

REFERENTIEL DE COMPETENCES : HYPERVISEUR

Famille professionnelle Code emploi Empli non repérée Niveau de qualification	3 - PROMOTION DE L'OFFRE DE SERVICE 03020200 SA /SB												
FINALITE DE L'EMPLOI :													
Personnel chargé d'assurer un soutien technique au pilotage des flux, à la qualité de la réponse apportée aux clients et à la promotion des offres de service adaptées à leurs besoins													
ACTIVITES :													
Niv. SA :													
1. Piloter les flux en lien avec l'activité 2. Réaliser les écoutes et supervisions 3. Contribuer à la performance globale, notamment par l'extraction et l'analyse de données statistiques 4. Apporter un soutien de proximité au développement des compétences au sein de son unité 5. Analyser les pratiques actuelles et proposer des plans d'actions d'amélioration continue													
Niv. SB :													
1. Animer des routines d'activités / ateliers 2. Débriefer des supervisions / écoutes 3. Produire des prévisions sur la base de l'analyse des données 4. Optimiser les moyens affectés à une activité, un processus pour le rendre plus performant 5. Anticiper les situations critiques et prendre des mesures préventives													
COMPETENCES :													
MACRO COMPETENCES	Catégorie compétences	Catégorie savoir	JALON 1	JALON 2	JALON 3	JALON 4							
Analyse / Synthèse	Softskills	Savoir Etre	<p>ANALYSER / ÉVALUER UNE SITUATION INDIVIDUELLE / PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTÉES ISSUES DE CETTE ANALYSE</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 	<p>ANALYSER DES DONNÉES COLLECTIVES / AIDER À LA DÉCISION OU AU PILOTAGE / RÉSOUTRRE DES DYSFONCTIONNEMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 	<p>CROISER DES DONNÉES ISSUES DE PLUSIEURS BASES / RÉALISER UNE ANALYSE MULTI FACTORIELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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'expertisePRÉVOIR * 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 	<p>EXPLOITER LES ENTREPÔTS DE DONNÉES / ALIMENTER L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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	<p>GERER SON TEMPS ET SES PRIORITES / ALERTER / RESPECTER LA CONFIDENTIALITE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Adapter son organisation personnelle pour réaliser ses activités en fonction des échéances fixées et/ou des priorités définies * Alerté 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 * Conjurer 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 	<p>QUESTIONNER SA PRATIQUE / REALISER UNE VEILLE / RENDRE COMpte</p> <ul style="list-style-type: none"> * Remettre en question sa pratique professionnelle pour proposer des améliorations, être force de proposition * Se tenir informer 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 <p>PROPOSER / SE RENDER DISPONIBLE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Créer des outils pour faciliter l'activité du responsable ou du service * Faire preuve de disponibilité * Faire preuve de réactivité 	<p>ORGANISER LA CONTINUITÉ DE SERVICE / REPRÉSENTER LA STRUCTURE</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 extérieuresFAIRE 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'efficience. 	<p>GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES ET COMPLEXES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Intervenir au bon moment pour résoudre des situations difficiles et/ou complexes <p>PARTAGER UNE VISION STRATEGIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaitre 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	<p>IDENTIFIER SES PARTENAIRES / TRAVAILLER EN EQUIPE</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 pluri-disciplinaire * Travailier 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 	<p>DÉVELOPPER ET ANIMER SON RÉSEAU DE PARTENAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 professionnelles * Intégrer les enjeux de la transition écologique dans les relations partenariales 	<p>CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU TRAVAIL EN RÉSEAU</p> <ul style="list-style-type: none"> * Co-construire ou co-piloter des actions favorisant le travail en réseau * Contribuer aux projets régionaux ou nationaux et apporter son expertise aux autres organismes <p>FAIRE ÉMERGER / FACILITER UN ENVIRONNEMENT COLLABORATIF</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 	<p>COOPÉRER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Partager son périmètre de responsabilité avec le ou les organismes impliqué(s) dans la coopération <p>DÉVELOPPER LES PARTENARIATS</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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	<p>SITUER SON ACTION AU SEIN DE L'ORGANISME</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaitre l'organisation, le rôle, les missions de son organisme et de sa direction * Connaitre les objectifs de son organisme, de sa direction et de son service * Connaitre la convention collective * Connaitre l'offre de service de son organisme et de son unité de travail * Connaitre les principaux indicateurs de pilotage de son organisme, le projet d'entreprise local et/ou le projet d'établissement et/ou le projet médical * Connaitre les règles en matière de politique de sécurité des systèmes d'information * Connaitre 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 	<p>INSCRIRE SON ACTION DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaitre les rôles respectifs de la CPAM et/ou du service médical et/ou du service social et/ou des services AT/MP * Connaitre 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 <p>SE SITUER DANS LE RÉGIME GÉNÉRAL DE LA SECURITE SOCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 * Connaitre et partager les valeurs de l'institution 	<p>INSCRIRE SON ACTION DANS UN CADRE INTERBRANCHE ET PARTENARIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaitre 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 connaitre leur champ d'action * Connaitre 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 * Connaitre les politiques mises en œuvre pour garantir l'accès aux droits et aux soins * Connaitre les différentes politiques applicables sur le territoire en matière sociale, sanitaire et de prévention <p>IDENTIFIER LES PARTENAIRES, LEUR RÔLE, LEURS MISSIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identifier le rôle des tutelles, des corps de contrôle et/ou des ARS * Connaitre les conditions d'exercice des publics (professionnels de santé ou employeurs) * Connait l'organisation sanitaire régionale et locale * Connaitre les acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux et les dispositifs associés 	<p>APREHENDER GLOBALEMENT LES ENJEUX DE LA SECURITE SOCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Maîtriser les missions de service public, les enjeux et problématiques de la protection sociale en France * Connaitre les COG des autres branches du régime général, de l'Urssaf et de la MSA <p>CONNATIRE LES MÉTIERS ET IDENTIFIER LEURS ENJEUX</p> <ul style="list-style-type: none"> * Assoir sa légitimité sur une connaissance solide des problématiques métiers <p>RÉALISER UNE VEILLE</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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	<p>CONNAITRE LES RÈGLES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaitre et appliquer les règles en matière de secret professionnel, de secret médical, de confidentialité * Discerner les informations confidentielles de celles qui sont diffusables * Connaitre les droits fondamentaux des différents interlocuteurs * Respecter les règles et devoirs déontologiques 	<p>PROMOUVOIR ET VEILLER AU RESPECT DES RÈGLES</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 bientraitance* * Veiller au respect du cadre éthique lors de la conception des accompagnements et/ou des projets 	<p>CONNAITRE ET CONSEILLER SUR LA DOCTRINE</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 bientraitance * Analyser une situation de conflit d'intérêts et connaître les mécanismes pour les gérer, en particulier le dépôt 	<p>FAIRE EVOLUER LA DOCTRINE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Contribuer aux travaux des comités d'éthique * Assurer une mission de déontologue * 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	<p>MENER UNE RECHERCHE ET UNE VEILLE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Rechercher des informations dans les bases de données de l'organisme ou sur son intranet 	<p>MENER UNE RECHERCHE ET UNE VEILLE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Rechercher des informations sur le web, utiliser les fonctions simples des moteurs de recherche, s'assurer de la fiabilité des données 	<p>MENER UNE RECHERCHE ET UNE VEILLE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identifier et référencier les sites web en lien avec son activité, y rechercher des informations * Utiliser les fonctions avancées des moteurs recherche (recherche bilingue, ...) * Concevoir et diffuser une enquête en ligne 	<p>MENER UNE RECHERCHE ET UNE VEILLE</p> <ul style="list-style-type: none"> * S'abonner à des sites ou des réseaux sociaux professionnels, recevoir des notifications et des actualités en lien avec son activité (flux RSS, ...) * Concevoir, paramétrier 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"> * Connaitre 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 PROBLÉMATIQUE / 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 délais 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 (*Réorienter la personne si nécessaire et assurer le lien avec les acteurs internes)PROMOUVOIR EN SITUATION * 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 	<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 / la patient / la personne accueillieMOBILISER DES OFFRES DE SERVICES EXTERNES * Connaitre 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 * Alterner 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 * ANIMER UNE RÉUNION D'EQUIPE * 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* Diffuser un ordre du jour au préalable et un compte rendu après la réunion ou le groupe de travail 	<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 * Réguler / modérer les interventionsFAIRE PRODUIRE / COCONSTRUIRE / FACILITER * 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 MULTIMODALES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Animer des formations alternantes des modules présentiels et distancielsFACILITER L'INNOVATION ET LA CREATIVITE * 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	EXPLICITER / MOTIVER SA REPONSE * 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	CONVAINCRE / NEGOCIER DES MOYENS * Répondre à des objections en utilisant les éléments de langages 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	SUSCITER L'ADHESION / NEGOCIER UN CONTRAT * 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	NEGOCIER DANS LE CADRE D'UN MANDAT * 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 NEGOCIER EN SITUATION DE CRISE * Négocier de façon réactive, sans mandat préalable, pour résoudre un conflit et permettre la reprise des activités.
Conduite d'entretiens / Gestion des situations difficiles	Transverse	Savoir Faire	SE FAIRE COMPRENDRE / PARTICIPER / TRANSMETTRE DES INFORMATIONS SIMPLES * 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	METTRE A L'AISE / EXPLORER * Connaitre 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, ...	INVESTIGUER / S'EXPRIMER EN PUBLIC / FORMER * 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 GÉRER UNE SITUATION DIFFICILE OU EMOTIONNELLEMENT COMPLEXE * 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	DISCOURIR / DEBATRE EN PUBLIC * 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
Engagement / Implication	Softskills	Savoir Etre	PORTRER LES VALEURS / DONNER UNE IMAGE POSITIVE * Intégrer et porter les valeurs de l'institution * Donner une image positive (du service, de l'organisme)	S'IMPLIQUER DANS LES INITIATIVES * Jouer un rôle d'ambassadeur (de nos actions, de nos métiers, ...) * Faire preuve de solidarité, s'impliquer dans les actions d'entraide * Adapter son investissement professionnel aux enjeux, nécessités et évolutions du service	FAIRE PUIVE DE TENACITE, DE CONVICTION * Porter des décisions au sein des instances de gouvernance interne * Savoir représenter et défendre les valeurs et les positions de l'organisme * Résister aux pressions et aux tensions	ETRE ACTEUR / PROMOTEUR DU CHANGEMENT * Accepter le changement et savoir remettre en question ses pratiques pour garantir l'atteinte des résultats
Pilotage	Managériale	Savoir Faire	ORGANISER / SUIVRE LES INDICATEURS / ALERTER * Organiser et planifier les activités * Identifier les outils de pilotage disponibles * Superviser l'alimentation des bases de données/fichiers permettant de définir les indicateurs * Renseigner les indicateurs des tableaux de bord * Alertter au bon moment selon l'évolution des indicateurs de son périmètre * Connaitre le système de management intégré et maîtriser le ou les processus de son périmètre	DÉVELOPPER DES OUTILS / ÉVALUER / ANTICIPER * Concevoir des outils de suivi pertinents * Analyser les indicateurs d'activité, consolider les informations et formaliser des propositions d'amélioration * Évaluer son processus, analyser les résultats et les indicateurs * Évaluer les effets des actions engagées et anticiper les impacts d'une décision * Anticiper les situations critiques et prendre des mesures préventives * Évaluer les résultats et définir les actions correctives	CHIFFRER / MUTUALISER / CRÉER DES SYNERGIES * Chiffrer les moyens nécessaires à la mise en œuvre d'un projet, d'une nouvelle activité * Mutualiser les projets, les activités, les compétences et les outils * Arbitrer les choix relatifs à la mise en adéquation des activités, des ressources, des charges et des objectifs * Écouter son environnement et faire preuve d'anticipation	OPTIMISER * Proposer un plan d'actions en anticipant une difficulté ou une opportunité * Optimiser les moyens affectés à une activité, un processus pour le rendre plus performant COORDONNER * Anticiper les évolutions de l'activité et identifier les actions permettant de garantir la performance à moyen terme * Coordonner l'activité des différentes directions
Rédactionnelle	Transverse	Savoirs	MAITRISER LES FONDAMENTAUX * Maîtriser les règles du français (orthographe, syntaxe, grammaire, ...) * Rédiger un écrit professionnel simple : mail d'information, saisie d'un texte court dans un applicatif et assurer sa transmission * Prendre des notes à l'occasion d'un entretien ou d'une réunion * Rédiger des informations relatives à son domaine d'intervention	REALISER DES ÉCRITS COURANTS * Rédiger un compte rendu * Réaliser des documents en respectant les règles de présentation et de mise en forme * Rédiger des consignes, des observations, un mode opératoire de manière claire et précise * Synthétiser dans une note l'information reçue ou traitée * Produire des écrits professionnels adaptés aux caractéristiques et besoins des publics concernés	REALISER DES ÉCRITS ÉLABORES * Rédiger des notes (clinique, d'opportunité, de cadrage, de synthèse, d'information, ...) * Rédiger un support de réunion (diaporama, word, ...) * Rédiger une procédure, un bilan, un cahier des charges	REALISER DES ÉCRITS COMPLEXES * Rédiger un rapport ou une étude * Rédiger un discours s'adressant à un large public : assemblée générale, conférence, séminaire, ... * Assurer la relecture, la mise en forme et la cohérence d'un document complexe rédigé par plusieurs personnes
Règlementaire	Transverse	Savoirs	APPLIQUER LE CADRE REGLEMENTAIRE ET CONVENTIONNEL D'UN DOMAIN UNIQUE * Connaitre et appliquer la réglementation en lien avec un domaine d'activité * Intégrer les évolutions réglementaires dans sa pratique * Inscrire son activité dans le cadre des conventions applicables * Connaitre les règles d'archivage applicable à son activité	MAITRISER LE CADRE REGLEMENTAIRE ET CONVENTIONNEL D'UN DOMAIN UNIQUE * Prendre en charge des dossiers complexes * Identifier et consulter les sources d'information réglementaire à disposition * Partager les bonnes pratiques avec l'équipe * Maîtriser le cadre conventionnel applicable au public traité	REALISER UNE VEILLE / TRANSMETTRE / CONTRÔLER * Réaliser une veille réglementaire dans son champ d'activité * Transmettre ses compétences réglementaires * Veiller à la prise en compte des évolutions réglementaires dans les pratiques	MAITRISER LE CADRE REGLEMENTAIRE DE PLUSIEURS DOMAINES * Maîtriser la réglementations de plusieurs domaines provenant de différents codes * Assurer la conformité aux réglementations complexes * Conseiller sur les questions de conformité
Statistique	Métier	Savoir Faire	ALIMENTER ET EXPLOITER UN TABLEAU DE BORD * Connaitre les bases de la statistiques : calculer un ratio, une moyenne, une médiane, un taux de variation, ... * Collecter des données * Constituer une base de données simple dans un tableau PRÉSENTER DES DONNÉES STATISTIQUES * Réaliser des tableaux croisés dynamiques sur Excel * Réaliser des graphiques sur Excel	METTRE EN PLACE ET EXPLOITER UNE ÉTUDE * Concevoir un questionnaire quantitatif ou qualitatif selon les objectifs et le contexte * Maîtriser des notions avancées de statistique : variance, écart type, régression, dispersion, ... COLLECTER ET EXPLOITER LES DONNÉES * Utiliser un logiciel d'enquête * Utiliser des logiciels de requête (QUID, SQL, ...) * Agréger et organiser les informations sous forme de résultats exploitables	COLLECTER ET AGGRÉGER DES DONNÉES ISSUES DE PLUSIEURS BASES * Programmer en VBA * Redresser les données * Réaliser les agrégats nécessaire en fonction de l'objectif * Réaliser les contrôles de cohérence REALISER DES PRÉVISIONS SIMPLES * Réaliser des calculs de probabilité, de méthodes de projection, de définitions de tendances	METTRE EN ŒUVRE DES MÉTHODES DE MODELISATION * Réaliser des modèles de prévisions complexes * Intégrer des outils IA / Data sciences * Maîtriser un ERP (SAS, ...)