

	Support Informant	
	PM01-SI0002 Parties Intéressées	I.E. :8

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

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		06/05/2022	13:09:40

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		06/05/2022	13:09:49

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		16/05/2022	11:58:54



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

PM01-SI0002

V8

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

Idée déclinée comme pertinente.



PM01-SI0002

V8

Partie Intéressée Pertinente

Patients

Personnel

Médecins externes

Fournisseurs & prestataires

Investisseurs

Assurances/IPM

Etat

Concurrents

Prospects



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 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
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 le ménage, la blanchisserie et le gardiennage
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 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
Développer l'image de la marque NEST
Créer un cahier avec les protocoles médicaux, à disposition du personnel de soins
Développer la portée du Programme NEST et lancer le programme 0-15 mois
Mettre en place un système de primes pour les infirmiers et aides dans le cadre du programme NEST
Développer l'image de la marque NEST
Changer de logiciel de gestion des approvisionnements, achats et stocks pour le lier aux opérations et à la comptabilité si possible

[illegible]

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

