauche présente le nombre de dossiers avec prestations pour les 13 derniers mois, celui de droite le nombre de personnes avec prestations pour les 13 derniers mois également.

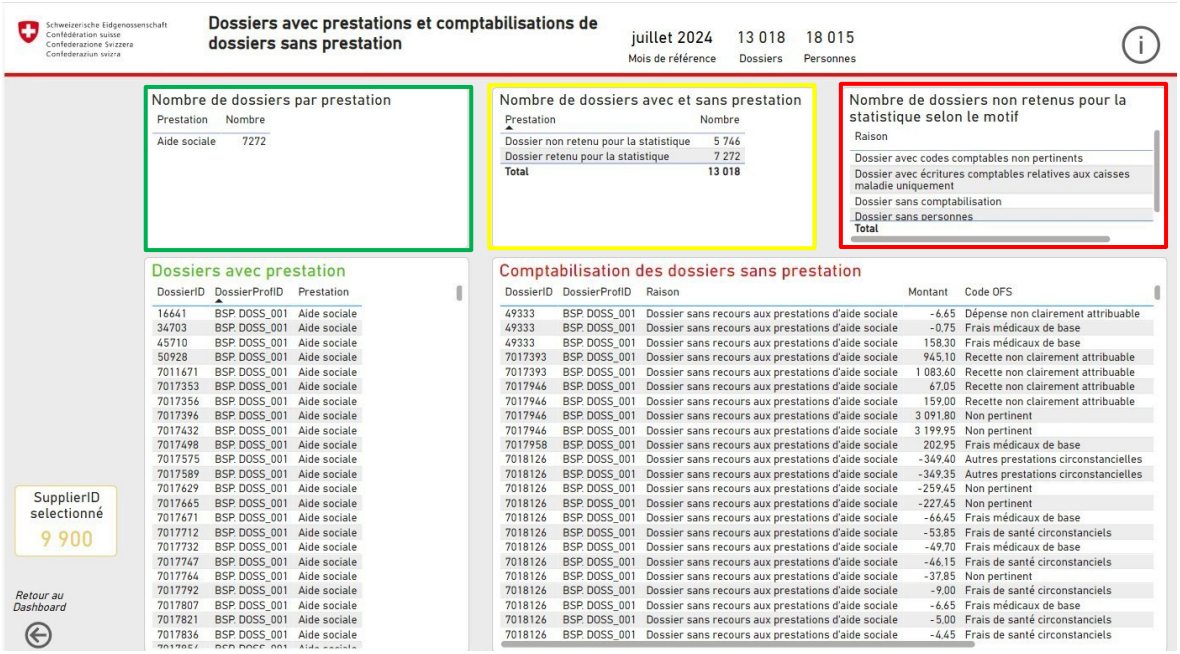
Dans le tableau inférieur gauche, on trouve le nombre de nouveaux dossiers pour les 13 derniers mois et dans celui de droite, le nombre de dossiers clos pour les 13 derniers mois. Les résultats des dossiers clos s'affichent à partir du sixième mois à compter de la première livraison.

Un filtre par commune, service social et/ou classe de prestations peut être appliqué à tous les résultats.

7 Détails sur la perception des prestations

Dans la section des "Informations complémentaires" du tableau de bord, on trouve un lien vers les "Détails sur les prestations". Cliquez sur le lien pour ouvrir la page. Vous y trouvez une information sur le nombre de dossiers retenus et non retenus (entouré en orange sur la capture d'écran), une information sur le nombre de dossiers retenus selon la classe de prestation (en vert sur la capture d'écran), ainsi que sur le nombre de dossiers non retenus selon le motif (en rouge sur la capture d'écran).

Dans la partie inférieure gauche s'affichent tous les dossiers retenus avec le nom de la prestation (titre en vert). A droite s'affichent les écritures comptables des dossiers non retenus (titre en rouge).



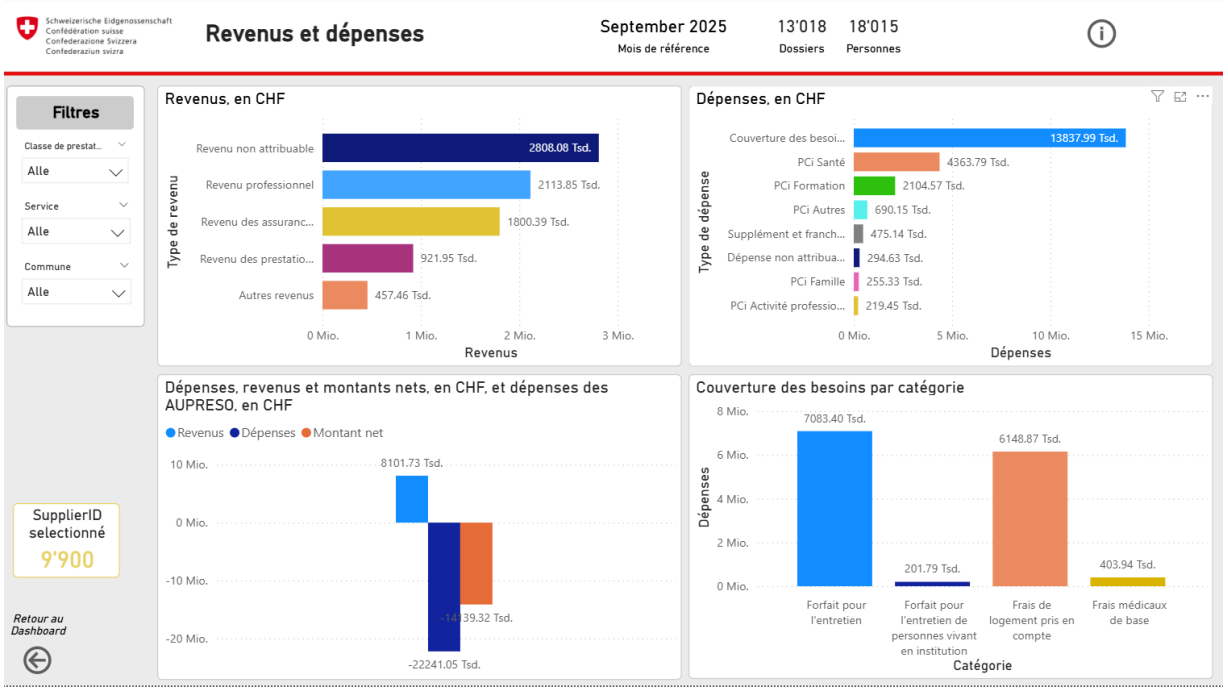
8 Revenus et dépenses

Dans la section des "Informations complémentaires" du tableau de bord, on trouve un lien vers les "Revenus et dépenses". La page contient différentes informations en fonction de la prestation choisie.

Dans la partie supérieure, deux graphiques à barres présentent les types de revenus et de dépenses de l'aide sociale. Pour les autres prestations sous condition de ressources, seules les dépenses sont présentées dans leur ensemble.

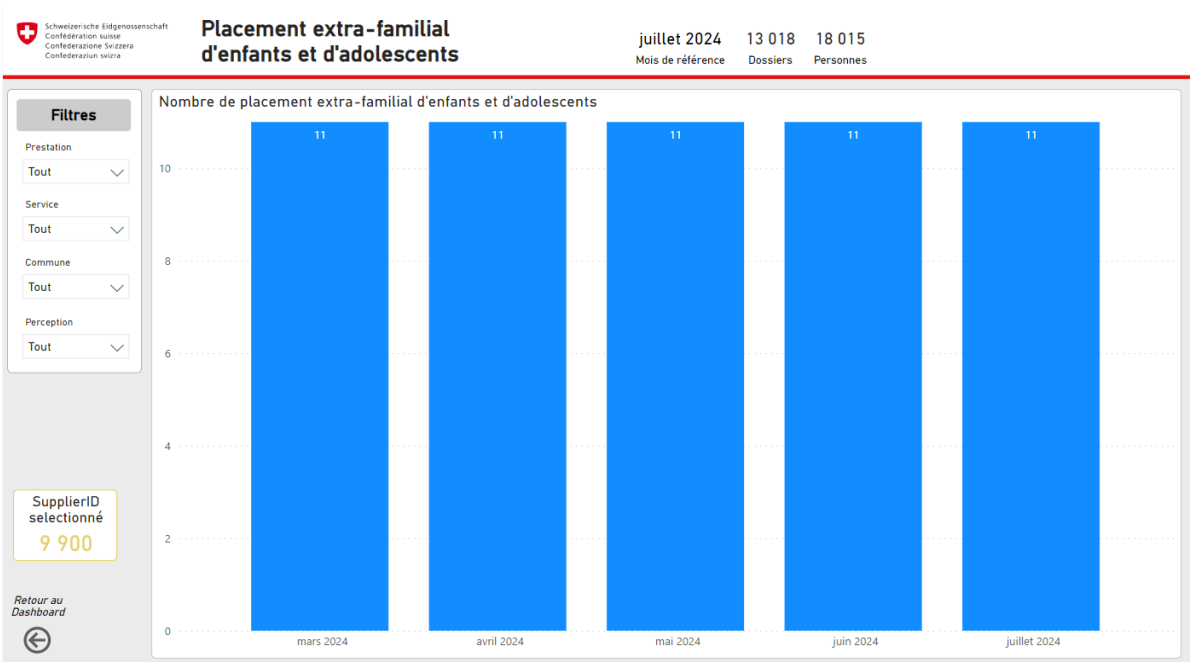
Dans la partie inférieure gauche, le graphique affiche pour la prestation d'aide sociale les revenus, les dépenses et le montant net. Pour les autres prestations sous condition de ressources, seules les dépenses sont affichées, car pour ces dernières, l'OFS ne relève pas les revenus de manière systématique. Pour une livraison contenant des dossiers d'aide sociale et d'Aupreso, il est possible d'appliquer un filtre pour la prestation. Si aucun filtre n'est appliqué, le graphique présente un résultat groupé.

Dans la partie inférieure droite, les dépenses liées à la couverture des besoins sont présentées par catégorie.



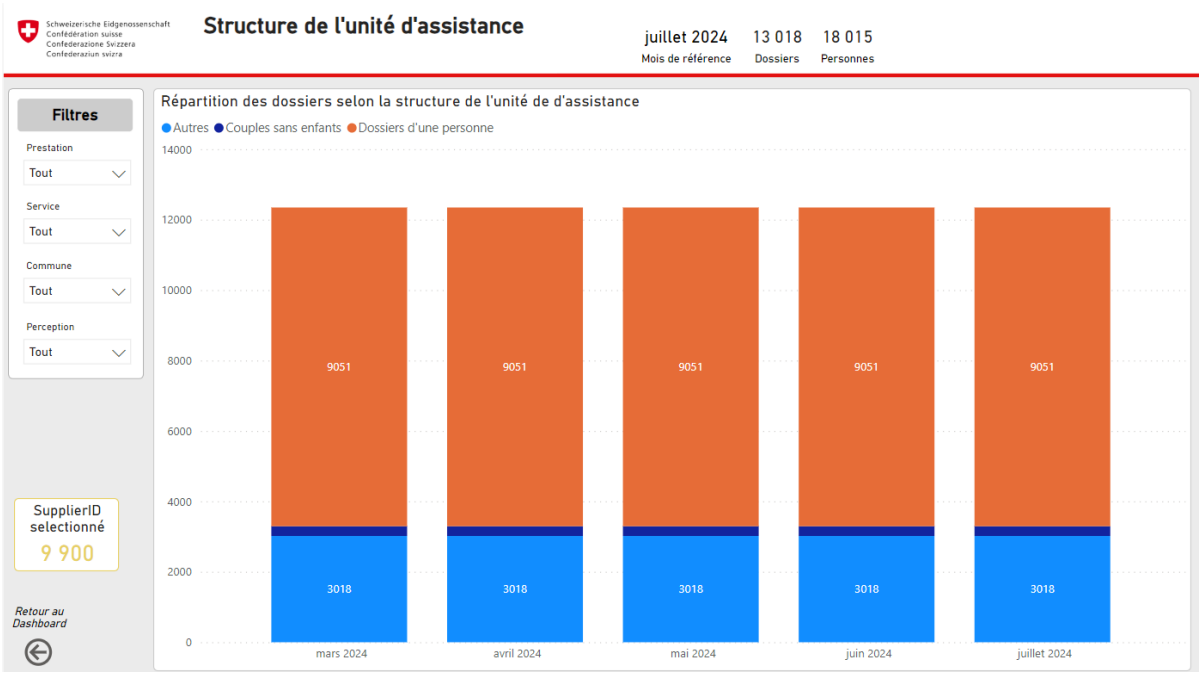
9 Placement extra-familial d'enfants et d'adolescents

Dans le bloc des "Informations complémentaires" du tableau de bord, on trouve un lien vers le "Placement extra-familial d'enfants et d'adolescents". La page présente le nombre de personnes placées pour les 13 derniers mois. L'OFS calcule cette information à partir des données comptables.



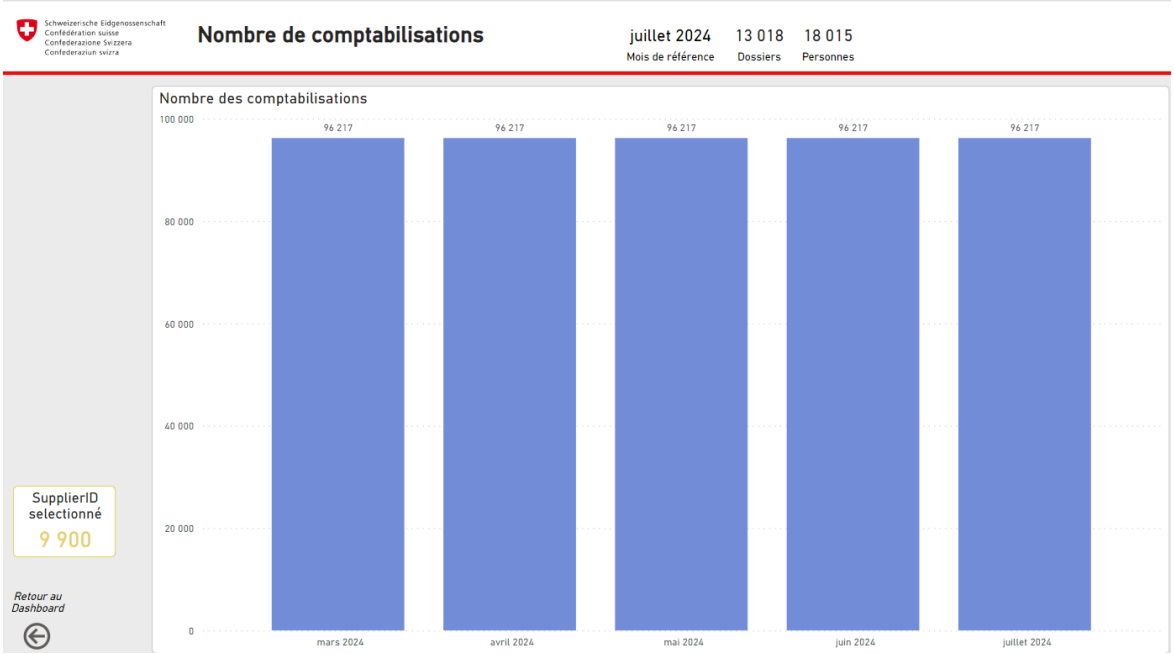
10 Structure de l’unité d’assistance

Dans la section "Informations complémentaires" du tableau de bord, on trouve un lien vers la "Structure de l'unité d'assistance". Sur la page, on trouve la répartition des unités d'assistance selon leur structure pour les 13 derniers mois. L'OFS calcule cette information à partir des données du dossier et des personnes.



11 Nombre de comptabilisations

Vous pouvez consulter le nombre d'écritures comptables pour les 13 derniers mois en cliquant sur le lien "Nombre de comptabilisations" dans la section des "Informations complémentaires", sur le tableau de bord.



12 Attribution des codes comptables

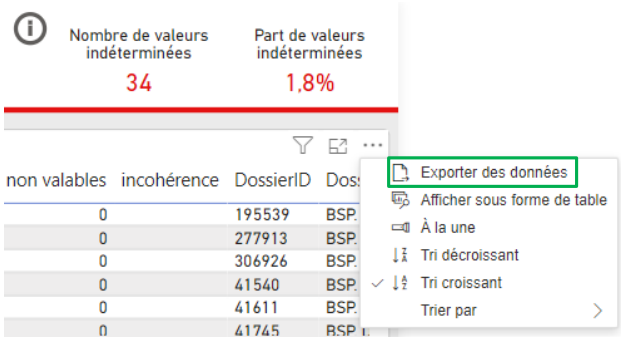
Dans la section des « Informations complémentaires » du tableau de bord, vous trouvez l'«Attribution des codes comptables », qui s'affiche en bleu. Le lien vous permet d'accéder au mapping, c'est-à-dire, pour chacun de vos codes comptables, à la variable financière de l'OFS à laquelle le code comptable est attribué.

13 Exporter des données

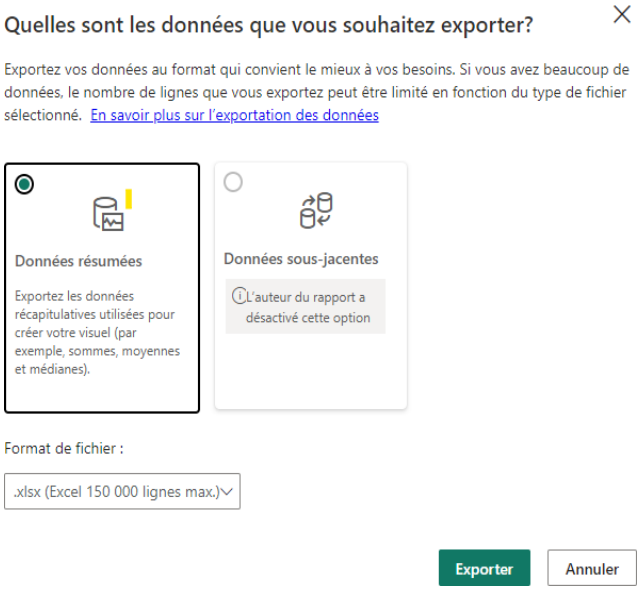
Vous pouvez télécharger des données depuis le portail web. Pour ce faire, cliquez sur l'élément que vous souhaitez télécharger. Un symbole avec trois points apparaît en haut à droite, sélectionnez-le.



Sélectionnez ensuite l'option "Exporter les données".



Une boite de dialogue s'ouvre. Cliquez sur "Données résumées":



Les données sont téléchargées.

14 Messages d’erreurs : résolution des problèmes les plus courants

a. « Le contenu n’a pas pu être chargé »

En entrant sur le portail web, le message d'erreur "Le contenu n'a pas pu être chargé" s'affiche. Veuillez vérifier que vous avez effectué l'onboarding, auquel vous avez été invité par e-mail (expéditeur : eiamnoreply-prod@bit.admin.ch).

Si vous n'avez pas encore effectué l'onboarding, veuillez le faire. Votre lien de connexion peut avoir expiré. Dans ce cas, vous pouvez vous adresser à l’OFS pour demander un nouveau code d’onboarding (voir le chapitre 15 « Assistance »).

Si vous recevez ce message d'erreur alors que l'onboarding a été effectué correctement, veuillez d'abord fermer complètement votre navigateur, c'est-à-dire fermer toutes les fenêtres. Réouvrez ensuite votre navigateur et effectuez à nouveau le login. Si le message d'erreur persiste, effacez le cache de votre navigateur, fermez toutes les fenêtres et connectez-vous à nouveau - le portail web devrait alors être accessible.

b. Une ou plusieurs croix

Si vous êtes resté inactif pendant un certain temps, il se peut que le portail web ne vous reconnaisse plus et que cela soit signalé par un symbole en forme de croix à la place des résultats :

Dans ce cas, fermez complètement le navigateur - c'est-à-dire fermez toutes les fenêtres - puis connectez-vous à nouveau. Le portail web devrait être à nouveau disponible.

c. Sur la page d'accueil, seule la sélection "(Vide)" s'affiche pour le Supplier

Cela peut arriver si vous êtes nouveau sur le portail web et qu'aucune donnée de votre Supplier n'a été transmise à l'OFS. Aussitôt que votre livraison de données a été traitée avec succès, votre Supplier peut être sélectionné sur la page d'accueil.

15 Assistance

Vous pouvez contacter la hotline pour toute question sur le portail web ou sur le monitoring de la qualité, à l’adresse suivante :

E-mail: info.social@bfs.admin.ch

Téléphone: +41 58 464 65 30

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir avec le monitoring de la qualité !