

REFERENTIEL DE COMPETENCES : DELEGUE NUMERIQUE EN SANTE

Famille professionnelle **3 - PROMOTION DE L'OFFRE DE SERVICE**
 Code emploi 03.01.04
 Emploi non repéré
 Niveaux de qualification 4B / 5A / 5B

FINALITE DE L'EMPLOI : Personnel chargé de contribuer au déploiement de la feuille de route du numérique en santé auprès de l'ensemble des publics de professionnels de santé : assurer une promotion des offres de services numériques portées par l'Assurance maladie adaptée à leur profil d'usage, les accompagner et les assister dans leur utilisation sur un plan technique et réglementaire.

ACTIVITES :

Niv. 4B :

1. Promouvoir les téléservices et les offres de services numériques à destination des professionnels de santé
2. Accompagner les professionnels de santé dans l'équipement, la prise en main des téléservices et dans leurs usages
3. Assurer l'assistance aux professionnels de santé en cas de difficultés d'accès aux outils
4. Animer des sessions d'information collectives et individuelles à destination des professionnels de santé
5. Préparer les données en vue des démarchages/accompagnements et analyser le profil des professionnels accompagnés
6. Assurer la gestion et le suivi des dispositifs conventionnels liés au numérique en santé (déclaration d'activité, contestation)
7. Représenter la CPAM et la relation employeur lors d'événements portés par la CPAM et d'autres partenaires du territoire

Niv. 5A :

1. Anticiper, détecter, signaler et traiter les anomalies et les rejets
2. Analyser et résoudre des dysfonctionnements techniques et des cas complexes, notamment sur les flux de données entre les outils
3. Participer aux tests, pilotes et pré séries de nouveaux services ou dispositifs techniques
4. Transmettre ses savoirs et savoirs-faire à l'unité (tutorat, accompagnement, supervision, rédaction de supports, etc.)
5. Assurer une veille technique et réglementaire dans son domaine d'activité

Niv. 5B :

1. Elaborer et mettre en œuvre des plans d'actions visant à fidéliser les professionnels de santé aux téléservices
2. Elaborer, mettre en place et évaluer les actions de promotion à destination des professionnels de santé
3. Contribuer à l'élaboration de supports de communication, kits de promotion, scripts, mémo, modes opératoires...
4. Suivre les évolutions réglementaires et techniques et les déployer en interne et en externe
5. Contribuer à l'optimisation des processus

COMPETENCES :

| MACRO COMPETENCES | Catégorie compétences | Catégorie savoir | JALON 1 | JALON 2 | JALON 3 | JALON 4 |
|---------------------------------|-----------------------|------------------|---|--|--|---|
| Analyse / Synthèse | Softskills | Savoir Etre | ANALYSER / ÉVALUER UNE SITUATION INDIVIDUELLE / PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTÉES ISSUES DE CETTE ANALYSE * Conseiller un interlocuteur par l'analyse des informations recueillies * Proposer une amélioration ou un correctif par l'analyse d'une situation * Orienter une personne par l'écoute de son besoin et l'analyse de sa situation * Porter un regard critique, repérer des dysfonctionnements * Observer, analyser et rendre compte d'une situation avec objectivité et discernement | ANALYSER DES DONNÉES COLLECTIVES / AIDER A LA DÉCISION OU AU PILOTAGE / RÉSOUDRE DES DYSFONCTIONNEMENTS * Analyser un ensemble de données au regard d'un référentiel, d'une norme ou d'une procédure pour évaluer leur qualité (fiabilité, exhaustivité,...) * Proposer l'amélioration d'un circuit, d'une procédure ou d'un mode opératoire après analyse de son efficacité * Diagnostiquer un dysfonctionnement et proposer des solutions * Analyser les indicateurs d'un tableau de bord et proposer des mesures correctives * Analyser des besoins et les formaliser pour rédiger un cahier des charges et/ou un projet * Rassembler et confronter des informations pour faciliter la prise de décision | CROISER DES DONNÉES ISSUES DE PLUSIEURS BASES / RÉALISER UNE ANALYSE MULTI FACTORIELLES * Collecter des données ou des informations issues de plusieurs sources pour les comparer, les mettre en perspectives et en produire une synthèse pour aider à la décision * Corriger / redresser / lisser les données le cas échéant * Croiser des données ou des informations et réaliser une analyse multi factorielles dans le cadre d'une étude complexe * Analyser des situations complexes et élaborer un diagnostic approfondi dans son domaine d'expertise * Produire des prévisions sur la base de l'analyse des données collectées et de l'évolution du contexte et de l'environnement * Proposer des évolutions de l'organisation et/ou des processus suite à l'analyse des impacts d'un changement à venir | EXPLOITER LES ENTREPÔTS DE DONNÉES / ALIMENTER L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE * Collecter et analyser un grand nombre de données (entrepôts de données, bigdata) * Collecter et préparer les données pour l'apprentissage automatique (intelligence artificielle) ÉLABORER DES STRATEGIES PROSPECTIVES FONDÉES SUR L'ANALYSE * S'appuyer sur les modèles de prévisions et les tendances pour proposer des évolutions des politiques nationales * Développer des orientations stratégiques basées sur une analyse prospective des tendances et des besoins pour améliorer la qualité de service * Introduire des améliorations et des innovations par l'exploration et l'utilisation des données |
| Autonomie / Initiative | Softskills | Savoir Etre | GERER SON TEMPS ET SES PRIORITES / ALERTER / RESPECTER LA CONFIDENTIALITE * Adapter son organisation personnelle pour réaliser ses activités en fonction des échéances fixées et/ou des priorités définies * Alertier en cas de dysfonctionnement constaté * Repérer à temps une situation difficile et/ou grave, la gérer et/ou alerter le bon interlocuteur * Solliciter à bon escient un soutien technique * Discerner les informations confidentielles de celles qui sont diffusables * Conjuguer les besoins de la personne, les engagements de service et les contraintes * Réaliser des auto-contrôles et se corriger au besoin * Respecter les limites de son intervention | QUESTIONNER SA PRATIQUE / REALISER UNE VEILLE / RENDRE COMPTE * Remettre en question sa pratique professionnelle pour proposer des améliorations, être force de proposition * Se tenir informé de l'actualité et des évolutions dans son domaine d'activité * Rendre compte régulièrement de l'avancée de ses dossiers, réaliser un reporting approprié * Rechercher l'information pertinente dans sa documentation ou en faisant appel à des tiers PROPOSER / SE RENDRE DISPONIBLE * Créer des outils pour faciliter l'activité du responsable ou du service * Faire preuve de disponibilité * Faire preuve de réactivité | ORGANISER LA CONTINUITÉ DE SERVICE / REPRÉSENTER LA STRUCTURE * Transmettre ses savoirs et son expérience pour assurer la continuité de service * Proposer des ajustements (organisation, planning, ...) pour garantir la continuité de service * Représenter la structure dans des réunions extérieures FAIRE PREUVE DE FLEXIBILITE * S'adapter aux changements législatifs, organisationnels et technologiques * Prendre du recul, imaginer, expérimenter et introduire des solutions, méthodes de travail et pratiques nouvelles dans une logique d'efficacité. | GERER LES SITUATIONS DIFFICILES ET COMPLEXES * Intervenir au bon moment pour résoudre des situations difficiles et/ou complexes PARTAGER UNE VISION STRATEGIQUE * Connaître les pratiques en vigueur et les évolutions en cours dans son domaine d'activité, construire une vision structurée de ces évolutions et la partager au sein de son organisme et de son réseau |
| Collaborative / Partenariale | Softskills | Savoir Etre | IDENTIFIER SES PARTENAIRES / TRAVAILLER EN EQUIPE * Identifier ses partenaires internes et externes ainsi que leur champ d'activité * Maîtriser la répartition des activités de son domaine d'activité entre les différents services de l'organisme ou d'une équipe pluridisciplinaire * Travailler en équipe avec les autres services : transmettre et suivre les informations, faire preuve de réactivité dans le traitement des demandes, collaborer aux travaux communs FOURNIR UN APPUI * S'impliquer dans le partage et la transmission de ses connaissances et de son savoir faire * Communiquer efficacement au sein de l'équipe | DÉVELOPPER ET ANIMER SON RÉSEAU DE PARTENAIRES * Développer son réseau de partenaires, internes et externes, et les solliciter au moment opportun * Animer son réseau de partenaires * Partager les bonnes pratiques et les informations avec les autres acteurs concernés par son activité * Coopérer au sein d'une équipe pluri professionnelle * Intégrer les enjeux de la transition écologique dans les relations partenariales | CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU TRAVAIL EN RÉSEAU * Coconstruire ou co-piloter des actions favorisant le travail en réseau * Contribuer aux projets régionaux ou nationaux et apporter son expertise aux autres organismes FAIRE ÉMERGER / FACILITER UN ENVIRONNEMENT COLLABORATIF * Favoriser la coopération, la coordination, la participation, et les échanges et mettre en œuvre les techniques de communication pour un échange constructif * Formaliser et contractualiser les engagements réciproques | COOPERER * Partager son périmètre de responsabilité avec le ou les organismes impliqué(s) dans la coopération DÉVELOPPER LES PARTENARIATS * Innover et faire émerger des approches et/ou idées nouvelles de coopération et les faire valoir auprès des différents acteurs de son environnement * Identifier les sujets sur lesquels une coopération inter-organismes et ou partenariale est pertinente et proposer des modalités de coopération |
| Environnement professionnel | Transverse | Savoirs | SITUER SON ACTION AU SEIN DE L'ORGANISME * Connaître l'organisation, le rôle, les missions de son organisme et de sa direction * Connaître les objectifs de son organisme, de sa direction et de son service * Connaître la convention collective * Connaître l'offre de service de son organisme et de son unité de travail * Connaître les principaux indicateurs de pilotage de son organisme, le projet d'entreprise local et/ou le projet d'établissement et/ou le projet médical * Connaître les règles en matière de politique de sécurité des systèmes d'information * Connaître les grands enjeux environnementaux, les mesures de sobriété énergétique et les éco gestes promus dans l'entreprise * Privilégier la sobriété dans la gestion de son poste de travail et les déplacements | INSCRIRE SON ACTION DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL * Connaître les rôles respectifs de la CPAM et/ou du service médical et/ou du service social et/ou des services AT/MP * Connaître la COG et inscrire son action dans un contexte stratégique pluri annuel * Inscrire son action dans les cadres stratégiques déclinés de la COG (CPG, schémas directeurs national ou régional, plan pluriannuels, feuille de route, ...) * Inscrire son action dans le cadre des orientations nationales, régionales et locales en matière de transition écologique * Agir au quotidien dans une démarche éco responsable SE SITUER DANS LE RÉGIME GÉNÉRAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE * Disposer d'une vision globale des systèmes de protection sociale et du fonctionnement du régime général de la Sécurité sociale * Identifier les enjeux actuels de la Sécurité Sociale * Connaître et partager les valeurs de l'Institution | INSCRIRE SON ACTION DANS UN CADRE INTERBRANCHE ET PARTENARIAL * Connaître les politiques de gestion du risque pour l'Assurance Maladie et les Risques Professionnels * Identifier les acteurs de la gestion du risque au plan local, régional et national et connaître leur champ d'action * Connaître les leviers de maîtrise médicalisée et de prévention mis en œuvre par l'Assurance Maladie * Identifier les enjeux de régulation concernant la médecine de ville et l'hôpital * Connaître les politiques mises en œuvre pour garantir l'accès aux droits et aux soins * Connaître les différentes politiques applicables sur le territoire en matière sociale, sanitaire et de prévention IDENTIFIER LES PARTENAIRES, LEUR RÔLE, LEURS MISSIONS * Identifier le rôle des tutelles, des corps de contrôle et/ou des ARS * Connaître les conditions d'exercice des publics (professionnels de santé ou employeurs) * Connaître l'organisation sanitaire régionale et locale * Connaître les acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux et les dispositifs associés | APREHENDER GLOBALEMENT LES ENJEUX DE LA SÉCURITÉ SOCIALE * Maîtriser les missions de service public, les enjeux et problématiques de la protection sociale en France * Connaître les COG des autres branches du régime général, de l'Ucanss et de la MSA CONNAÎTRE LES MÉTIERS ET IDENTIFIER LEURS ENJEUX * Assoir sa légitimité sur une connaissance solide des problématiques métiers RÉALISER UNE VEILLE * Suivre l'actualité de la protection sociale * S'informer des grands chantiers en cours et à venir au sein de l'Assurance Maladie * Identifier dans le PLFSS les mesures impactant son activité * S'informer des recommandations des hauts conseils et des hautes autorités |
| Ethique / Déontologie | Transverse | Savoirs | CONNAÎTRE LES RÈGLES * Connaître et appliquer les règles en matière de secret professionnel, de secret médical, de confidentialité * Discerner les informations confidentielles de celles qui sont diffusables * Connaître les droits fondamentaux des différents interlocuteurs * Respecter les règles et devoirs déontologiques | PROMOUVOIR ET VEILLER AU RESPECT DES RÈGLES * S'assurer du respect des règles en matière de secret professionnel, de secret médical, de confidentialité * S'assurer de l'absence de conflits d'intérêts * Veiller à l'application de principes déontologiques lors des jurys professionnels : neutralité, objectivité, confidentialité, égalité de traitement, solidarité de la décision * Promouvoir une culture d'éthique, de déontologie et de bienveillance * Veiller au respect du cadre éthique lors de la conception des accompagnements et/ou des projets | CONNAÎTRE ET CONSEILLER SUR LA DOCTRINE * Informer et conseiller sur les éléments de doctrine qui fondent les règles de déontologie ou d'éthique * S'informer des travaux des sociétés savantes * Instruire un dossier, une affaire, sous l'angle de l'éthique ou de la déontologie * Élaborer des solutions conformes aux principes de secret professionnel, de secret médical, de confidentialité, d'éthique et de bienveillance * Analyser une situation de conflit d'intérêts et connaître les mécanismes pour les gérer, en particulier le déport | FAIRE ÉVOLUER LA DOCTRINE * Contribuer aux travaux des comités d'éthique * Assurer une mission de déontologie * Veiller à ce que les procédures soient en conformité avec les principes éthiques, le secret professionnel, le secret médical et la confidentialité * Proposer des adaptations pour garantir l'éthique et la déontologie dans les pratiques |
| Numérique / Recherche et veille | Transverse | Savoirs | MENER UNE RECHERCHE ET UNE VEILLE * Rechercher des informations dans les bases de données de l'organisme ou sur son intranet | MENER UNE RECHERCHE ET UNE VEILLE * Rechercher des informations sur le web, utiliser les fonctions simples des moteurs de recherche, s'assurer de la fiabilité des données | MENER UNE RECHERCHE ET UNE VEILLE * Identifier et référencer les sites web en lien avec son activité, y rechercher des informations * Utiliser les fonctions avancées des moteurs de recherche (recherche booléenne, ...) * Concevoir et diffuser une enquête en ligne | MENER UNE RECHERCHE ET UNE VEILLE * S'abonner à des sites ou des réseaux sociaux professionnels, recevoir des notifications et des actualités en lien avec son activité (flux RSS, ...) * Concevoir, paramétrer et lancer des programmes d'interrogation des bases de données |

| | | | | | | |
|--|------------|--------------|---|--|--|--|
| Relation de service / Posture | Métier | Savoir Faire | <p>TRAITER UNE DEMANDE / UNE QUESTION</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaître l'offre de service de son périmètre d'activité * Reformuler la demande si nécessaire pour s'assurer de la bonne compréhension du besoin * Traiter la demande en direct : fournir la réponse ou le service demandé * Traiter la demande en différé : informer la personne du délai de traitement * S'assurer auprès de la personne de l'adéquation de la réponse à son besoin * Contribuer à donner une image positive * Orienter la personne ou la demande vers le bon interlocuteur * Faire preuve de capacité d'adaptation et de réactivité | <p>TRAITER UNE PROBLEMATIQUE / UNE DEMANDE COMPLEXE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Explorer en détail le besoin de la personne * S'accorder avec la personne sur le délai de réponse * Mobiliser plusieurs offres ou produits pour répondre au besoin * Suivre les demandes en fonction de leur priorité * Proposer un rendez-vous dans des délais compatibles avec l'urgence de la demande * Adapter sa communication écrite ou orale en fonction de ses interlocuteurs * Conseiller l'interlocuteur pour aider à la décision * (Ré)orienter la personne si nécessaire et assurer le lien avec les acteurs internes <p>PROMOUVOIR EN SITUATION</p> <ul style="list-style-type: none"> * Promouvoir pendant l'échange les offres de service (de l'organisme, de l'établissement, de son unité, ...) * Proposer l'offre de service la plus adaptée au besoin de la personne * Valoriser les actions de l'Assurance Maladie et/ou mettre en avant les services de l'établissement | <p>ANTICIPER LES ATTENTES / GÉRER LES TENSIONS / ACCOMPAGNER DANS LA PRISE EN MAIN DES OFFRES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identifier les nouvelles attentes de l'individu, des patients et/ou personnes accueillies * Faire preuve de proactivité * Proposer une nouvelle offre de service en adéquation avec les besoins * Évaluer la satisfaction et faire des propositions pour améliorer l'expérience client et/ou patient * Gérer les situations complexes et/ou conflictuelles dans le cadre de la relation client et/ou avec une approche centrée sur l'usager / le patient et/ou la personne accueillie * Orienter / accompagner la personne dans la prise en main des offres | <p>AMÉLIORER LES OFFRES EXISTANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Faire des propositions pour améliorer une ou des offres de services en s'appuyant sur son expérience terrain et sa connaissance des publics * Proposer un aménagement du parcours client interne ou externe * Rédiger un cahier des charges sur la base des besoins exprimés par le client / le patient / la personne accueillie <p>MOBILISER DES OFFRES DE SERVICES EXTERNES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaître les offres de services de partenaires externes * Réaliser un montage entre les offres internes et celles des partenaires externes pour répondre au besoin du client / du patient / de la personne accueillie |
| Animation / Pédagogie | Softskills | Savoir Etre | <p>TRANSMETTRE DES SAVOIRS A UNE PERSONNE</p> <ul style="list-style-type: none"> * S'appuyer sur un programme ou un fil rouge pour guider la transmission d'une compétence * Adapter son vocabulaire, trouver des exemples illustrant son propos * Alternier les apports théoriques et les cas pratiques * S'assurer de la bonne compréhension de son interlocuteur, reformuler le cas échéant en favorisant la participation active <p>ANIMER UNE RÉUNION D'EQUIPE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Préparer et animer une réunion, en présentiel ou en distanciel, avec un petit nombre de participants * Réaliser un support d'animation à l'appui de sa présentation <p>Diffuser un ordre du jour au préalable et un compte rendu après la réunion ou le groupe de travail</p> | <p>ANIMER UNE SESSION DE FORMATION, UN WEBINAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Élaborer un programme avec une progression pédagogique * Suivre un programme, un déroulé pédagogique * Adapter son intervention en fonction du niveau des participants et des attentes exprimées * Sélectionner les méthodes d'animation appropriées pour encourager la production d'idées ou la coconstruction * Évaluer l'efficacité des formations et ajuster les méthodes en fonction des résultats <p>FAIRE PRODUIRE / COCONSTRUIRE / FACILITER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Réguler / modérer les interventions * Préparer et animer un groupe de travail ou un atelier : choisir une méthode d'animation appropriée, faire produire une assemblée, organiser des sous groupes et une restitution * Organiser des séances structurées de partage de connaissance (formation, sensibilisation) entre pairs | <p>ANIMER DES INSTANCES STRATEGIQUES / FAIRE ADHERER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Animer des instances liées à la gouvernance de l'organisme * Identifier les sources de résistance à l'adhésion et élaborer des stratégies pour les surmonter * Savoir réagir et adapter son animation en fonction des imprévus et des aléas | <p>ANIMER DES FORMATIONS MULTI MODALES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Animer des formations alternants des modules présentiels et distanciels * Faciliter l'innovation et la créativité * Organiser et animer un hackathon * Proposer des idées novatrices et des solutions créatives pour résoudre les problèmes ou surmonter les obstacles à l'adhésion * Développer des initiatives d'apprentissage multidisciplinaires, en impliquant des partenaires externes * Animer des réflexions sur des sujets d'experts auprès d'acteurs internes et externes |
| Argumentation / Conviction | Softskills | Savoir Etre | <p>EXPLICITER / MOTIVER SA REPONSE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mettre en avant des arguments pour expliciter un choix, défendre une idée * Formuler des arguments clairs et compréhensibles, faire preuve de pédagogie * Motiver sa réponse * Donner du sens à ses actions | <p>CONVAINCRE / NEGOCIER DES MOYENS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Répondre à des objections en utilisant les éléments de langage ou le script fournis * Convaincre un interlocuteur par son discours * Négocier des délais ou des moyens en utilisant un argumentaire oral et/ou écrit * Construire et/ou adapter son argumentaire en fonction de la cible | <p>SUSCITER L'ADHÉSION / NÉGOCIER UN CONTRAT</p> <ul style="list-style-type: none"> * Susciter l'adhésion de plusieurs interlocuteurs sur la base d'une démonstration * Trouver sur le vif les mots justes et les arguments pour résoudre un conflit interpersonnel * Négocier les modalités d'un contrat ou d'une convention avec des acteurs internes ou externes | <p>NEGOCIER DANS LE CADRE D'UN MANDAT</p> <ul style="list-style-type: none"> * Négocier avec des partenaires externes dans le cadre d'un mandat donné par la direction * Aboutir à un accord gagnant/gagnant dans l'intérêt des missions de l'organisme * Défendre les intérêts de l'organisme par négociation ou par procédure contentieuse * Négocier en situation de crise * Négocier de façon réactive, sans mandat préalable, pour résoudre un conflit et permettre la reprise des activités. |
| Bureautique | Transverse | Savoirs | <p>UTILISATION PONCTUELLE DE LA BUREAUTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Utiliser les fonctions de base de word : création, enregistrement et impression d'un courrier ou d'un document simple * Utiliser les fonctions de base d'excel : saisir des données dans un tableau existant, réaliser des calculs simples * Utiliser la messagerie électronique : recevoir, envoyer, supprimer et archiver des mails, générer un message d'absence * Utiliser l'agenda électronique : renseigner et mettre à jour son agenda, accepter et envoyer des invitations, partager son agenda | <p>UTILISATION COURANTE DE LA BUREAUTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Word : réaliser des documents volumineux et les mettre en forme (sommaire, pagination, ...), utiliser le mode révision pour gérer les contributions multiples sur un document * Excel : créer un tableau dans une feuille de calcul, insérer des fonctions simples (somme, moyenne, ...), réaliser une mise en forme du document * Powerpoint : créer un diaporama simple en appui d'une présentation * Messagerie : créer des listes de diffusion, archiver ses mails dans une arborescence, programmer un archivage automatique * Agenda électronique : réserver des salles de réunion ou de visioconférence | <p>UTILISATION AVANCEE DE LA BUREAUTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Word : réaliser des fusions et publipostages, réaliser des documents complexes, maîtriser les fonctions avancées de mise en forme * Excel : réaliser des tableaux croisés dynamiques, des statistiques, des graphiques, ... * Powerpoint : réaliser des diaporamas complexes intégrant des animations, des vidéos, des liens, | <p>AUTOMATISER DES TRAITEMENTS SUR EXCEL</p> <ul style="list-style-type: none"> * Excel : réaliser des formulaires de saisie, enregistrer et modifier des macros, automatiser des traitements <p>PROGRAMMER EN VBA</p> <ul style="list-style-type: none"> * Programmer sous excel en VBA pour réaliser des traitements automatisés |
| Conduite d'entretiens / Gestion des situations difficiles | Transverse | Savoir Faire | <p>SE FAIRE COMPRENDRE / PARTICIPER / TRANSMETTRE DES INFORMATIONS SIMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Maîtriser la langue française (grammaire, syntaxe, ...) et les fondamentaux des codes conversationnels (introduire un propos, conclure, utiliser des formules de politesse, ...) * Mener un entretien (en présentiel ou à distance) en s'exprimant de façon claire et compréhensible * Mener des entretiens avec des interlocuteurs variés * Adapter le message et le vocabulaire au niveau de connaissance de l'interlocuteur * Savoir écouter et réagir à propos * Faire preuve de patience et de compréhension lors de la gestion de situations courantes * Gérer les tensions * Garder son calme face à un interlocuteur insatisfait * Proposer une solution différée pour traiter le problème | <p>METTRE A L'AISE / EXPLORER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaître les fondamentaux des techniques d'entretien : pratiquer l'écoute active, alterner questions ouvertes ou fermées, reformuler, accuser réception, rester factuel, s'assurer de la bonne compréhension du message, ... * Établir une relation de confiance avec le ou les interlocuteurs * Mener un entretien exploratoire sur la base d'un script ou d'une grille de questionnement * Montrer de l'assurance dans l'échange * Identifier et proposer des techniques d'entretiens et des outils de communication adaptés à la singularité des personnes <p>GÉRER UNE SITUATION DIFFICILE OU EMOTIONNELLEMENT COMPLEXE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Prendre du recul par rapport aux situations rencontrées * Rassurer l'interlocuteur * Utiliser un argumentaire pré établi (script, ...) pour lever les objections * Repérer les sources de tension, prévenir et gérer les situations conflictuelles | <p>INVESTIGUER / S'EXPRIMER EN PUBLIC / FORMER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mener des entretiens exploratoires complexes, confronter des points de vue * Prendre la parole devant un public nombreux * Adapter sa gestuelle à son discours pour lui donner plus de poids * Mobiliser des techniques pédagogiques appropriées <p>GÉRER UN CONFLIT</p> <ul style="list-style-type: none"> * Prendre position, s'engager dans un plan d'actions * Proposer des solutions constructives et durables * Développer un argumentaire de circonstance | <p>DISCOURIR / DEBATER EN PUBLIC</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mener un débat en public * Réaliser un discours, en ouverture et/ou en clôture d'un événement en public * Réaliser une conférence en public, répondre aux questions, interagir avec l'auditoire * Faire preuve d'éloquence |
| Marketing | Métier | Savoir Faire | <p>CONNAITRE LA STRATEGIE MARKETING</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaître les enjeux et les objectifs de promotion de nos offres de services * Identifier les plans d'actions par type de public <p>IDENTIFIER ET UTILISER LES OUTILS DE PROMOTION</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaître l'offre de service * Choisir l'outil ou la démarche de promotion en fonction du public * Réaliser des offres sur rebond | <p>INFORMER, CONSEILLER ET PRESENTER LES OFFRES DE SERVICE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Promouvoir et proposer les offres de services adaptées au public ciblé * Réaliser la démonstration des offres de services en présentiel, à distance ou en show room * Exploiter les données statistiques et les enquêtes fournies par le service expert en vue des démarches et accompagnements <p>ASSURER UN SUIVI DU PUBLIC CIBLE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Assurer un accompagnement global et personnalisé du public ciblé sur les offres de services de l'Assurance Maladie * Participer à la diffusion des offres des services en lien avec les partenaires externes | <p>CONCEVOIR ET PILOTER DES ACTIONS MARKETING ET PROMOTIONNELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Définir un plan marketing cross canal * Proposer un plan d'actions promotionnelles dans le cadre d'une campagne marketing * Mettre en place des partenariats pour promouvoir nos offres de service * Évaluer les retombées d'une campagne marketing * Concevoir des actions de marketing opérationnel, relationnel, événementiel | <p>ÉLABORER UNE VISION STRATEGIQUE EN MARKETING</p> <ul style="list-style-type: none"> * Réaliser une veille sur les évolutions de son environnement, éco-système et marché et anticiper les transformations et innovations possibles en matière de produits, de process * Piloter la construction d'une vision stratégique, traduire la stratégie de l'entreprise en stratégie marketing (offre, produit, marque) <p>MESURER ET CONTRÔLER LES EFFETS DE LA STRATEGIE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mesurer et contrôler les effets de la stratégie * Innover pour corriger / améliorer la stratégie |
| Numérique / Traiter des données | Transverse | Savoirs | <p>GÉRER ET TRAITER DES DONNÉES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Utiliser tout ou partie des applicatifs de son domaine d'activité * Saisir des données de base * Utiliser les outils bureautiques et numériques pour partager l'information * Classer des données, des informations, des documents de diverses natures * Saisir et traiter des données dans les outils et applicatifs de référence | <p>GÉRER ET TRAITER DES DONNÉES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Maîtriser l'ensemble des applicatifs de son domaine d'activité * Connaître et promouvoir les services dématérialisés * Rechercher, traiter et transmettre les données numérisées * Assurer des transmissions numériques formulées en termes d'observations factuelles * Analyser et coder ses actes * S'assurer de la fiabilité des données saisies dans les applicatifs * Rechercher et traiter des données professionnelles et/ou scientifiques. | <p>GÉRER ET TRAITER DES DONNÉES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Utiliser de façon experte les applicatifs de son domaine d'activité (administration, paramétrage, habilitation, requête, ... de tout ou partie du parc applicatif) | <p>GÉRER ET TRAITER DES DONNÉES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Réaliser des traitements sur des entrepôts de données importants * Concevoir des modèles de données en utilisant les possibilités offertes par l'intelligence artificielle * Participer à la recherche, à l'innovation et à la formation d'autres professionnels en matière de compétences numériques avancées * Collaborer à la mise en place de nouvelles technologies numériques |
| Règlementaire | Transverse | Savoirs | <p>APPLIQUER LE CADRE REGLEMENTAIRE ET CONVENTIONNEL D'UN DOMAINE UNIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaître et appliquer la réglementation en lien avec un domaine d'activité * Intégrer les évolutions règlementaires dans sa pratique * Inscrire son activité dans le cadre des conventions applicables * Connaître les règles d'archivage applicable à son activité | <p>MAÎTRISER LE CADRE REGLEMENTAIRE ET CONVENTIONNEL D'UN DOMAINE UNIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Prendre en charge des dossiers complexes * Identifier et consulter les sources d'information règlementaire à disposition * Partager les bonnes pratiques avec l'équipe * Maîtriser le cadre conventionnel applicable au public traité | <p>RÉALISER UNE VEILLE / TRANSMETTRE / CONTRÔLER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Réaliser une veille réglementaire dans son champ d'activité * Transmettre ses compétences règlementaires * Veiller à la prise en compte des évolutions règlementaires dans les pratiques | <p>MAÎTRISER LE CADRE REGLEMENTAIRE DE PLUSIEURS DOMAINES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Maîtriser la réglementation de plusieurs domaines provenant de différents codes * Assurer la conformité aux réglementations complexes * Conseiller sur les questions de conformité |

| | | | | | | |
|--|-----------------------|--------------|--|--|--|--|
| Rigueur / Méthodologie | Softskills | Savoir Etre | <p>RESPECTER UNE PROCÉDURE OU DES RÈGLES ÉTABLIES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Suivre les procédures ou les modes opératoires en respectant les étapes et les consignes * Respecter une méthodologie, un circuit déterminé, un protocole partagé * Connaître et respecter les règles de confidentialité, de secret professionnel et de déontologie * Assurer le classement et l'archivage dans le cadre de règles établies | <p>S' AUTO CONTRÔLER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Réaliser régulièrement des auto-contrôles (Ex. qualité des saisies, relecture des écrits professionnels, ...) <p>FAIRE ÉVOLUER LES PROCÉDURES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Participer aux mises à jour et à l'amélioration des procédures de travail dans son domaine d'activité | <p>INSCRIRE SON ACTION DANS UN CADRE STRATEGIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Réaliser ses activités en cohérence avec les éléments d'un schéma directeur ou d'un plan (contrôle interne, santé QVCT, ...) * Se référer à un cadre méthodologique en cas d'incertitude * Rechercher les bonnes pratiques en lien avec ses activités | <p>PROCEDER A DES REVUES / SUPERVISER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Dans le cadre d'une démarche qualité individuelle, planifier et réaliser des points de contrôles réguliers * S'assurer que le cadre méthodologique est respecté par tous les contributeurs * Superviser la mise en œuvre des consignes et procédures * Définir / QUESTIONNER * Proposer une méthodologie adaptée dans le cadre d'un projet * Tester et ajuster une nouvelle méthode avant de la déployer * Questionner / interroger la pertinence d'une méthode en vigueur au regard des finalités poursuivies |
| SI - Ingénierie système / réseau / base de données | Système d'information | Savoir Faire | <ul style="list-style-type: none"> * Connaître les méthodes, techniques et outils relatifs aux composants logiciels et/ou matériels * Assurer le support de niveau 1 | <ul style="list-style-type: none"> * Mettre en oeuvre les méthodes, techniques et outils relatifs aux composants logiciels et/ou matériels * Analyser et traiter les incidents et anomalies escaladées (support de niveau 2) | <ul style="list-style-type: none"> * Assurer l'interopérabilité des différents composants logiciels et matériels * Contrôler, analyser, anticiper l'utilisation des ressources informatiques (bases de données, performance système et/ou capacité du réseau, ...) | <ul style="list-style-type: none"> * Mobiliser une large gamme d'expertises pour créer un système complet qui répondra aux contraintes du système logiciel et/ou matériel et qui sera à la hauteur des exigences métier |
| SI - Système d'exploitation et outils de production | Système d'information | Savoir Faire | <ul style="list-style-type: none"> * Connaître les systèmes d'exploitation, outils de production * Connaître les procédures, normes et standards d'exploitation * Assurer le support de niveau 1 | <ul style="list-style-type: none"> * Surveiller et commander les services informatiques et les systèmes physiques et matériels sous-jacents * Mettre en œuvre les procédures, normes et standards d'exploitation * Analyser et traiter les incidents et anomalies escaladées (support de niveau 2) | <ul style="list-style-type: none"> * Contrôler, analyser et anticiper le déploiement des services informatiques et des systèmes matériels et physiques sous-jacents | <ul style="list-style-type: none"> * Apporter son expertise en amont des projets sur les aspects d'exploitation |