

REFERENTIEL DE COMPETENCES : REFERENT TECHNIQUE GESTION DU RISQUE

Famille professionnelle	7 - REGULATION DU SYSTEME DE SOINS
Code emploi	07.07.02
Emploi non repéré	
Niveaux de qualification	4B / 5A
FINALITE DE L'EMPLOI :	Personnel qui joue un rôle d'expertise et de conseil au sein de l'unité de travail de gestion du risque.

ACTIVITES :

- Niv. 4B :**

  - Prendre en charge les dossiers et sollicitations complexes et/ou sensibles
  - Assurer une veille réglementaire et conventionnelle et analyser l'impact des évolutions
  - Collecter et analyser des données dans le cadre des études de gestion du risque
  - Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des actions de gestion du risque (sensibilisation, contrôle, portage des dispositifs conventionnels, etc.), en lien avec les partenaires internes et institutionnels
  - Contribuer aux commissions et réunions (organisation, préparation et/ou présentation de points spécifiques, compte-rendu, etc.)
  - Assurer un rôle de référent technique au sein de son unité (conseiller, assurer le tutorat, repérer les besoins d'accompagnement, superviser la qualité des dossiers, élaborer des outils d'harmonisation des pratiques, etc.)
- Niv. 5A :**

  - Rédiger des documents de présentation ou d'aide à la décision
  - Participer à l'élaboration de plans d'actions en matière de gestion du risque
  - Analyser les pratiques actuelles et proposer des plans d'actions d'amélioration continue
  - Organiser en autonomie les commissions et réunions (ordre du jour, supports, compte-rendu) et animer des points à l'ordre du jour
  - Animer des sessions de formation ou d'information à destination des acteurs de santé ou des interlocuteurs internes

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'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	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 * Alerter 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 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 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 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.	GÉRER 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 pluri-disciplinaire * Travailler en équipe avec les autre 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 professionnelles * Intégrer les enjeux de la transition écologique dans les relations partenariales	CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT 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 SECURITE 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 maitrise 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) * Connait l'organisation sanitaire régionale et locale * Connaître les acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux et les dispositifs associés	APREHENDER GLOBALEMENT LES ENJEUX DE LA SECURITE 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 bientraitance* 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 bientraitance *Analyser une situation de conflit d'intérêts et connaître les mécanismes pour les gérer, en particulier le déport	FAIRE EVOLUER LA DOCTRINE * 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	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 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"><li>* Connaître l'offre de service de son périmètre d'activité</li><li>* Reformuler la demande si nécessaire pour s'assurer de la bonne compréhension du besoin</li><li>* Traiter la demande en direct : fournir la réponse ou le service demandé</li><li>* Traiter la demande en différé : informer la personne du délais de traitement</li><li>* S'assurer auprès de la personne de l'adéquation de la réponse à son besoin</li><li>* Contribuer à donner une image positive</li><li>* Orienter la personne ou la demande vers le bon interlocuteur</li><li>* Faire preuve de capacité d'adaptation et de réactivité</li></ul>	<p>TRAITER UNE PROBLEMATIQUE / UNE DEMANDE COMPLEXE</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Explorer en détail le besoin de la personne</li><li>* S'accorder avec la personne sur le délais de réponse</li><li>* Mobiliser plusieurs offres ou produits pour répondre au besoin</li><li>* Suivre les demandes en fonction de leur priorité</li><li>* Proposer un rendez-vous dans des délais compatibles avec l'urgence de la demande</li><li>* Adapter sa communication écrite ou orale en fonction de ses interlocuteurs</li><li>* Conseiller l'interlocuteur pour aider à la décision</li><li>* (Ré)orienter la personne si nécessaire et assurer le lien avec les acteurs internes</li><li>* PROMOUVOIR EN SITUATION</li><li>* Promouvoir pendant l'échange les offres de service (de l'organisme, de l'établissement, de son unité, ...)</li><li>* Proposer l'offre de service la plus adaptée au besoin de la personne</li><li>* Valoriser les actions de l'Assurance Maladie et/ou mettre en avant les services de l'établissement</li></ul>	<p>ANTICIPER LES ATTENTES / GÉRER LES TENSIONS / ACCOMPAGNER DANS LA PRISE EN MAIN DES OFFRES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Identifier les nouvelles attentes de l'individu, des patients et/ou personnes accueillies</li><li>* Faire preuve de proactivité</li><li>* Proposer une nouvelle offre de service en adéquation avec les besoins</li><li>* Évaluer la satisfaction et faire des propositions pour améliorer l'expérience client et/ou patient</li><li>* 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</li><li>* Orienter / accompagner la personne dans la prise en main des offres</li></ul>	<p>AMÉLIORER LES OFFRES EXISTANTES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Faire des propositions pour améliorer une ou des offres de services en s'appuyant sur son expérience terrain et sa connaissance des publics</li><li>* Proposer un aménagement du parcours client interne ou externe</li><li>* Rédiger un cahier des charges sur la base des besoins exprimés par le client / le patient / la personne accueillie</li><li>* MOBILISER DES OFFRES DE SERVICES EXTERNES</li><li>* Connaître les offres de services de partenaires externes</li><li>* Réaliser un montage entre les offres internes et celles des partenaires externes pour répondre au besoin du client / du patient / de la personne accueillie</li></ul>
Animation / Pédagogie	Softskills	Savoir Etre	<p>TRANSMETTRE DES SAVOIRS A UNE PERSONNE</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* S'appuyer sur un programme ou un fil rouge pour guider la transmission d'une compétence</li><li>* Adapter son vocabulaire, trouver des exemples illustrant son propos</li><li>* Alternner les apports théoriques et les cas pratiques</li><li>* S'assurer de la bonne compréhension de son interlocuteur, reformuler le cas échéant en favorisant la participation active</li><li>* ANIMER UNE RÉUNION D'EQUIPE</li><li>* Préparer et animer une réunion, en présentiel ou en distanciel, avec un petit nombre de participants</li><li>* Réaliser un support d'animation à l'appui de sa présentation</li><li>* Diffuser un ordre du jour au préalable et un compte rendu après la réunion ou le groupe de travail</li></ul>	<p>ANIMER UNE SESSION DE FORMATION, UN WEBINAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Élaborer un programme avec une progression pédagogique</li><li>* Suivre un programme, un déroulé pédagogique</li><li>* Adapter son intervention en fonction du niveau des participants et des attentes exprimées</li><li>* Sélectionner les méthodes d'animation appropriées pour encourager la production d'idées ou la coconstruction</li><li>* Évaluer l'efficacité des formations et ajuster les méthodes en fonction des résultats</li><li>* Réguler / modérer les interventions</li><li>* FAIRE PRODUIRE / COCONSTRUIRE / FACILITER</li><li>* 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</li><li>* Organiser des séances structurées de partage de connaissance (formation, sensibilisation) entre pairs</li></ul>	<p>ANIMER DES INSTANCES STRATEGIQUES / FAIRE ADHERER</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Animer des instances liées à la gouvernance de l'organisme</li><li>* Identifier les sources de résistance à l'adhésion et élaborer des stratégies pour les surmonter</li><li>* Savoir réagir et adapter son animation en fonction des imprévus et des aléas</li></ul>	<p>ANIMER DES FORMATIONS MULTI MODALES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Animer des formations alternants des modules présentiels et distanciels</li><li>* FACILITER L'INNOVATION ET LA CREATIVITE</li><li>* Organiser et animer un hackathon</li><li>* Proposer des idées novatrices et des solutions créatives pour résoudre les problèmes ou surmonter les obstacles à l'adhésion</li><li>* Développer des initiatives d'apprentissage multidisciplinaires, en impliquant des partenaires externes</li><li>* Animer des réflexions sur des sujets d'experts auprès d'acteurs internes et externes</li></ul>
Argumentation / Conviction	Softskills	Savoir Etre	<p>EXPLICITER / MOTIVER SA REPONSE</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Mettre en avant des arguments pour expliciter un choix, défendre une idée</li><li>* Formuler des arguments clairs et compréhensibles, faire preuve de pédagogie</li><li>* Motiver sa réponse</li><li>* Donner du sens à ses actions</li></ul>	<p>CONVAINCRE / NEGOCIER DES MOYENS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Répondre à des objections en utilisant les éléments de langages ou le script fournis</li><li>* Convaincre un interlocuteur par son discours</li><li>* Négocier des délais ou des moyens en utilisant un argumentaire oral et/ou écrit</li><li>* Construire et/ou adapter son argumentaire en fonction de la cible</li></ul>	<p>SUSCITER L'ADHÉSION / NÉGOCIER UN CONTRAT</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Susciter l'adhésion de plusieurs interlocuteurs sur la base d'une démonstration</li><li>* Trouver sur le vif les mots justes et les arguments pour résoudre un conflit interpersonnel</li><li>* Négocier les modalités d'un contrat ou d'une convention avec des acteurs internes ou externes</li></ul>	<p>NEGOCIER DANS LE CADRE D'UN MANDAT</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Négocier avec des partenaires externes dans le cadre d'un mandat donné par la direction</li><li>* Aboutir à un accord gagnant/gagnant dans l'intérêt des missions de l'organisme</li><li>* Défendre les intérêts de l'organisme par négociation ou par procédure contentieuse</li><li>* NEGOCIER EN SITUATION DE CRISE</li><li>* Négocier de façon réactive, sans mandat préalable, pour résoudre un conflit et permettre la reprise des activités.</li></ul>
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"><li>* Maîtriser la langue française (grammaire, syntaxe, ...) et les fondamentaux des codes conversationnels (introduire un propos, conclure, utiliser des formules de politesse, ...)</li><li>* Mener un entretien (en présentiel ou à distance) en s'exprimant de façon claire et compréhensible</li><li>* Mener des entretiens avec des interlocuteurs variés</li><li>* Adapter le message et le vocabulaire au niveau de connaissance de l'interlocuteur</li><li>* Savoir écouter et réagir à propos</li><li>* Faire preuve de patience et de compréhension lors de la gestion de situations courantes</li><li>* GÉRER LES TENSIONS</li><li>* Garder son calme face à un interlocuteur insatisfait</li><li>* Proposer une solution différée pour traiter le problème</li></ul>	<p>METTRE A L'AISE / EXPLORER</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* 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, ...</li><li>* Établir une relation de confiance avec le ou les interlocuteurs</li><li>* Mener un entretien exploratoire sur la base d'un script ou d'une grille de questionnement</li><li>* Montrer de l'assurance dans l'échange</li><li>* Identifier et proposer des techniques d'entretiens et des outils de communication adaptés à la singularité des personnes</li><li>* GÉRER UNE SITUATION DIFFICILE OU EMOTIONNELLEMENT COMPLEXE</li><li>* Prendre du recul par rapport aux situations rencontrées</li><li>* Rassurer l'interlocuteur</li><li>* Utiliser un argumentaire pré établi (script, ...) pour lever les objections</li><li>* Repérer les sources de tension, prévenir et gérer les situations conflictuelles</li></ul>	<p>INVESTIGUER / S'EXPRIMER EN PUBLIC / FORMER</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Mener des entretiens exploratoires complexes, confronter des points de vue</li><li>* Prendre la parole devant un public nombreux</li><li>* Adapter sa gestuelle à son discours pour lui donner plus de poids</li><li>* Mobiliser des techniques pédagogiques appropriées</li><li>* GÉRER UN CONFLIT</li><li>* Prendre position, s'engager dans un plan d'actions</li><li>* Proposer des solutions constructives et durables</li><li>* Développer un argumentaire de circonstance</li></ul>	<p>DISCOURIR / DEBATER EN PUBLIC</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Mener un débat en public</li><li>* Réaliser un discours, en ouverture et/ou en clôture d'un évènement en public</li><li>* Réaliser une conférence en public, répondre aux questions, interagir avec l'auditoire</li><li>* Faire preuve d'éloquence</li></ul>
Economique et sociale	Métier	Savoir Faire	<p>CONNAITRE LE CONTEXTE SOCIO ECONOMIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Connaître le tissu économique local</li><li>* Connaître le contexte socio-économique de la région</li></ul>	<p>APREHENDER L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL DES EMPLOYEURS OU DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Identifier les différentes structures d'entreprises et leurs principaux modes d'organisation</li><li>* Connaître l'organisation du système de soins</li><li>* Connaître les secteurs d'activités (process, contexte, enjeux, ...) leurs risques et les moyens de les prévenir</li><li>* Connaître l'organisation du système de soins en prenant en compte les enjeux écologiques (décarbonation des produits de santé, lutte contre le gaspillage, soins écoresponsables, santé environnementale,...).</li></ul>	<p>MAITRISER LES CONCEPTS DE L'ECONOMIE DE LA SANTÉ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Identifier les acteurs économiques et leur rôle</li><li>* Comprendre les modalités de formation et d'évolution des prix</li><li>* Maîtriser les déterminants de la consommation de soins en tenant compte des impacts environnementaux (réemploi des dispositifs médicaux, décarbonation des transports,...) et des impacts des facteurs environnementaux sur la santé (santé environnementale)</li></ul>	<p>RÉALISER DES ÉTUDES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Collecter des données épidémiologiques, des coûts, des résultats d'efficacité</li><li>* Réaliser des études visant à mieux comprendre les déterminants de l'évolution des dépenses de santé et des restes à charges</li><li>* Évaluer l'impact à long terme des dispositifs ou actions mises en place</li><li>* Adapter et/ou développer des modélisations permettant de simuler les coûts, les résultats des dispositifs de régulation et leurs impacts écologiques (évaluation carbone des soins)</li><li>* Développer ou soutenir des expérimentations et programmes en matière de santé environnementale</li></ul>
Numérique / Traiter des données	Transverse	Savoirs	<p>GÉRER ET TRAITER DES DONNÉES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Utiliser tout ou partie des applicatifs de son domaine d'activité</li><li>* Saisir des données de base</li><li>* Utiliser les outils bureautiques et numériques pour partager l'information</li><li>* Classer des données, des informations, des documents de diverses natures</li><li>* Saisir et traiter des données dans les outils et applicatifs de référence</li></ul>	<p>GÉRER ET TRAITER DES DONNÉES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Maîtriser l'ensemble des applicatifs de son domaine d'activité</li><li>* Connaître et promouvoir les services dématérialisés</li><li>* Rechercher, traiter et transmettre les données numérisées</li><li>* Assurer des transmissions numériques formulées en termes d'observations factuelles</li><li>* Analyser et coder ses actes</li><li>* S'assurer de la fiabilité des données saisies dans les applicatifs</li><li>* Rechercher et traiter des données professionnelles et/ou scientifiques.</li></ul>	<p>GÉRER ET TRAITER DES DONNÉES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Utiliser de façon experte les applicatifs de son domaine d'activité (administration, paramétrage, habilitation, requêtage, ... de tout ou partie du parc applicatif)</li></ul>	<p>GÉRER ET TRAITER DES DONNÉES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Concevoir des modèles de données en utilisant les possibilités offertes par l'intelligence artificielle</li><li>* Participer à la recherche, à l'innovation et à la formation d'autres professionnels en matière de compétences numériques avancées</li><li>* Collaborer à la mise en place de nouvelles technologies numériques</li></ul>
Règlementaire	Transverse	Savoirs	<p>APPLIQUER LE CADRE REGLEMENTAIRE ET CONVENTIONNEL D'UN DOMAINE UNIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Connaître et appliquer la réglementation en lien avec un domaine d'activité</li><li>* Intégrer les évolutions règlementaires dans sa pratique</li><li>* Inscrire son activité dans le cadre des conventions applicables</li><li>* Connaître les règles d'archivage applicable à son activité</li></ul>	<p>MAITRISER LE CADRE REGLEMENTAIRE ET CONVENTIONNEL D'UN DOMAINE UNIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Prendre en charge des dossiers complexes</li><li>* Identifier et consulter les sources d'information règlementaire à disposition</li><li>* Partager les bonnes pratiques avec l'équipe</li><li>* Maîtriser le cadre conventionnel applicable au public traité</li></ul>	<p>RÉALISER UNE VEILLE / TRANSMETTRE / CONTRÔLER</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Réaliser une veille règlementaire dans son champ d'activité</li><li>* Transmettre ses compétences règlementaires</li><li>* Veiller à la prise en compte des évolutions règlementaires dans les pratiques</li></ul>	<p>MAITRISER LE CADRE REGLEMENTAIRE DE PLUSIEURS DOMAINES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Maîtriser la réglementions de plusieurs domaines provenant de différents codes</li><li>* Assurer la conformité aux réglementations complexes</li><li>* Conseiller sur les questions de conformité</li></ul>
Rigueur / Méthodologie	Softskills	Savoir Etre	<p>RESPECTER UNE PROCÉDURE OU DES RÈGLES ÉTABLIES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Suivre les procédures ou les modes opératoires en respectant les étapes et les consignes</li><li>* Respecter une méthodologie, un circuit déterminé, un protocole partagé</li><li>* Connaître et respecter les règles de confidentialité, de secret professionnel et de déontologie</li><li>* Assurer le classement et l'archivage dans le cadre de règles établies</li></ul>	<p>S' AUTO CONTRÔLER</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Réaliser régulièrement des auto-contrôles (Ex. qualité des saisies, relecture des écrits professionnels, ...)</li><li>* FAIRE ÉVOLUER LES PROCÉDURES</li><li>* Participer aux mises à jour et à l'amélioration des procédures de travail dans son domaine d'activité</li></ul>	<p>INSCRIRE SON ACTION DANS UN CADRE STRATEGIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Réaliser ses activités en cohérence avec les éléments d'un schéma directeur ou d'un plan (contrôle interne, santé QVCT, ...)</li><li>* Se référer à un cadre méthodologique en cas d'incertitude</li><li>* Rechercher les bonnes pratiques en lien avec ses activités</li></ul>	<p>PROCEDER A DES REVUES / SUPERVISER</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Dans le cadre d'une démarche qualité individuelle, planifier et réaliser des points de contrôles réguliers</li><li>* S'assurer que le cadre méthodologique est respecté par tous les contributeurs</li><li>* Superviser la mise en œuvre des consignes et procédures</li><li>* DEFINIR / QUESTIONNER</li><li>* Proposer une méthodologie adaptée dans le cadre d'un projet</li><li>* Tester et ajuster une nouvelle méthode avant de la déployer</li><li>* Questionner / interroger la pertinence d'une méthode en vigueur au regard des finalités poursuivies</li></ul>