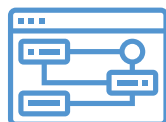


Propos recueillis auprès d'Alice Müller, Responsable du service qualité au sein de l'association Cités Caritas

## « Le logiciel MS Qualité a été plébiscité par les cadres des établissements »



11 000 personnes accompagnées chaque année



Un pilotage de la qualité performant pour les directeurs de structures



Professionalisme et crédibilité face aux financeurs publics

### OBJECTIFS

- ✓ Avoir une **visibilité** étendue sur le suivi de la qualité au sein des établissements de l'ACSC
- ✓ Disposer d'un **outil ergonomique facile d'utilisation** pour tous les utilisateurs, même les cadres
- ✓ Simplifier la réalisation des évaluations internes

### Association Cités Caritas

En 1989, le Secours Catholique crée l'Association des Cités du Secours Catholique (aujourd'hui renommée Cités Caritas) pour séparer administrativement les missions financées par des subventions publiques, et celles émanant de dons privés. Sa vocation est d'accompagner vers l'autonomie et l'insertion socio-professionnelle des personnes en situation de précarité, d'exclusion ou de handicap. L'association Cités Caritas vient en aide à près de 11 000 personnes par an et compte 1 200 salariés.

Pour promouvoir le suivi de la qualité de service dans la durée au sein des structures sociales et médico-sociales, Cités Caritas a déployé la solution MS Qualité, développée par GePi Conseil, partenaire de Dir IPS. Retour sur l'usage et les bénéfices de la solution à travers le témoignage d'Alice Müller, Responsable du service qualité au sein de l'Association des Cités du Secours Catholique.

## Un besoin urgent de renforcer la traçabilité et le suivi dans la durée de la qualité

La loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, a profondément transformé l'organisation dans les structures médico-sociales en France. La nouvelle réglementation a notamment induit au sein des établissements des exigences accrues quant à la transparence de l'information donnée aux personnes accompagnées, le recueil et suivi de leur satisfaction ainsi que l'évaluation des pratiques des professionnels.

« On peut dire que cette loi a créé mon poste, confie Alice Müller. Le service qualité avait initialement pour but de mettre en place la nouvelle réglementation. Cette évolution du secteur vers la mise en œuvre de nouvelles exigences a nécessité beaucoup de temps et un long processus d'acculturation des professionnels à l'exercice de la qualité et de l'évaluation. Cela a demandé notamment de renforcer la traçabilité de leurs actions ainsi que leur capacité à structurer une démarche de suivi de la satisfaction des personnes.

Ce sont nos financeurs (l'État à 80 % et des collectivités et financeurs privés pour le reste) qui nous incitent de plus en plus à **rendre compte de la performance de notre qualité, à travers de nombreux indicateurs**. C'est notamment ce besoin d'indicateurs qui nous a poussés à rechercher une solution logicielle dédiée à la qualité, à mettre en place dans l'ensemble de nos structures. »

## Fiabiliser les évaluations internes des structures

L'association Cités Caritas s'est lancée à la recherche d'un logiciel qualité performant, capable de répondre à leurs nouvelles attentes.

« Tous les cinq ans, nous avons l'obligation de réaliser une évaluation interne complète sur la qualité au sein de l'ensemble de nos structures. Les établissements doivent rendre des comptes sur leurs pratiques et organisations. Lors de la première campagne d'évaluation, en 2011, nous avons fait appel à des outils bureautiques classiques, tels que le tableur Excel.

Cinq ans plus tard, quand l'heure du prochain bilan est arrivée, nous souhaitons **automatiser le traitement des données pour**

### BÉNÉFICES



- ✓ Un pilotage de la qualité facilité pour les directeurs de structures
- ✓ Professionnalisme et crédibilité face aux financeurs
- ✓ Un logiciel en ligne, toujours à jour

### Dir IPS

Logiciels de gestion des ressources humaines, de gestion financière, et de suivi du dossier de l'usager pour le secteur social, médico-social et sanitaire. Créée en 1994, la société équipe des clients sur la France entière, dans des domaines d'intervention variés.

- ✓ Solutions souples, performantes et personnalisées
- ✓ Plus de 20 ans d'expérience
- ✓ Nombreuses références dans le secteur du médico-social
- ✓ Gamme de logiciels modulaire

### GEPI Conseil

Logiciels de gestion de la qualité, pour les établissements et services sanitaires et médico-sociaux. Habilité par l'ANESM, GEPI Conseil propose des solutions informatiques pour la démarche qualité, la gestion de projets et le suivi du RGPD.

**faire gagner du temps à nos équipes et ainsi leur proposer des outils plus ergonomiques, intuitifs et donnant envie de se lancer dans la démarche..** La campagne d'évaluation interne de 2017-2019 a ainsi été la véritable porte d'entrée vers le sourcing d'un logiciel qualité.

Nous n'avons eu qu'un temps très limité pour choisir le logiciel. L'outil de GePi Conseil proposé par Dir IPS, MS Qualité, était déjà une référence pour le secteur médico-social. En plus d'offrir **une expertise sérieuse dans notre secteur d'activité**, nous avons pu enrichir la solution, avec plus de développement, pour **bien faire concorder MS Qualité avec notre organisation**.

## MS Qualité, un logiciel rapidement adopté par les utilisateurs

« Depuis le déploiement de la solution, en septembre 2017, **le suivi de la qualité a connu une accélération et une impulsion importantes..** Les directeurs de structures avaient bien intégré l'importance de ce suivi, mais **manquaient de discipline et /ou constance** dans la production des reportings et enquêtes nécessaires au pilotage de la qualité.

Il était important pour nous de **fournir un outil convivial et intuitif à nos collaborateurs, pour faciliter la saisie des informations, en particulier sur le plan des enquêtes de satisfaction**. Par ailleurs, **le reporting des événements indésirables se réalise désormais directement au sein de la solution**. Le logiciel, que nous avons déployé en deux temps sur l'ensemble de nos structures, a tout de suite été apprécié par les utilisateurs. Ils perçoivent la plus-value d'un pilotage automatisé et/ou facilité de la qualité sur leur activité. **MS Qualité a été plébiscité par tous les cadres de l'association**.

Dir IPS et GePi Conseil nous ont accompagnés tout au long du projet. Après quelques ajustements, le logiciel fonctionne de façon très satisfaisante. »