

## REFERENTIEL DE COMPETENCES : CHARGE(E) DE MISSION EN GESTION DU RISQUE

Famille professionnelle : 7 - REGULATION DU SYSTEME DE SOINS  
Code emploi : 07070300  
Niveau de qualification : 5A / 5B

**FINALITE DE L'EMPLOI :** Personnel qui supervise et coordonne des projets visant à optimiser l'efficacité du système de soins et à maîtriser les dépenses de santé. Il met en place des actions d'analyse et d'accompagnement pour améliorer les pratiques des acteurs du système de santé.

### ACTIVITES :

#### Niv. 5A :

- Collecter, exploiter et interpréter les données relatives à la démographie médicale, aux dépenses, aux pratiques médicales, à la consommation de soins, etc.
- Réaliser des diagnostics et des études permettant d'orienter les actions à mener
- Formaliser et présenter des analyses et des préconisations
- Participer à la conception et à la mise en œuvre d'actions de gestion du risque à destination des publics ciblés (assurés, acteurs de santé, ...).
- Organiser et animer des sessions de formation ou d'information à destination des acteurs de santé ou des interlocuteurs internes
- Assurer le lien avec les acteurs internes et les partenaires institutionnels de la santé (agence régionale de santé, syndicats professionnels, etc.)
- Assurer la gestion administrative des dispositifs conventionnels et réglementaires complexes, notamment des structures et organisations d'exercice coordonné (en fonction de son périmètre)

#### Niv. 5B :

- Analyser les principaux indicateurs et proposer des actions correctives pour ajuster les orientations en fonction des résultats
- Représenter la direction auprès des acteurs de santé dans le cadre d'instances ou de réunions et défendre les intérêts de l'organisme
- Assurer une veille réglementaire et conventionnelle et analyser l'impact des évolutions
- Assurer un rôle de référent technique au sein de son unité (conseiller, assurer le tutorat, superviser la qualité des dossiers, élaborer des outils, etc.)
- Analyser les pratiques actuelles et proposer des plans d'action d'amélioration continue

### 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  PRENDRE EN COMPTE L'INFORMATION SUR UNE SITUATION SIMPLE ET EN ÉTABLIR UNE SYNTHÈSE * Faire des liens entre les informations obtenues afin d'obtenir une vision globale d'une situation * Distinguer l'information importante de celle qui est secondaire	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 * Produire des documents de synthèse communicants sur une situation	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  PRÉVOIR * 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 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.	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 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 * Collaborer au sein d'une équipe aux compétences variées pour atteindre des objectifs communs * 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	COOPÉRER * Partager son périmètre de responsabilité avec le ou les organismes impliqué(s) dans la coopération * Porter des projets impliquant plusieurs entités ou directions * Encourager l'ouverture et la transparence entre les parties prenantes * Résoudre les blocages en privilégiant l'écoute, la médiation et la co-décision  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
Engagement / Implication	Softskills	Savoir Etre	PORTER 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 PREUVE 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	ÊTRE ACTEUR / PROMOTEUR DU CHANGEMENT * Accepter le changement et savoir remettre en question ses pratiques pour garantir l'atteinte des résultats
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 et situer les rôles et missions des différents services ou partenaires avec lesquels on collabore. * Intégrer son action dans le cadre stratégique pluriannuel et les orientations de l'organisation. * Appliquer les plans, schémas directeurs ou feuilles de route pertinents à son domaine d'intervention. * Tenir compte des priorités locales, régionales et nationales, notamment en matière de développement durable et de transition écologique. * Adopter une démarche responsable et éthique dans ses activités quotidiennes.  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 * 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... * Connaître les conditions d'exercice des publics * 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 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 ÉVOLUER 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	RECHERCHER ET VALIDER DES INFORMATIONS SUR LE WEB * Rechercher des informations sur Internet en utilisant les fonctions simples des moteurs de recherche * Identifier les sources fiables et différencier les contenus vérifiés des informations non validées * Recouper les données issues de plusieurs sources pour en confirmer la pertinence * Organiser et conserver les résultats de recherche pour un usage professionnel * Partager des informations utiles avec son équipe ou ses interlocuteurs	RECHERCHER ET VALIDER DES INFORMATIONS SUR LE WEB * Rechercher des informations sur Internet en utilisant les fonctions simples des moteurs de recherche * Identifier les sources fiables et différencier les contenus vérifiés des informations non validées * Recouper les données issues de plusieurs sources pour en confirmer la pertinence * Organiser et conserver les résultats de recherche pour un usage professionnel * Partager des informations utiles avec son équipe ou ses interlocuteurs	STRUCTURER ET EXPLOITER LA RECHERCHE NUMERIQUE * Identifier, référencer et suivre les sites, portails ou plateformes en lien avec son domaine d'activité * Utiliser les fonctions avancées des moteurs de recherche (requêtes booléennes, filtres, opérateurs...) * Exploiter les outils de collecte et de veille pour suivre l'évolution d'un sujet spécifique * Concevoir, diffuser et/ou analyser les résultats d'une enquête en ligne * Centraliser et organiser les informations collectées pour faciliter leur réutilisation collective	STRUCTURER ET EXPLOITER LA RECHERCHE NUMERIQUE * Identifier, référencer et suivre les sites, portails ou plateformes en lien avec son domaine d'activité. * Utiliser les fonctions avancées des moteurs de recherche (requêtes booléennes, filtres, opérateurs...) * Exploiter les outils de collecte et de veille pour suivre l'évolution d'un sujet spécifique. * Concevoir, diffuser et/ou analyser les résultats d'une enquête en ligne. * Centraliser et organiser les informations collectées pour faciliter leur réutilisation collective.

<b>Relation de service / Posture</b>	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 délai 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 PROBLÉMATIQUE / 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 délai 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> </ul> <p>PROMOUVOIR EN SITUATION</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> <p>MOBILISER DES OFFRES DE SERVICES EXTERNES</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
<b>Animation / Pédagogie</b>	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>* Alterner 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> </ul> <p>PRÉPARER ET ANIMER UN TEMPS DE TRAVAIL COLLABORATIF</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Préparer et animer une réunion ou un temps de travail collectif, en présentiel ou à distance, avec un petit nombre de participants</li> <li>* Concevoir les supports d'animation nécessaires et assurer la diffusion des documents avant et après la séance</li> </ul>	<p>ANIMER DES DISPOSITIFS PÉDAGOGIQUES OU COLLABORATIFS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Élaborer un déroulé ou un programme avec une progression pédagogique adaptée</li> <li>* Animer une session de formation, un webinar ou un atelier collectif en suivant un fil structuré</li> <li>* Ajuster son intervention en fonction du niveau et des attentes des participants</li> </ul> <p>FAIRE PRODUIRE / CO-CONSTRUIRE / FACILITER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Choisir et mobiliser des méthodes favorisant la participation, la production d'idées et la coconstruction</li> <li>* Réguler et modérer les échanges, favorisant un climat constructif</li> <li>* Évaluer la qualité et l'efficacité de la séance, en tirant des enseignements pour la suite</li> <li>* Organiser des séances de partage ou de sensibilisation entre pairs, favorisant la capitalisation collective</li> </ul>	<p>ANIMER DES INSTANCES STRATÉGIQUES / SUSCITER L'ADHÉSION</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Animer des temps collectifs à fort enjeu (instances stratégiques, comités, séminaires)</li> <li>* Mobiliser des leviers d'adhésion et gérer les dynamiques d'opinion et de résistance au changement</li> <li>* Adapter son animation face aux imprévus ou aux tensions en préservant la cohérence du groupe</li> <li>* Structurer et formaliser des processus d'animation participative pour renforcer la prise de décision collective</li> <li>* Favoriser la transversalité et la circulation d'informations entre acteurs internes et externes</li> <li>* Capitaliser les enseignements des instances et en valoriser les résultats</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> </ul> <p>FACILITER L'INNOVATION ET LA CREATIVITÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Organiser et faciliter des démarches d'innovation (hackathons, laboratoires d'idées, ateliers de cocreation)</li> <li>* Encourager la créativité et la recherche de solutions collectives à des problématiques complexes</li> <li>* Développer des approches d'apprentissage transversales et multidisciplinaires, en impliquant des partenaires internes et externes</li> <li>* Animer des réflexions stratégiques ou expertes sur des enjeux organisationnels ou sectoriels</li> <li>* Faire évoluer les pratiques pédagogiques et les outils d'animation à l'échelle de la structure ou du réseau</li> </ul>
<b>Argumentation / Conviction</b>	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 langage 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 / NEGOCIER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Trouver sur le vif les mots justes et adopter une posture facilitatrice face à des tensions ou désaccords</li> <li>* Négocier les termes, modalités et conditions, d'un contrat, d'un accord, d'un partenariat, d'une convention...en recherchant un équilibre entre les parties prenantes</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> </ul> <p>NEGOCIER EN SITUATION DE CRISE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Négocier de façon réactive, sans mandat préalable, pour résoudre un conflit et permettre la reprise des activités.</li> </ul>
<b>Bureautique</b>	Transverse	Savoirs	<p>UTILISATION PONCTUELLE DE LA BUREAUTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Utiliser les fonctions de base de word : création, enregistrement et impression d'un courrier ou d'un document simple</li> <li>* Utiliser les fonctions de base d'excel : saisir des données dans un tableau existant, réaliser des calculs simples</li> <li>* Utiliser la messagerie électronique : recevoir, envoyer, supprimer et archiver des mails, générer un message d'absence</li> <li>* Utiliser l'agenda électronique : renseigner et mettre à jour son agenda, accepter et envoyer des invitations, partager son agenda</li> </ul>	<p>UTILISATION COURANTE DE LA BUREAUTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Word : réaliser des documents volumineux et les mettre en forme (sommaire, pagination, ...), utiliser le mode révision pour gérer les contributions multiples sur un document</li> <li>* Excel : créer un tableau dans une feuille de calcul, insérer des fonctions simples (somme, moyenne, ...), réaliser une mise en forme du document</li> <li>* Powerpoint : créer un diaporama simple en appui d'une présentation</li> <li>* Messagerie : créer des listes de diffusion, archiver ses mails dans une arborescence, programmer un archivage automatique</li> <li>* Agenda électronique : réserver des salles de réunion ou de visioconférence</li> </ul>	<p>UTILISATION AVANCÉE DE LA BUREAUTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Word : réaliser des fusions et publipostages, réaliser des documents complexes, maîtriser les fonctions avancées de mise en forme</li> <li>* Excel : réaliser des tableaux croisés dynamiques, des statistiques, des graphiques, ...</li> <li>* Powerpoint : réaliser des diaporamas complexes intégrant des animations, des vidéos, des liens, ...</li> </ul>	<p>AUTOMATISER DES TRAITEMENTS SUR EXCEL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Excel : réaliser des formulaires de saisie, enregistrer et modifier des macros, automatiser des traitements</li> </ul> <p>PROGRAMMER EN VBA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Programmer sous excel en VBA pour réaliser des traitements automatisés</li> </ul>
<b>Conduite de projet / Conduite du changement</b>	Transverse	Savoirs Faire	<p>CONTRIBUER / AVOIR UNE VISION D'ENSEMBLE D'UN PROJET</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identifier les étapes, le rôle des acteurs et des instances d'un projet</li> <li>* Contribuer à tout ou partie des étapes du projet en ayant une vision d'ensemble du projet</li> <li>* Participer et contribuer aux réunions de suivi pour la bonne conduite du projet</li> </ul>	<p>PILOTER UN PROJET</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Cadrer le projet : formaliser les enjeux, analyser les risques, identifier les différents acteurs internes, prendre en compte les critères environnementaux, établir le planning, définir les livrables et le plan de communication</li> <li>* Piloter le projet : animer le comité de pilotage, coordonner l'équipe projet, suivre l'avancée des travaux, assurer le reporting au commanditaire, résoudre les problèmes et solliciter des arbitrages, mettre en œuvre le plan de communication</li> <li>* Utiliser des outils collaboratifs pour partager la documentation, les livrables ou animer les ateliers</li> <li>* Évaluer les résultats des changements induits par le projet</li> </ul> <p>CONDUIRE DES CHANGEMENTS SIMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* qui concernent un processus ou une activité</li> </ul>	<p>PILOTER UN PROJET COMPLEXE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Mettre en place et animer les différentes instances</li> <li>* Coordonner les acteurs</li> <li>* Piloter le ou les prestataires externes dans le cadre d'une relation contractuelle</li> <li>* Suivre le budget</li> <li>* Maîtriser des outils de planification de projets complexes</li> <li>* Présenter les avancées en comité de direction</li> <li>* Maîtriser la méthode agile, dans le cadre d'un projet informatique</li> </ul> <p>CONDUIRE DES CHANGEMENTS COMPLEXES qui concernent plusieurs processus et plusieurs activités</p>	<p>DIRIGER PLUSIEURS PROJETS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Garder une vision globale des interactions et conflits éventuels entre plusieurs projets</li> <li>* Mettre à jour les échéances de chacun des projets au fur et à mesure de leur avancée et reporter les éventuelles conséquences sur les projets connexes</li> <li>* Apporter son expertise de la méthode agile dans le cadre de projets informatiques complexes</li> </ul> <p>CONDUIRE DES CHANGEMENTS STRATÉGIQUES</p>
<b>Economique et sociale</b>	Métier	Savoir Faire	<p>CONNAÎTRE 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>* Assurer des transmissions numériques formulées en termes de 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>MAÎTRISER LES CONCEPTS DE L'ÉCONOMIE 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>
<b>Numérique / Traiter des données</b>	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>* 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, requête, ... de tout ou partie du parc applicatif)</li> </ul>	<p>GÉRER ET TRAITER DES DONNÉES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Réaliser des traitements sur des entrepôts de données importants</li> <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>
<b>Pilotage</b>	Managériale	Savoir Faire	<p>ORGANISER / SUIVRE LES INDICATEURS / ALERTER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Organiser et planifier les activités</li> <li>* Identifier les outils de pilotage disponibles</li> <li>* Superviser l'alimentation des bases de données/fichiers permettant de définir les indicateurs</li> <li>* Renseigner les indicateurs des tableaux de bord</li> <li>* Alerter au bon moment selon l'évolution des indicateurs de son périmètre</li> <li>* Connaître le système de management intégré et maîtriser le ou les processus de son périmètre</li> </ul>	<p>DÉVELOPPER DES OUTILS / ÉVALUER / ANTICIPER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Concevoir des outils de suivi pertinents</li> <li>* Analyser les indicateurs d'activité, consolider les informations et formaliser des propositions d'amélioration</li> <li>* Évaluer son processus, analyser les résultats et les indicateurs</li> <li>* Évaluer les effets des actions engagées et anticiper les impacts d'une décision</li> <li>* Anticiper les situations critiques et prendre des mesures préventives</li> <li>* Évaluer les résultats et définir les actions correctives</li> </ul>	<p>CHIFFRER / MUTUALISER / CRÉER DES SYNERGIES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Chiffrer les moyens nécessaires à la mise en œuvre d'un projet, d'une nouvelle activité</li> <li>* Mutualiser les projets, les activités, les compétences et les outils</li> <li>* Arbitrer les choix relatifs à la mise en adéquation des activités, des ressources, des charges et des objectifs</li> <li>* Écouter son environnement et faire preuve d'anticipation</li> </ul>	<p>OPTIMISER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Proposer un plan d'actions en anticipant une difficulté ou une opportunité</li> <li>* Optimiser les moyens affectés à une activité, un processus pour le rendre plus performant</li> </ul> <p>COORDONNER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Anticiper les évolutions de l'activité et identifier les actions permettant de garantir la performance à moyen terme</li> <li>* Coordonner l'activité des différentes directions</li> </ul>
<b>Rédactionnelle</b>	Transverse	Savoirs	<p>RÉDIGER DES ÉCRITS SIMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Rédiger des messages, notes ou courriels selon un modèle ou une consigne.</li> <li>* Respecter les règles de base de la grammaire, de la syntaxe et de l'orthographe.</li> <li>* Adapter le ton, le style et le niveau de langage au destinataire et au contexte.</li> <li>* Sélectionner les informations pertinentes et les hiérarchiser avec clarté.</li> <li>* Utiliser les fonctionnalités avancées des outils bureautiques ou collaboratifs pour mettre en forme et partager les documents.</li> <li>* Rédiger différents types de documents professionnels (notes, comptes rendus, synthèses courtes, rapports simples).</li> </ul>	<p>STRUCTURER ET ADAPTER SES ÉCRITS PROFESSIONNELS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Rédiger différents types de documents (compte rendu, note, courrier, fiche de synthèse, rapport court...).</li> <li>* Structurer son propos pour mettre en valeur les idées essentielles.</li> <li>* Adapter le ton, le style et le niveau de langage au destinataire et au contexte.</li> <li>* Sélectionner les informations pertinentes et les hiérarchiser avec clarté.</li> <li>* Utiliser les fonctionnalités avancées des outils bureautiques ou collaboratifs pour mettre en forme et partager les documents.</li> <li>* Rédiger différents types de documents professionnels (notes, comptes rendus, synthèses courtes, rapports simples).</li> </ul>	<p>RÉALISER DES ÉCRITS ÉLABORÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Rédiger des documents d'analyse ou de synthèse intégrant des données techniques ou stratégiques.</li> <li>* Simplifier ou reformuler des informations complexes pour faciliter la compréhension de différents publics.</li> <li>* Harmoniser les contributions issues de plusieurs rédacteurs ou services.</li> <li>* Garantir la cohérence, la clarté et la fluidité de l'ensemble du document.</li> <li>* S'assurer de la conformité du contenu aux règles et aux standards institutionnels.</li> <li>* Valoriser les résultats ou messages clés dans une logique de communication interne ou externe.</li> </ul>	<p>ÉLABORER DES ÉCRITS COMPLEXES ET VALORISER L'INFORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Rédiger des documents d'analyse approfondie, de communication institutionnelle ou de pilotage.</li> <li>* Construire une argumentation claire, structurée et étayée par des données fiables.</li> <li>* Sélectionner les supports et formats les plus adaptés aux publics visés.</li> <li>* Intégrer une dimension stratégique dans la rédaction pour influencer, convaincre ou orienter la décision.</li> <li>* Garantir la qualité, la cohérence et l'impact des messages diffusés.</li> <li>* Contribuer à la diffusion d'une culture rédactionnelle claire et partagée au sein de l'organisation.</li> </ul>

<b>Règlementaire</b>	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 réglementaires 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 réglementaire 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 réglementaire dans son champ d'activité</li> <li>* Transmettre ses compétences réglementaires</li> <li>* Veiller à la prise en compte des évolutions réglementaires 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>
<b>Rigueur / Méthodologie</b>	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> </ul> <p>FAIRE ÉVOLUER LES PROCÉDURES</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> <p>DEFINIR / QUESTIONNER</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>