



Léa Mathieu, étudiante à KEDGE Business School, Campus de Bordeaux (33), en mission chez Elivie (groupe Santé Cie, Prestataire de Santé à Domicile) (69), remporte le Prix des Etudiants, Catégorie MASTERE lors de la 29<sup>ème</sup> Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité



L'étudiante Léa Mathieu déploie un outil de mesure global de la satisfaction patient chez Elivie et permet à ses agences d'identifier des points d'amélioration et de conforter le positionnement du patient au cœur de son parcours de soin

Paris, le 24 mai 2022. Chaque année depuis 1992, les « Prix Nationaux de la Qualité », organisés par l'association France Qualité, récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs pour leurs démarches et/ou analyses de management par la qualité au service de la performance.

Parmi les [8 lauréats de l'édition 2022](#), Léa Mathieu, étudiante à KEDGE Business School, Campus de Bordeaux, en mission chez Elivie (groupe Santé Cie, Prestataire de Santé à Domicile), à Villeurbanne, remporte le Prix des Etudiants, Catégorie MASTERE. Ce Prix salue le travail réalisé par des étudiants dans le cadre de leurs stages ou alternances. Sont distingués les travaux menés en niveau Licence et Licence Pro, ceux menés en niveau Master ou Ingénieur, et - depuis 2020 - ceux menés en Mastère.



#### La problématique

Lorsqu'elle rejoint la Direction Qualité d'Elivie pour une mission de chargée de projet qualité, Léa Mathieu constate qu'il n'existe pas d'outil pour évaluer le niveau de satisfaction des patients.

Elle propose donc de déployer un système de mesure global pour améliorer la coordination de soin des patients et leur qualité de vie à domicile à travers des services et prestations au plus près de leurs

**besoins.** Ce système permettra aussi de répondre aux exigences des référentiels au regard desquels Elivie est certifié (ISO 9001 et QUALIPSAD), qui requièrent un taux de satisfaction supérieur à 90%. Ce projet nommé PulsCe, qui signifie battement de cœur avec la mise en évidence des lettres « SC » du groupe Santé Cie, est né de cette ambition : comprendre la perception des patients, pour améliorer les prestations, les services et contribuer *in fine* à leur santé au quotidien.

### La démarche

- Léa Mathieu commence par donner un nom au projet, pour le rendre plus concret et en parler plus facilement aux collaborateurs.
- Elle réalise un **benchmark des techniques de gestion de la satisfaction utilisées par les entreprises du secteur et d'autres entreprises réputées** et opte pour des questionnaires en ligne en fonction des pathologies. Sur les 12 pathologies gérées par Elivie, elle commence par cibler les 4 principales, l'objectif d'ici 2025, étant d'interroger l'intégralité de la patientèle.
- Pour ne pas tomber dans le piège des questionnaires inefficaces, **elle identifie le parcours patient avec les différents moments de vérité afin de créer un questionnaire cohérent, représentatif et fiable.**
- Pour respecter le cadre du **RGPD**, l'étudiante codéveloppe avec le service informatique un logiciel de gestion des campagnes d'enquêtes, relié aux données des patients de l'ERP (SAP), ce qui lui permet de créer des groupes de patients cibles très précis. Cet outil permet d'envoyer les enquêtes par email et par SMS tout en sécurisant l'envoi.
- Elle crée un tableau de bord d'analyse dynamique sur des fichiers Excel à l'aide d'une programmation VBA (Visual Basic) pour chaque enquête afin que les équipes puissent avoir accès aux résultats en temps réel.

### Le résultat

- En août 2021, 26 079 questionnaires ont été envoyés, 4 573 réponses reçues (soit une proportion de 15 % sans relance). Avec un taux de satisfaction entre 95 % et 98 % selon les 4 pathologies, et un NPS de 53 à 78, les résultats sont excellents. Ils sont modélisés via des tableaux de bord dynamiques, pour permettre à chaque agence de les visualiser et les analyser. Des posters sont imprimés et affichés dans les agences.
- Le personnel est largement félicité pour ces résultats qui dépassent le score attendu, mais l'étudiante propose d'aller plus loin et de zoomer sur les points sensibles. Elle adapte une matrice (la tétraclasse de Llosa) en vue d'identifier les 3 ou 4 axes prioritaires d' et établir un plan d'amélioration en lien avec les équipes.
- Lorsque les insatisfactions ne sont pas du ressort d'Elivie (par exemple le niveau de confort du masque pour les apnées du sommeil), l'entreprise se rapproche de son prestataire, pour lui rapporter ces retours et proposer une collaboration afin d'améliorer le matériel/service.

### Verbatims

**Le Jury du Prix de la Qualité :** « *Léa Mathieu s'est fortement impliquée dans son projet, au-delà de la construction d'un outil de mesure de la satisfaction des patients solide et efficace. Là où beaucoup se seraient satisfaits de l'excellence de ces résultats, elle est allée chercher - de façon chirurgicale - les actions à mener pour améliorer encore davantage le niveau de service et guider le personnel sur de nouvelles pistes : une dynamique particulièrement stimulante !* »

**Léa MATHIEU, étudiante lauréate :** « *Recevoir ce Prix est une véritable fierté et une belle récompense suite à mon investissement au cours de cette année. Le projet PulsCe a permis aux collaborateurs de progresser continuellement et d'améliorer les prestations, les services et le confort des patients. Nous sommes sortis des référentiels pour remettre le patient au cœur de son parcours de soin. Je tiens à remercier mes tuteurs entreprise et académiques pour leurs soutiens et conseils tout au long de ce projet. »*

**Frédéric JOUFFRE, responsable Qualité Elivie et Santé Cie :** « *Mesurer pour mesurer n'est jamais d'une grande utilité. Léa a su tirer profit de cet enseignement pour développer au sein de Santé Cie un process*

*de mesure de la satisfaction des patients pragmatique, au-delà des objectifs ciblés. Le projet mené par Léa a donné lieu à un développement informatique dont les fonctionnalités servent d'autres causes. Le process de satisfaction des patients fédère les équipes, rend visible la performance du Groupe et surtout contribue activement à la satisfaction des patients. Merci Léa. »*

**Marc FAGET, Directeur académique du MS ISMQ à KEDGE BS** : « *C'est avec joie et fierté que nous voyons une de nos étudiantes remporter le Prix des Étudiants France Qualité cette année. Une récompense méritée pour le travail et l'engagement de Léa, aussi bien en entreprise qu'à l'école, mais également une récompense pour l'ISMQ qui est attaché à former des managers de et par la Qualité, à l'intersection entre une vision académique et professionnelle.* »

- 
- **KEDGE Business School (Bordeaux - 33)** : Bac +6, Mastère Spécialisé en Management par la Qualité
  - **Elivie (groupe Santé Cie) (Villeurbanne - 69)** : Prestataire de santé à domicile. Plus de 2 200 collaborateurs dans 8 régions de France, 170 000 patients à domicile
- 

[Cliquez sur ce lien pour obtenir :](#)

- [Le communiqué de presse global incluant les informations sur les 8 lauréats](#)
- [Les visuels HD](#)

#### Contact presse

Clémence Rebours - Nouvelles Graines

06 60 57 76 43 - [c.rebours@nouvelles-graines.com](mailto:c.rebours@nouvelles-graines.com)

**A propos de France Qualité** – Crée en 2012, l'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 950 adhérents publics et privés en France à travers ses 11 composantes territoriales. Bien au-delà de la certification, l'association promeut une « Nouvelle Qualité » qui intègre le Management, la Stratégie, la QVT, l'Expérience client, la RSE et l'Excellence Opérationnelle, pour un pilotage de l'ensemble des composantes de la performance de l'organisation. France Qualité mise pour cela sur le partage des bonnes pratiques, produit des publications de référence telles que Quali'Bord ou des livres blancs et organise des forums et événements en région et au plan national (plus de 300 par an) ainsi que les Prix Nationaux de la Qualité et le Trophée Leader Qualité.

**A propos des Prix de la Qualité** – Crés en 1992, les Prix Nationaux de la Qualité récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyses de Management par la Qualité et d'Excellence Opérationnelle au service de la performance. Le dispositif dédié à ces Prix est organisé et piloté depuis 2012 par France Qualité.