

**Zeitschrift:** PS info : nouvelles de Pro Senectute Suisse  
**Herausgeber:** Pro Senectute Suisse  
**Band:** - (2001)  
**Heft:** 5

**Artikel:** Développement de la qualité  
**Autor:** Brogli, Edith / Repond, Jacques  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-789524>

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 02.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Développement de la qualité

**Le terme «qualité» s'est aujourd'hui imposé partout, même dans les ONG. Le développement et la garantie de la qualité sont devenus des composantes importantes de toute institution moderne. Susanna Schibler, responsable du «controlling des prestations» de Pro Senectute Suisse est parfaitement renseignée sur toutes ces questions.**

Pour cette professionnelle très engagée dans son travail, la formation permanente est une évidence. Après avoir obtenu son diplôme d'assistante sociale, elle suit une formation postgrade pour cadres d'institutions sociales. C'est là qu'elle acquiert la maîtrise des questions relatives au développement d'une organisation. Forte de cette spécialisation, elle prend, il y a douze ans, les rênes de ce qui était alors le département des prestations sociales. Voici trois ans, lors de la réorganisation de l'actuel Centre de gestion et d'action gérontologique, on lui confie l'introduction du «controlling des prestations». Cette nouvelle tâche constitue un défi qu'elle relève avec plaisir. Elle assume en outre la responsabilité du secteur Travail social et aide à domicile.

## Que signifie le «controlling des prestations»?

Selon le nouveau contrat de prestations qui nous lie à l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), Pro Senectute doit soumettre ses activités à un «controlling» interne des prestations et accorder une grande importance au développement et à la garantie de la qualité. Susi Schibler s'occupe du recensement des prestations de services offertes par les organisations cantonales de Pro Senectute (OPS) et établit ce qu'on appelle le «reporting des prestations». En collaboration avec une fiduciaire externe, elle coordonne le suivi régulier de ce contrôle permanent des prestations et évalue

les rapports d'expertise. Les réflexions portant sur la qualité des prestations représentent également une part importante de ses tâches. En ce moment, on procède à l'évaluation du degré d'application par les OPS des normes d'autoévaluation de la qualité telles qu'elles sont fixées dans le règlement CPQ (contre-prestation en fonction de la qualité) et l'on cherche à déterminer quel soutien précis on pourrait leur offrir pour que la qualité continue à croître. Ce secteur d'activité fonctionne donc comme une centrale de services qui met à disposition les bases, fournit des renseignements, offre conseils et appuis. Dans cette tâche, Susi Schibler entre en contact personnel avec beaucoup de gens, ce qui lui plaît énormément.

## Centre spécialisé en travail social

En tant que responsable de ce domaine spécialisé, Susi Schibler est la personne à qui on recourt pour obtenir des renseignements et des conseils en matière de travail social, d'aides financières individuelles, d'aide à domicile, de bénévolat, etc. Elle s'engage dans des groupes de projet, par exemple «Vieillesse et handicap», et organise chaque année la rencontre des assistants sociaux, ceci pour ne mentionner que les plus importantes de ses tâches. Rien d'étonnant à ce que sa longue expérience soit mise à contribution dans de nombreux comités. Par exemple, elle a participé, comme représentante de Pro Senectute, à la commission d'experts chargée de la révision du droit de la tutelle.

«Le plus captivant, dans mon travail, conclut Susi Schibler, c'est sa variété. J'aime beaucoup collaborer activement à la mise en application du contrat de prestations et, en même temps, pouvoir y apporter ma longue expérience dans le domaine des prestations de services de Pro Senectute.» Quelles sont, selon elle, les tâches les plus importantes de Pro Senectute? «Personne ne doit être limité dans son autonomie ni lésé dans ses intérêts en raison de son âge. L'une des plus nobles tâches de Pro Senectute est de tout mettre en œuvre pour assurer aux personnes âgées une vie aussi autonome que possible.» EB/jr



**Susanna Schibler**  
Responsable du «controlling des prestations»