

	Support Informant	
	PM01-SI0002 Parties Intéressées	I.E. :11

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
6	28/04/2021	Révision annuelle
7	05/10/2021	Revue des actions relatives aux exigences
8	16/05/2022	Modification
9	18/04/2023	Modification
10	29/04/2024	Modification
11	13/06/2025	Modification

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		05/06/2025	13:08:23

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		05/06/2025	13:14:42

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		13/06/2025	16:00:38



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		X
Visiteurs/Accompagnants		
Concurrents		X

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

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

sidérée comme pertinente.

PM01-SI0002

VII



Partie Intéressée Pertinente	Exigences
Patients	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
Personnel	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)
Médecins externes	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
Fournisseurs & prestataires	Respect des engagements contractuels
	Partenariats stables et durables
	Clarté des exigences à l'achat
	Paieement dans les délais
Investisseurs	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...)
Assurances/IPM	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...)

Etat	Disposition de données pour les statistiques
	Respect des obligations fiscales
Concurrents	Concurrence loyale
Prospects	Bon accueil et clarté du discours et des informations données
	Ecoute, disponibilité et réactivité du personnel
	Satisfaction de leurs demandes

Acquis

Support de formation à l'accueil
Procédures de recrutement avec règles d'intégration
Chargée de l'expérience-patient

Échographe pour paralléliser les consultations
Planning de consultation rempli

Formation et accompagnement de nouveau
collaborateur
Évaluation des équipes

CRM déployé
GRC

Support de formation à l'accueil
Procédures de recrutement avec règles d'intégration

Procédures, protocoles, règles d'hygiène...

Contrat pour la blanchisserie et le gardiennage
Equipe de nettoyage en interne

Contrat pour la blanchisserie
Restauration internalisée
Évaluation des prestataires

Programmes NEST 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 Enquêtes de satisfaction du personnel
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 Inventaire
Plan de formation Programme d'évaluation

Dossier médical électronique
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
BI
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
PEV

Statistiques non remontées
Respect des obligations fiscales Cabinet juridique
Veille concurrentielle Respect de la concurrence
GRC
GRC
CRM déployé GRC Procédures de gestion des prospects (rappels, devis..)

**La planification des actions est faite dans
Qualipro**

A faire
Mettre en place un système d'enquêtes mystères
Déployer la nouvelle version du CRM

Mettre en place un système de formation continue hands-on
Mettre en place un système de formation continue hands-on
Programmer les investissements court-terme 2025
Mettre en place un système de formation continue hands-on

Passer en production les nouveaux modules de Odoo
Réorganiser le département comptabilité/finances
Passer en production les nouveaux modules de Odoo
Passer en production les nouveaux modules de Odoo

Déployer la nouvelle version du CRM

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 programmes ou tarifs adhérents 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
Taux de conversion des prospects en patients
Taux de conversion des prospects en patients
Taux de conversion des prospects en patients