**SUPPORT**

S1

**Ressources Humaines**

(Prévention des RP, entretiens annuels, formations)

S1.1

**Gestion administrative**

**et financière**

S1.2

**Management des services de l’information et des organisations**

S1.3

**Hébergement - Restauration - Transports**

S1.4

**Communication**

S1.5

**Hygiène et sécurité**

S1.6

**Externe**

Demandes/

Attentes/ Besoins des usagers

Exigences / Demandes / Attentes financeurs

**Interne**

Projet associatif,

Schémas directeurs

**Satisfaction** Usagers/  
Financeurs

**POPULATION**

**ACTIVITE**

**Accompagnement éducatif, pédagogique, paramédical et médical de la personne** accompagnée

PA1

Gestion du PPA

PA1.2

Coordination des acteurs internes et externes

PA1.3

Plans de soins (Soins de la personne accompagnée et du circuit du médicament)

PA1.4

Gestion administrative et du parcours de la personne

PA1.5

Accueil \ Admission

PA1.1

Préparation à la sortie et orientation

PA1.7

Prévention et gestion des risques

PA1.6

PA1.5

**PILOTAGE**

P1

**Processus d’amélioration continue / Evaluation**

**Pilotage des établissements**

PE, outils loi 2002, Fiches actions établissements CPO

**Gouvernance associative**

Politiques associatives, schémas directeurs, CPOM OS Transverses, développement (AAP, Partenariats, réseaux, etc), processus décisionnels

…

Critères d’évaluation de la criticité des processus

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Niveau d’impact** | **Impact sur l’usager** | **Impact sur le personnel** | **Impact opérationnel** | **Impact sur le financier** | **Impact sur le juridique** | **Impact sur le médiatique** |
| **Niveau 1 – Impact mineur** | Gêne / inconfort pour un usager  **Pas d’impact** | Gêne / inconfort du personnel  **Pas d’impact** | * Gêne ponctuelle dans la prise en charge d'usagers, ou l’activité * Démotivation des acteurs / perte de temps | Perte financière sans impact significatif pour le responsable du traitement | Absence de plainte ou plaintes sans suite | Evènement peu ou pas médiatisé, sans effet ou effet négligeable sur l’image de l’organisme. |
| **Niveau 2 – Impact significatif** | Défaut d’accompagnement : absence/report de soins et/ou soins inadéquats pour un usager entraînant une atteinte physique et/ou psychologique  **Impact réversible sur les personnes ou les biens, sans intervention nécessaire** | Atteinte physique et/ou psychologique du personnel  **Impact réversible sur les personnes ou les biens, sans intervention nécessaire** | * Surcharge de travail et/ou désorganisation modérée mais temporaires dans la prise en charge des usagers * Conflit social * Interruption ou ralentissement temporaire de certaines activités | Perte financière avec des impacts modérés pour le responsable du traitement | Contentieux | Dégradation passagère d’image ou de confiance dans l’acteur de santé ou le service offert |
| **Niveau 3 – Impact important** | Défaut d’accompagnement : absence/report de soins et/ou soins inadéquats pour un usager entraînant pouvant engendrer une mise en danger de l’usager ou de son entourage.  **Impact réversible ayant nécessité des mesures adaptées, ou niveau 4 potentiel** | Mise en danger du personnel  **Impact réversible ayant nécessité des mesures adaptées, ou niveau 4 potentiel** | * Désorganisation importante et durable de l’activité entraînant une perte significative d’activité et/ou une replanification des soins ou un recours à des organismes tiers. * Conflit social paralysant la structure | Perte financière avec des impacts importants pour le responsable du traitement | * Atteinte à la vie privée d’un usager * Condamnation pénale et/ou financière. | * Perte d’image ou de confiance dans l’acteur de santé ou le service offert * Mise en cause de la stratégie de l’organisme détenteur du système ou d’un organisme tiers |
| **Niveau 4 – Impact majeur** | * Menace du pronostic vital * Atteinte irréversible ou décès d’un ou plusieurs usager(s).   **Impact irréversible ou impact vital pour les personnes, les biens ou pour les systèmes** | * Menace du pronostic vital * Atteinte irréversible ou décès du personnel   **Impact irréversible ou impact vital pour les personnes, les biens ou pour les systèmes** | * Arrêt prolongé d’une part importante ou de toute l’activité. * Arrêt du projet * Fermeture de la structure | Perte financière mettant en cause la pérennité du responsable du traitement | * Condamnation pénale et/ou financière * Atteinte à la vie privée d’une population * Risques judiciaires | * Rejet définitif de l’acteur de santé ou du service offert * Mise en cause de l’existence de l’organisme détenteur du système ou d’un organisme tiers |

**PA 1 – POPULATION ACTIVITE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sous processus | Usager | Personnel | Opérationnel | Financier | Juridique | Médiatique | Total |
| Accueil de la personne | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| Information et recueil des consentements | **2** | **1** | **2** | **3** | 2 | 2 | 12 |
| Suivi des orientations et des notifications | **1** | **1** | **1** | **2** | 1 | 1 | 7 |

PA 1.1

Accueil \ Admission

Information et recueil des consentements

Suivi des orientations et des notifications

Accueil de la personne

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sous processus | Usager | Personnel | Opérationnel | Financier | Juridique | Médiatique | Total |
| Recueil et évaluation multidimensionnelle des besoins et attentes de la personne accompagnée | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| Gestion du projet personnalisé | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 |

PA 1.2

Gestion du PPA

Gestion du projet personnalisé

Recueil et évaluation multidimensionnelle des besoins et attentes de la personne accompagnée

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sous processus | Usager | Personnel | Opérationnel | Financier | Juridique | Médiatique | Total |
| Coordination et planification des activités / Gestion des rendez-vous et plannings | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 13 |
| Gestion des acteurs internes / externes | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 15 |
| Gestion de la communication avec l’usager (et l’entourage) | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 9 |
| Evaluation des prestations par l’usager (et l’entourage) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Gestion des « urgences » | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 16 |

PA 1.3

Coordination des acteurs internes et externes

Coordination et planification des activités / Gestion des rendez-vous et plannings  
Gestion des rendez-vous / plannings

Evaluation des prestations par l’usager (et l’entourage)

Gestion des acteurs internes / externes

Gestion de la communication avec l’usager (et l’entourage)

Gestion des « urgences »

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sous processus | Usager | Personnel | Opérationnel | Financier | Juridique | Médiatique | Total |
| Gestion du dossier médical | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 10 |
| Gestion du dossier de soins | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| Gestion du dossier paramédical | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 |
| Gestion des outils de rééducation et d’aide à l’accompagnement | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Gestion des prescriptions  (soins et médicaments) | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 12 |
| Administration des soins | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 14 |
| Délivrance / Préparation / Administration médicamenteuse | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 15 |
| Gestion des stocks de médicaments | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 10 |

PA 1.4

Plans de soins

(Soins de la personne accompagnée et du circuit du médicament)

Gestion du dossier médical

Gestion du dossier de soins

Gestion du dossier paramédical

Gestion des outils de rééducation   
et d’aide à l’accompagnement

Gestion des prescriptions  
(soins et médicaments)

Délivrance / Préparation / Administration médicamenteuse

Administration des soins

Gestion des stocks de médicaments

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sous processus | Usager | Personnel | Opérationnel | Financier | Juridique | Médiatique | Total |
| Gestion du dossier administratif | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| Gestion des prestations sociales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Gestion de l’entourage | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 9 |
| Gestion de la contractualisation | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 |
| Gestion des présences absences des personnes accompagnées | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 12 |
| Gestion du parcours et des séjours | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 9 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sous processus | Usager | Personnel | Opérationnel | Financier | Juridique | Médiatique | Total |
| Préparation à la sortie et orientation | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7 |

PA 1.6

Préparation à la sortie et orientation

Préparation à la sortie et orientation

PA 1.5

Gestion administrative et du parcours de la personne

Gestion du dossier administratif

Gestion des prestations sociales

Gestion de l’entourage

Gestion de la contractualisation

Gestion des présences absences des personnes accompagnées

Gestion du parcours et des séjours

**S 1 – Support**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sous processus | Usager | Personnel | Opérationnel | Financier | Juridique | Médiatique | Total |
| Gestion du recrutement | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9 |
| Intégration des nouveaux arrivants | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9 |
| Gestion de la formation | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| Gestion des temps et activités | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Gestion de la paie | 0 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 11 |
| Gestion de la sortie | 0 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Promotion de la santé et la qualité de vie au travail | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 |
| Gestion du dialogue social | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 |
| Gestion administrative du personnel (y compris les arrêts maladies) | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 |
| Gestion des carrières et mobilité | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Gestion des accessibilités | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |

S 1.1 Ressources Humaines

(Prévention des RP, entretiens annuels, formations)

Gestion de la paie

Gestion du dialogue social

Gestion des temps et activités

Gestion du recrutement

Intégration des nouveaux arrivants

Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

Gestion de la formation

Promotion de la santé et la qualité de vie au travail

Gestion des accessibilités

Gestion administrative du personnel (y compris les arrêts maladies)

Gestion des carrières et mobilité

Gestion de la sortie

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sous processus | Usager | Personnel | Opérationnel | Financier | Juridique | Médiatique | Total |
| Suivi des marchés et des achats | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 13 |
| Suivi des éléments financiers du CPOM | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 |
| Contrôle de gestion | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 |
| Gestion des immobilisations | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Comptabilité | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Gestion des budgets | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Gestion facturation et recouvrement | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 11 |
| Gestion des EPRD, ERRD | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| Gestion du PPI et PGFP | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 |

S 1.2

Gestion Administrative et Financière

Suivi des marchés et des achats

Suivi des éléments financiers du CPOM

Contrôle de gestion

Gestion des immobilisations

Comptabilité

Gestion des budgets

Gestion facturation et recouvrement

Gestion des EPRD, ERRD

Gestion du PPI et PGFP

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sous processus | Usager | Personnel | Opérationnel | Financier | Juridique | Médiatique | Total |
| Entretien et maintenance des biens immobiliers | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 |
| Exploitation des biens immobiliers (gestion hôtelière) | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 17 |
| Gestion de la lingerie | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 13 |
| Commande de la restauration | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 |
| Distribution de la restauration | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 14 |
| Gestion des transports | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 14 |

S 1.3

Hébergement - Restauration - Transports

Entretien et maintenance des biens immobiliers

Exploitation des biens immobiliers (gestion hôtelière)

Gestion de la lingerie

Commande de la restauration

Gestion des transports

Distribution de la restauration

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sous processus | Usager | Personnel | Opérationnel | Financier | Juridique | Médiatique | Total |
| Gestion des demandes (hors usagers et familles) | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Promotion de l’établissement | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Gestion de la communication interne | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| Gestion de la communication externe | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 |
| Gestion de la communication de crise | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 12 |

S 1.4

Communication

Gestion des demandes (hors usagers et familles)

Gestion de la communication interne

Gestion de la communication externe

Promotion de l’établissement

Gestion de la communication de crise

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sous processus | Usager | Personnel | Opérationnel | Financier | Juridique | Médiatique | Total |
| MCO – Supervision | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| MCO - Exploitation | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 11 |
| Assistance utilisateur | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| Gestion du parc SI | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 10 |
| Services applicatifs | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 10 |
| Gestion des accès au SI | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 10 |
| Sécurité du SI | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9 |
| Management des Projets et Organisation | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |

S 1.5

Management du Système d’information et des organisations

Maintien en condition opérationnelle - Supervision

Assistance utilisateur

Services applicatifs

Maintien en condition opérationnelle - Exploitation

Gestion du parc SI

Gestion des accès au SI

Gestion de la sécurité

Management des projets et organisations

Synthèse des évaluations des processus

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Macro Processus** | **Sous processus** | **Usager** | **Personnel** | **Opérationnel** | **Financier** | **Juridique** | **Médiatique** | **Total** |
| Hébergement - Restauration - transports | Exploitation des biens immobiliers (gestion hôtelière) | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 17 |
| Coordination des acteurs internes et externes | Gestion des « urgences » | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 16 |
| Coordination des acteurs internes et externes | Gestion des acteurs internes / externes | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 15 |
| Plans de soins | Délivrance / Préparation / Administration médicamenteuse | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 15 |
| Hébergement - Restauration - transports | Entretien Maintenance des biens immobiliers | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 |
| Plans de soins | Administration des soins | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 14 |
| Hébergement - Restauration - transports | Distribution de la restauration | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 14 |
| Hébergement - Restauration - transports | Gestion des transports | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 14 |
| Coordination des acteurs internes et externes | Coordination et planification des activités | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 13 |
| Coordination des acteurs internes et externes | Gestion des rendez-vous / plannings | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 13 |
| Gestion Administrative et Financière | Suivi des marchés et des achats | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 13 |
| Hébergement - Restauration - transports | Gestion de la lingerie | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 13 |
| Accueil \ Admission | Information et recueil des consentements | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 |
| Plans de soins | Gestion des prescriptions (soins et médicaments) | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 12 |
| Gestion administrative et du parcours de la personne | Gestion des présences absences des personnes accompagnées | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 12 |
| Gestion des Ressources Humaines | Gestion des temps et activités | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Gestion Administrative et Financière | Comptabilité | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Gestion Administrative et Financière | Gestion des budgets | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Communication | Gestion de la communication de crise | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 12 |
| Gestion des Ressources Humaines | Gestion de la paie | 0 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 11 |
| Gestion Administrative et Financière | Gestion facturation et recouvrement | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 11 |
| Gestion des services de l'informaiton et de l'organisation | MCO - Exploitation | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 11 |
| Accueil \ Admission | Accueil de la personne | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| Gestion du PPA | Recueil &Evaluation multidimensionnelle des besoins et attentes de la personne accompagnée | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| Gestion du PPA | Gestion du projet personnalisé | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| Plans de soins | Gestion du dossier médical | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 10 |
| Plans de soins | Gestion des stocks de médicaments | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 10 |
| Gestion des Ressources Humaines | Gestion de la formation | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| Gestion des Ressources Humaines | Gestion de la sortie | 0 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| Gestion des Ressources Humaines | Gestion des accessibilités | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| Gestion Administrative et Financière | Gestion des EPRD, ERRD | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| Gestion des services de l'information et de l'organisation | Gestion du parc SI | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 10 |
| Gestion des services de l'informaiton et de l'organisation | Services applicatifs | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 10 |
| Gestion des services de l'informaiton et de l'organisation | Gestion des accès au SI | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 10 |
| Coordination des acteurs internes et externes | Gestion de la communication avec l’usager (et l’entourage) | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 9 |
| Gestion administrative et du parcours de la personne | Gestion de l’entourage | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 9 |
| Gestion administrative et du parcours de la personne | Gestion de la contractualisation | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 |
| Gestion administrative et du parcours de la personne | Gestion du parcours et des séjours | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 9 |
| Gestion des Ressources Humaines | Gestion du recrutement | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9 |
| Gestion des Ressources Humaines | Intégration nouveaux arrivants | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9 |
| Gestion des Ressources Humaines | Gestion du dialogue social | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 |
| Gestion Administrative et Financière | Suivi des éléments financiers du CPOM | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 |
| Gestion des services de l'information et de l'organisation | Sécurite du SI | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9 |
| Plans de soins | Gestion du dossier de soins | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| Gestion administrative et du parcours de la personne | Gestion du dossier administratif | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| Gestion des Ressources Humaines | Gestion administrative du personnel (y compris les arrets maladies) | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 |
| Gestion Administrative et Financière | Contrôle de gestion | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 |
| Gestion Administrative et Financière | Gestion du PPI et PGFP | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 |
| Communication | Gestion de la communication interne | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| Communication | Gestion de la communication externe | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 |
| Gestion des services de l'informaiton et de l'organisation | Assistance utilisateur | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| Accueil \ Admission | Suivi des orientations et des notifications | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7 |
| Plans de soins | Gestion du dossier paramédical | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 |
| Préparation à la sortie et orientation | Préparation à la sortie et orientation | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7 |
| Gestion des Ressources Humaines | Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Gestion Administrative et Financière | Gestion des immobilisations | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Hébergement - Restauration - transports | Commande de la restauration | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 |
| Communication | Gestion des demandes (hors usagers et familles) | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Gestion des services de l'informaiton et de l'organisation | Management des Projets et Organisation | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Coordination des acteurs internes et externes | Evaluation des prestations par l’usager (et l’entourage) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Plans de soins | Gestion des outils de rééducation et d’aide à l’accompagnement | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Gestion administrative et du parcours de la personne | Gestion des prestations sociales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Gestion des Ressources Humaines | Promotion de la santé et la qualité de vie au travail | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 |
| Gestion des Ressources Humaines | Gestion des carrières et mobilité | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Communication | Promotion de l’établissement | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Gestion des services de l'information et de l'organisation | MCO – Supervision | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |

Processus prioritaires

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Macro-Processus** | **Sous processus** | **Usager** | **Personnel** | **Opérationnel** | **Financier** | **Juridique** | **Médiatique** | **Total** |
| Hébergement - Restauration - transports | Exploitation des biens immobiliers (gestion hôtelière) | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 17 |
| Coordination des acteurs internes et externes | Gestion des « urgences » | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 16 |
| Coordination des acteurs internes et externes | Gestion des acteurs internes / externes | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 15 |
| Plans de soins | Délivrance / Préparation / Administration médicamenteuse | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 15 |
| Hébergement - Restauration - transports | Entretien Maintenance des biens immobiliers | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 |