

Propriétaire Processus Pierre Mancino	Propriétaire processus François Hollinger	Propriétaire processus Françoise Déruaz	Propriétaire processus Gérald Thévoz
1. Prestations ISO ch.7	2. Ressources ISO ch.6	3. Management ISO ch. 5	4. Améliorations ISO ch. 8
1.1 Droits et respect de la cliente/du client	2.1 Professionnels internes et externes	3.1 Responsabilité du Comité	4.1 Amélioration des prestations, du fonctionnement organisationnel. Actions préventives et correctives
1.1.1 Droits et devoirs	2.1.1 Concept relatif au personnel	3.1.1 101 Mission, axes, stratégies et vision	4.1.1 Enquêtes satisfaction résidents Enquêtes clients Centre de jour
1.1.2 Gestion de la propriété de la Cliente/du client	2.1.2 Engagement et Qualification du personnel	3.1.1 102 Statuts, support juridique	4.1.2 Enquêtes satisfaction partenaires
1.2 Concept global de prise en charge et de traitement	2.1.3. Gestion du personnel fixe	3.1.2 Développement de stratégies	4.1.3 Enquêtes satisfaction collaborateurs
1.2.1 Concept d'intervention	2.1.4 Formation continue	3.1.3 Gestion des contacts avec les réseaux et relations publiques	4.2 Audits internes
1.2.2 Prestations générales et interdisciplinarité	2.1.5 Collaboration avec les intervenants externes	3.2 Responsabilité du chargé de direction	4.3 Amélioration du système qualité (efficacité) et maîtrise des processus
1.3 Processus des prestations	2.2 Moyens financiers	3.2.1 Engagement de la direction	
1.3.1 Admissions Argos	2.2.1 Elaboration du budget	3.2.2 Exigences, besoins et attentes des clientes/clients	
1.3.1.1 Accueil en Résidentiel	2.2.2 Suivi des budgets, controlling	3.2.3 Organigramme de l'association	
1.3.2 Programme d'accompagnement individualisé (PAI)	2.3 Infrastructure	3.2.4 Gestion de projets	
1.3.3 Fin des prestations d'Argos	2.3.1 Gestion du parc immobilier	3.1.3 Gestion de la documentation, veille documentaire archivage	
1.4 Concept relatif à la sécurité	2.3.2 Gestion du parc informatique et sauvegarde	3.2.5.1 Gestion des documents Qualité	
1.5 Concept d'hygiène et de gestion des déchets	2.4 Matériel	3.3 Circuits d'information	
	2.4.1 Gestion des véhicules, instruments de mesure	3.3.1 Réunions et informations	
	2.5 Gestion des achats et des stocks	3.3.2 Gestion du courrier	
	2.5.1 Gestion des achats	3.4 Responsabilité du chargé de direction et des cadres	
	2.5.2 Plan d'auto-contrôle HACCP	3.4.1 Revue de direction	
	2.5.3 Matériel de traitement et pharmacie		