

	Support Informant	
	PM01-SI0002 Parties Intéressées	I.E. :5

Détails du document		
Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
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
5	10/12/2020	Modification avec ajout du critère de pertinence

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		10/12/2020	09:25:58

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		10/12/2020	09:43:45

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		10/12/2020	09:53:31



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

Si une partie intéressée influe sur 2 ou 3 critères, alors elle est considérée comme

PM01-SI0002

V5

Image	Pertinente
x	oui
x	oui
x	oui
x	oui
x	oui
x	oui
x	oui
x	non
x	non
x	oui
x	oui

dérée comme pertinente.



PM01-SI0002

V5

Partie Intéressée Pertinente

Patients

Personnel

Médecins externes

Fournisseurs & prestataires
Investisseurs
Assurances/IPM
Etat
Concurrents
Visiteurs



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

Paieement 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'hygiènes...
Contrat pour le ménage, la blanchisserie et le gardiennage
Contrat pour la blanchisserie
Restauration internalisée
Évaluation des prestataire
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

