

|                                                                                  |                   |                     |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|---------|
|  | Support Informant |                     |         |
|                                                                                  | PM01-SI0002       | Parties Intéressées | I.E. :4 |

| Détails du document |                         |      |                                            |
|---------------------|-------------------------|------|--------------------------------------------|
| Mat. Superviseur    | Superviseur             | Site | Activité                                   |
| 000031              | Lauriane Marie LE FLOUR |      | Gouvernance et management des performances |

| Historique de l'évolution du document |            |                         |
|---------------------------------------|------------|-------------------------|
| I.E.                                  | Date       | Justification de la MAJ |
| 1                                     | 15/02/2017 | Création                |
| 2                                     | 29/06/2018 | Révision annuelle       |
| 3                                     | 19/08/2019 | Révision annuelle       |
| 4                                     | 15/04/2020 | Révision avant RD       |

| Liste des documents de renvoi |             |      |
|-------------------------------|-------------|------|
| Code                          | Désignation | Type |

| Liste des rédacteurs    |                           |           |                    |          |
|-------------------------|---------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Nom\Prénom              | Fonction                  | Signature | Date de validation | Heure    |
| Lauriane Marie LE FLOUR | Directrice des Opérations |           | 15/04/2020         | 09:43:00 |
| Soukeyna Maimouna Sarr  | Chef de Projet Qualité    |           | 15/04/2020         | 09:43:00 |

| Liste des vérificateurs |                           |           |                    |          |
|-------------------------|---------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Nom\prénom              | Fonction                  | Signature | Date de validation | Heure    |
| Lauriane Marie LE FLOUR | Directrice des Opérations |           | 15/04/2020         | 09:43:00 |

| Liste des approbateurs |            |           |                    |          |
|------------------------|------------|-----------|--------------------|----------|
| Nom\prénom             | Fonction   | Signature | Date de validation | Heure    |
| Khadidiatou NAKOULIMA  | Présidente |           | 15/04/2020         | 09:43:00 |



| Partie Intéressée           | Qualité de service | Rentabilité |
|-----------------------------|--------------------|-------------|
| Patients                    | x                  | x           |
| Personnel                   | x                  | x           |
| Médecins externes           | x                  | x           |
| Fournisseurs & prestataires | x                  | x           |
| Investisseurs               | x                  | x           |
| Assurances/IPM              | x                  | x           |
| Etat                        | x                  | x           |
| Voisins                     |                    |             |
| Prospects                   |                    |             |
| Visiteurs/Accompagnants     | x                  |             |
| Concurrents                 |                    | x           |

PM01-SI0002

V4

| Image | Pertinente |
|-------|------------|
| x     | oui        |
| x     | oui        |
| x     | oui        |
| x     | oui        |
| x     | oui        |
| x     | oui        |
| x     | oui        |
| x     | non        |
| x     | non        |
| x     | oui        |
| x     | oui        |



PM01-SI0002

V4

## Partie Intéressée Pertinente

**Patients**

**Personnel**

**Médecins externes**

|                                        |
|----------------------------------------|
|                                        |
| <b>Fournisseurs &amp; prestataires</b> |
|                                        |
| <b>Investisseurs</b>                   |
|                                        |
| <b>Assurances/IPM</b>                  |
|                                        |
| <b>Etat</b>                            |
|                                        |
| <b>Concurrents</b>                     |
|                                        |
| <b>Visiteurs</b>                       |



| Exigences                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|
| Bon accueil                                                                     |
| Délai court de prise en charge                                                  |
| Compétences des équipes                                                         |
| Suivi personnalisé                                                              |
| Ecoute, disponibilité et réactivité du personnel                                |
| Qualité et sécurité des soins                                                   |
| Environnement sûr, propre et accueillant                                        |
| Qualité de l'hôtellerie                                                         |
| Accessibilité d'un point de vue financier                                       |
| Bonnes conditions de travail (cadre, salaire, mutuel de santé...)               |
| Bonne définition de l'organisation et des rôles et responsabilités de chacun    |
| Ecoute et disponibilité en interne (communication interne)                      |
| Sécurité de l'emploi                                                            |
| Valorisation du travail, reconnaissance, récompense et équité                   |
| Sens et vision globale                                                          |
| Amélioration des compétences (formation continue)                               |
| Sécurité et qualité du cadre pour une bonne prise en charge (hygiène, stock...) |
| Disponibilité des équipements                                                   |
| Compétences et efficacité des équipes                                           |

Bon suivi post-intervention des patients

Rémunération et délai de paiement

Respect des engagements contractuels

Partenariats stables et durables

Clarté des exigences à l'achat

Païement dans les délais

Reporting régulier

Atteinte des objectifs de rentabilité et d'impact social

Transparence sur la gestion

Maîtrise des risques

Amélioration de l'image de marque (RSE, qualité de service...)

Transparence sur les prestations fournies et intégrité

Respect des procédures établies

Bonne qualité de la facturation (délai de transmission, conformité...)

Satisfaction de leurs clients

Bonne communication des informations et des documents requis

Respects des normes et des lois

Gestion efficiente des ressources allouées (PEV...)

Disposition de données pour les statistiques

Respect des obligations fiscales

Concurrence loyale

Bon accueil

Environnement sûr, propre et accueillant

Ecoute, disponibilité et réactivité du personnel

Bonne orientation

| Acquis                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------|
| Support de formation à l'accueil                                             |
| Procédures de recrutement avec règles d'intégration                          |
| Échographe pour paralléliser les consultations                               |
| Formation et accompagnement de nouveau collaborateur                         |
| Évaluation des équipes                                                       |
| CRM déployé                                                                  |
| Formation des personnels d'accueil                                           |
| Procédures, protocoles, règles d'hygiène...                                  |
| Contrat pour le ménage, la blanchisserie et le gardiennage                   |
| Contrat pour la blanchisserie                                                |
| Restauration internalisée                                                    |
| Évaluation des prestataires                                                  |
| Forfaits et programmes sociaux                                               |
| Conventions avec les assureurs                                               |
| Satisfaction client sur le rapport qualité/prix                              |
| Politique RH                                                                 |
| Enquête de satisfaction                                                      |
| Fiches de poste                                                              |
| Organigramme                                                                 |
| Livret d'accueil                                                             |
| Notes de service                                                             |
| Contrats formalisés                                                          |
| Cabinet juridique                                                            |
| Rémunération / prime à l'acte pour les sages-femmes et les aides opératoires |
| Entretiens individuels                                                       |
| Partage de l'identité de Nest                                                |
| Plan de formation                                                            |
| Procédure de gestion des stocks                                              |
| Logiciel de gestion des stocks                                               |
| Société de ménage                                                            |
| Stérilisation                                                                |
| Maintenance curative et préventive                                           |
| Contrats de maintenance                                                      |
| Matrice des compétences                                                      |
| Programme d'évaluation                                                       |

|                                                            |
|------------------------------------------------------------|
| Dossier médical                                            |
| Fiche de suivi                                             |
| Procédure de règlement des honoraires                      |
| SI                                                         |
| Contrats entre NEST et les prestataires                    |
| Factures et bons de commande avec les fournisseurs         |
| Maintien de la relation avec les partenaires               |
| Évaluation des prestataires                                |
| Cahier des charges si besoin                               |
| Tableau de suivi                                           |
| Service comptable                                          |
| Tableaux de bord                                           |
| Transmission annuelle des comptes                          |
| Revue de direction annuelle                                |
| Comités de direction / comités qualité                     |
| Certification ISO 9001 v 2015                              |
| Procédures de facturation                                  |
| Conventions avec les assureurs                             |
| Procédure de recouvrement                                  |
| Procédure de recouvrement                                  |
| Procédures de facturation                                  |
| Cabinet juridique                                          |
| Statistiques non remontées                                 |
| Respect des obligations fiscales                           |
| Veille concurrentielle                                     |
| Respect de la concurrence                                  |
| Support de formation à l'accueil                           |
| Procédures de recrutement avec règles d'intégration        |
| Contrat pour le ménage, la blanchisserie et le gardiennage |
| Formation des personnels d'accueil                         |
| Signalétique                                               |

## A faire

Améliorer l'espace d'accueil

Recruter un Responsable d'Accueil

Trouver d'autres médecins partenaires (gynécologues et pédiatres)

Définir la politique d'intégration

Améliorer et automatiser le CRM

Élargir la formation à l'ensemble du personnel

Formaliser les procédures du cœur de métier

Respecter les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité

Mettre en place le CLIN

Mise à disposition une literie new technologie

Développer des offres sociales pour de nouveaux services

Gérer les évolutions de carrière

Recruter des managers (responsable accueil, ROQSI)

Enquête de satisfaction

Motiver le personnel avec teambuilding

Primes incitatives (financières ou matérielles) ex prime qualité, paniers ramadan etc...

Intégrer le personnel dans les projets à long terme

S'assurer du respect des valeurs et des règles internes de NEST

Assurer le développement et le maintien des compétences

Mettre en place la procédure de prévision des commandes / besoins

Réaliser la revue des équipements et des infrastructures

Mettre en œuvre un plan de formation

Permettre aux médecins de contrôler à distance grâce au SI

Informatiser la procédure d'achats

Informatiser la procédure d'achats

Informatiser la procédure d'achats

Lier logiciel comptable et BI

Finaliser la mise en place de la BI

Mettre en place un SIG permettant un enregistrement en temps réel des données comptables

Sensibiliser les médecins et les personnes chargées de facturer

Signer autant de conventions que possible définissant clairement les exigences

Sensibiliser les médecins et les personnes chargées de facturer

Organiser le suivi des dépenses et des ressources allouées par l'Etat

Récolter et stocker les données demandées par l'état

Vérifier en interne le respect de la fiscalité

Nommer un responsable de veille concurrentielle

Améliorer l'espace d'accueil

Respecter les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité

Mettre en place le CLIN

Élargir la formation à l'ensemble du personnel

| Moyens de surveillance                                                |
|-----------------------------------------------------------------------|
| Niveau de satisfaction client sur l'accueil                           |
| Appel ou client mystère                                               |
| File d'attente des rendez-vous                                        |
| Résultat des évaluations de compétences                               |
| Niveau de satisfaction client                                         |
| Niveau de satisfaction client                                         |
| Appel ou client mystère                                               |
| Évaluation de la qualité et de la sécurité des soins                  |
| Niveau de satisfaction client                                         |
| Niveau de satisfaction client sur l'environnement                     |
| Niveau de satisfaction client sur l'hôtellerie                        |
| Nombre de nouveaux patients bénéficiant des packages sociaux          |
| Nombre de conventions avec les assureurs                              |
| Nombre de réclamations clients                                        |
| Turnover                                                              |
| Démissions                                                            |
| Niveau de compréhension des rôles par le personnel                    |
| Connaissance de l'organigramme et des fiches de poste                 |
| Niveau de circulation de l'information                                |
| Enquête satisfaction                                                  |
| Niveau de satisfaction du personnel sur la sécurité de l'emploi       |
| Turnover                                                              |
| Niveau de performance et de motivation des équipes                    |
| Turnover                                                              |
| Niveau d'implication du personnel dans les projets à long terme       |
| Turnover                                                              |
| Evaluations de formation                                              |
| Fréquence de rupture de stocks                                        |
| Niveau de satisfaction des médecins et des paramédicaux sur l'hygiène |
| Fréquence d'indisponibilité des équipements                           |
| Evaluations de compétences                                            |

Surveillance délai de paiement

Nombre de contrats établis et signés

Enregistrement des incidents prestataires

Conformité des documents d'achats

Taux de paiement hors délais

Production d'indicateurs définis pour le reporting

Impact social

Reporting sur les données comptables

Nombre d'erreurs

Indicateurs

Nombre d'erreurs sur la facturation

Conventions

Rejet de factures

Contentieux avec les assureurs

Nombre d'erreurs sur la facturation

Tableau de bord de suivi

Retour sur l'analyse des données

Niveau de satisfaction client sur l'accueil

Appel ou client mystère

Niveau de satisfaction client sur l'environnement

Niveau de satisfaction client

Appel ou client mystère

Niveau de satisfaction des visiteurs quant à l'orientation et l'obtention des informations correctes



