

## REFERENTIEL DE COMPETENCES : CONSEILLER(E) MAITRISE DES RISQUES (H/F)

Famille professionnelle : 9 - OPTIMISATION DES PROCESSUS  
 Code emploi : 09040100  
 Niveau de qualification : 5A / 5B / 5C

**FINALITE DE L'EMPLOI :**  
 Personnel chargé de concevoir, mettre en œuvre, piloter et suivre le plan de maîtrise des risques de l'organisme (contrôle interne, sécurité informatique, contrôle qualité...)

### ACTIVITES :

#### Niv. 5A :

- Gérer les habilitations aux outils informatiques et s'assurer de leur conformité
- Exploiter les bases informationnelles et mettre en forme les données nécessaires à la réalisation des contrôles
- Réaliser les contrôles prévus par les plans de contrôle, notamment en lien avec les accès aux outils informatiques
- Formaliser les résultats de contrôle et reportings associés
- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre de mesures de continuité d'activité
- Contribuer à la supervision du SI
- Assurer l'administration fonctionnelle des applicatifs relevant du système d'information comptable et financier

#### Niv. 5B :

- Mener des analyses des risques approfondies, proposer des solutions de réduction des risques (notamment des actions de formation et de sensibilisation auprès des utilisateurs) et en assurer le suivi
- Conduire des audits internes pour vérifier l'efficacité des dispositifs existants et leur conformité aux normes en vigueur
- Superviser, mettre à jour et formaliser des procédures
- Assurer une veille sur les évolutions des normes et réglementations pour s'assurer de la conformité de l'organisme
- Transmettre ses savoirs et savoirs-faire (tutorat, accompagnement, supervision, rédaction de supports, etc.)

#### Niv. 5C :

- Identifier les nouvelles tendances réglementaires et préparer l'organisme aux évolutions à venir
- Prendre en charge la mise en œuvre et le suivi du Plan de Continuité d'Activité
- Assurer un rôle de conseil auprès des équipes métiers dans tous les sujets liés au contrôle interne, la sécurité informatique, la continuité d'activité, etc.
- Sous la supervision de la Direction et/ou celle du DPO, assurer l'interface avec la caisse nationale et les institutions de contrôle, en matière de contrôle interne, de sécurité informatique et de continuité d'activité

### COMPETENCES :

MACRO COMPETENCES	Catégorie compétences	Catégorie savoir	JALON 1	JALON 2	JALON 3	JALON 4
<b>Analyse / Synthèse</b>	Softskills	Savoir Etre	<p>ANALYSER / ÉVALUER UNE SITUATION INDIVIDUELLE / PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTÉES ISSUES DE CETTE ANALYSE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Conseiller un interlocuteur par l'analyse des informations recueillies</li> <li>* Proposer une amélioration ou un correctif par l'analyse d'une situation</li> <li>* Orienter une personne par l'écoute de son besoin et l'analyse de sa situation</li> <li>* Porter un regard critique, repérer des dysfonctionnements</li> <li>* Observer, analyser et rendre compte d'une situation avec objectivité et discernement</li> </ul> <p>PRENDRE EN COMPTE L'INFORMATION SUR UNE SITUATION SIMPLE ET EN ÉTABLIR UNE SYNTHÈSE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Faire des liens entre les informations obtenues afin d'obtenir une vision globale d'une situation</li> <li>* Distinguer l'information importante de celle qui est secondaire</li> </ul>	<p>ANALYSER DES DONNÉES COLLECTIVES / AIDER A LA DÉCISION OU AU PILOTAGE / RÉSOUDRE DES DYSFONCTIONNEMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Analyser un ensemble de données au regard d'un référentiel, d'une norme ou d'une procédure pour évaluer leur qualité (fiabilité, exhaustivité,...)</li> <li>* Proposer l'amélioration d'un circuit, d'une procédure ou d'un mode opératoire après analyse de son efficacité</li> <li>* Diagnostiquer un dysfonctionnement et proposer des solutions</li> <li>* Analyser les indicateurs d'un tableau de bord et proposer des mesures correctives</li> <li>* Produire des documents de synthèse communicants sur une situation</li> </ul>	<p>CROISER DES DONNÉES ISSUES DE PLUSIEURS BASES / RÉALISER UNE ANALYSE MULTI FACTORIELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 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</li> <li>* Corriger / redresser / lisser les données le cas échéant</li> <li>* Croiser des données ou des informations et réaliser une analyse multi factorielles dans le cadre d'une étude complexe</li> <li>* Analyser des situations complexes et élaborer un diagnostic approfondi dans son domaine d'expertise</li> </ul> <p>PRÉVOIR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Produire des prévisions sur la base de l'analyse des données collectées et de l'évolution du contexte et de l'environnement</li> <li>* Proposer des évolutions de l'organisation et/ou des processus suite à l'analyse des impacts d'un changement à venir</li> </ul>	<p>EXPLOITER LES ENTREPÔTS DE DONNÉES / ALIMENTER L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Collecter et analyser un grand nombre de données (entrepôts de données, bigdata)</li> <li>* Collecter et préparer les données pour l'apprentissage automatique (intelligence artificielle)</li> </ul> <p>ÉLABORER DES STRATEGIES PROSPECTIVES FONDÉES SUR L'ANALYSE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* S'appuyer sur les modèles de prévisions et les tendances pour proposer des évolutions des politiques nationales</li> <li>* Développer des orientations stratégiques basées sur une analyse prospective des tendances et des besoins pour améliorer la qualité de service</li> <li>* Introduire des améliorations et des innovations par l'exploration et l'utilisation des données</li> </ul>
<b>Autonomie / Initiative</b>	Softskills	Savoir Etre	<p>GERER SON TEMPS ET SES PRIORITES / ALERTE / RESPECTER LA CONFIDENTIALITE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Adapter son organisation personnelle pour réaliser ses activités en fonction des échéances fixées et/ou des priorités définies</li> <li>* Alerter en cas de dysfonctionnement constaté</li> <li>* Repérer à temps une situation difficile et/ou grave, la gérer et/ou alerter le bon interlocuteur</li> <li>* Solliciter à bon escient un soutien technique</li> <li>* Discerner les informations confidentielles de celles qui sont diffusables</li> <li>* Conjuguer les besoins de la personne, les engagements de service et les contraintes</li> <li>* Réaliser des auto-contrôles et se corriger au besoin</li> <li>* Respecter les limites de son intervention</li> </ul>	<p>QUESTIONNER SA PRATIQUE / REALISER UNE VEILLE / RENDRE COMPTE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Remettre en question sa pratique professionnelle pour proposer des améliorations, être force de proposition</li> <li>* Se tenir informé de l'actualité et des évolutions dans son domaine d'activité</li> <li>* Rendre compte régulièrement de l'avancée de ses dossiers, réaliser un reporting approprié</li> <li>* Rechercher l'information pertinente dans sa documentation ou en faisant appel à des tiers</li> </ul> <p>PROPOSER / SE RENDRE DISPONIBLE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Créer des outils pour faciliter l'activité du responsable ou du service</li> <li>* Faire preuve de disponibilité</li> <li>* Faire preuve de réactivité</li> </ul>	<p>ORGANISER LA CONTINUITÉ DE SERVICE / PRÉSENTER LA STRUCTURE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Transmettre ses savoirs et son expérience pour assurer la continuité de service</li> <li>* Proposer des ajustements (organisation, planning, ...) pour garantir la continuité de service</li> <li>* Représenter la structure dans des réunions extérieures</li> </ul> <p>FAIRE PREUVE DE FLEXIBILITE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* S'adapter aux changements législatifs, organisationnels et technologiques</li> <li>* Prendre du recul, imaginer, expérimenter et introduire des solutions, méthodes de travail et pratiques nouvelles dans une logique d'efficience.</li> </ul>	<p>GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES ET COMPLEXES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Intervenir au bon moment pour résoudre des situations difficiles et/ou complexes</li> </ul> <p>PARTAGER UNE VISION STRATEGIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 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</li> </ul>
<b>Collaborative / Partenariale</b>	Softskills	Savoir Etre	<p>IDENTIFIER SES PARTENAIRES / TRAVAILLER EN EQUIPE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identifier ses partenaires internes et externes ainsi que leur champ d'activité</li> <li>* Maîtriser la répartition des activités de son domaine d'activité entre les différents services de l'organisme ou d'une équipe pluridisciplinaire</li> <li>* 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</li> </ul> <p>FOURNIR UN APPUI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* S'impliquer dans le partage et la transmission de ses connaissances et de son savoir faire</li> <li>* Communiquer efficacement au sein de l'équipe</li> </ul>	<p>DÉVELOPPER ET ANIMER SON RÉSEAU DE PARTENAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Développer son réseau de partenaires, internes et externes, et les solliciter au moment opportun</li> <li>* Animer son réseau de partenaires</li> <li>* Partager les bonnes pratiques et les informations avec les autres acteurs concernés par son activité</li> <li>* Collaborer au sein d'une équipe aux compétences variées pour atteindre des objectifs communs</li> <li>* Intégrer les enjeux de la transition écologique dans les relations partenariales</li> </ul>	<p>CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU TRAVAIL EN RÉSEAU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Coconstruire ou co-piloter des actions favorisant le travail en réseau</li> <li>* Contribuer aux projets régionaux ou nationaux et apporter son expertise aux autres organismes</li> </ul> <p>FAIRE ÉMERGER / FACILITER UN ENVIRONNEMENT COLLABORATIF</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Favoriser la coopération, la coordination, la participation, et les échanges et mettre en œuvre les techniques de communication pour un échange constructif</li> <li>* Formaliser et contractualiser les engagements réciproques</li> </ul>	<p>COOPÉRER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Partager son périmètre de responsabilité avec le ou les organismes impliqué(s) dans la coopération</li> <li>* Porter des projets impliquant plusieurs entités ou directions</li> <li>* Encourager l'ouverture et la transparence entre les parties prenantes</li> <li>* Résoudre les blocages en privilégiant l'écoute, la médiation et la co-décision</li> </ul> <p>DÉVELOPPER LES PARTENARIATS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Innover et faire émerger des approches et/ou idées nouvelles de coopération et les faire valoir auprès des différents acteurs de son environnement</li> <li>* Identifier les sujets sur lesquels une coopération inter-organismes et ou partenariale est pertinente et proposer des modalités de coopération</li> </ul>
<b>Engagement / Implication</b>	Softskills	Savoir Etre	<p>PORTER LES VALEURS / DONNER UNE IMAGE POSITIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Intégrer et porter les valeurs de l'institution</li> <li>* Donner une image positive (du service, de l'organisme)</li> </ul>	<p>S'IMPLIQUER DANS LES INITIATIVES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Jouer un rôle d'ambassadeur (de nos actions, de nos métiers, ...)</li> <li>* Faire preuve de solidarité, s'impliquer dans les actions d'entraide</li> <li>* Adapter son investissement professionnel aux enjeux, nécessités et évolutions du service</li> </ul>	<p>FAIRE PREUVE DE TENACITE, DE CONVICTION</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Porter des décisions au sein des instances de gouvernance interne</li> <li>* Savoir représenter et défendre les valeurs et les positions de l'organisme</li> <li>* Résister aux pressions et aux tensions</li> </ul>	<p>ÊTRE ACTEUR / PROMOTEUR DU CHANGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Accepter le changement et savoir remettre en question ses pratiques pour garantir l'atteinte des résultats</li> </ul>
<b>Environnement professionnel</b>	Transverse	Savoirs	<p>SITUER SON ACTION AU SEIN DE L'ORGANISME</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Connaître l'organisation, le rôle, les missions de son organisme et de sa direction</li> <li>* Connaître les objectifs de son organisme, de sa direction et de son service</li> <li>* Connaître la convention collective</li> <li>* Connaître l'offre de service de son organisme et de son unité de travail</li> <li>* 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</li> <li>* Connaître les règles en matière de politique de sécurité des systèmes d'information</li> <li>* Connaître les grands enjeux environnementaux, les mesures de sobriété énergétique et les éco gestes promus dans l'entreprise</li> <li>* Privilégier la sobriété dans la gestion de son poste de travail et les déplacements</li> </ul>	<p>INSCRIRE SON ACTION DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Connaître et situer les rôles et missions des différents services ou partenaires avec lesquels on collabore.</li> <li>* Intégrer son action dans le cadre stratégique pluriannuel et les orientations de l'organisation.</li> <li>* Appliquer les plans, schémas directeurs ou feuilles de route pertinents à son domaine d'intervention.</li> <li>* Tenir compte des priorités locales, régionales et nationales, notamment en matière de développement durable et de transition écologique.</li> <li>* Adopter une démarche responsable et éthique dans ses activités quotidiennes.</li> </ul> <p>SE SITUER DANS LE RÉGIME GÉNÉRAL DE LA SECURITE SOCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Disposer d'une vision globale des systèmes de protection sociale et du fonctionnement du régime général de la Sécurité sociale</li> <li>* Identifier les enjeux actuels de la Sécurité Sociale</li> <li>* Connaître et partager les valeurs de l'Institution</li> </ul>	<p>INSCRIRE SON ACTION DANS UN CADRE INTERBRANCHE ET PARTENARIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Connaître les politiques de gestion du risque</li> <li>* Identifier les acteurs de la gestion du risque au plan local, régional et national et connaître leur champ d'action</li> <li>* Connaître les leviers de maîtrise médicalisée et de prévention mis en œuvre par l'Assurance Maladie</li> <li>* Identifier les enjeux de régulation concernant la médecine de ville et l'hôpital</li> <li>* Connaître les politiques mises en œuvre pour garantir l'accès aux droits et aux soins</li> <li>* Connaître les différentes politiques applicables sur le territoire en matière sociale, sanitaire et de prévention</li> </ul> <p>IDENTIFIER LES PARTENAIRES, LEUR RÔLE, LEURS MISSIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identifier le rôle des tutelles, des corps de contrôle...</li> <li>* Connaître les conditions d'exercice des publics</li> <li>* Connaître l'organisation sanitaire régionale et locale</li> <li>* Connaître les acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux et les dispositifs associés</li> </ul>	<p>APREHENDER GLOBALEMENT LES ENJEUX DE LA SECURITE SOCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Maîtriser les missions de service public, les enjeux et problématiques de la protection sociale en France</li> <li>* Connaître les COG des autres branches du régime général, de l'Ucanss et de la MSA</li> </ul> <p>CONNAITRE LES MÉTIERS ET IDENTIFIER LEURS ENJEUX</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Assoir sa légitimité sur une connaissance solide des problématiques métiers</li> </ul> <p>RÉALISER UNE VEILLE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Suivre l'actualité de la protection sociale</li> <li>* S'informer des grands chantiers en cours et à venir au sein de l'Assurance Maladie</li> <li>* Identifier dans le PLFSS les mesures impactant son activité</li> <li>* S'informer des recommandations des hauts conseils et des hautes autorités</li> </ul>
<b>Ethique / Déontologie</b>	Transverse	Savoirs	<p>CONNAITRE LES RÈGLES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Connaître et appliquer les règles en matière de secret professionnel, de secret médical, de confidentialité</li> <li>* Discerner les informations confidentielles de celles qui sont diffusables</li> <li>* Connaître les droits fondamentaux des différents interlocuteurs</li> <li>* Respecter les règles et devoirs déontologiques</li> </ul>	<p>PROMOUVOIR ET VEILLER AU RESPECT DES RÈGLES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* S'assurer du respect des règles en matière de secret professionnel, de secret médical, de confidentialité</li> <li>* S'assurer de l'absence de conflits d'intérêts</li> <li>* Veiller à l'application de principes déontologiques lors des jurys professionnels : neutralité, objectivité, confidentialité, égalité de traitement, solidarité de la décision</li> <li>* Promouvoir une culture d'éthique, de déontologie et de bienveillance</li> <li>* Veiller au respect du cadre éthique lors de la conception des accompagnements et/ou des projets</li> </ul>	<p>CONNAITRE ET CONSEILLER SUR LA DOCTRINE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informer et conseiller sur les éléments de doctrine qui fondent les règles de déontologie ou d'éthique</li> <li>* S'informer des travaux des sociétés savantes</li> <li>* Instruire un dossier, une affaire, sous l'angle de l'éthique ou de la déontologie</li> <li>* Élaborer des solutions conformes aux principes de secret professionnel, de secret médical, de confidentialité, d'éthique et de bienveillance</li> <li>* Analyser une situation de conflit d'intérêts et connaître les mécanismes pour les gérer, en particulier le déport</li> </ul>	<p>FAIRE ÉVOLUER LA DOCTRINE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Contribuer aux travaux des comités d'éthique</li> <li>* Assurer une mission de déontologue</li> <li>* Veiller à ce que les procédures soient en conformité avec les principes éthiques, le secret professionnel, le secret médical et la confidentialité</li> <li>* Proposer des adaptations pour garantir l'éthique et la déontologie dans les pratiques</li> </ul>

<b>Numérique / Recherche et veille</b>	Transverse	Savoirs	<p>RECHERCHER DES INFORMATIONS DANS LES RESSOURCES INTERNES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Rechercher des informations dans les bases de données internes, intranet ou outils collaboratifs</li> <li>* Identifier les sources internes pertinentes en lien avec son activité</li> <li>* Appliquer les procédures d'accès et de classement des informations</li> </ul>	<p>RECHERCHER ET VALIDER DES INFORMATIONS SUR LE WEB</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Rechercher des informations sur Internet en utilisant les fonctions simples des moteurs de recherche</li> <li>* Identifier les sources fiables et différencier les contenus vérifiés des informations non validées</li> <li>* Recouper les données issues de plusieurs sources pour en confirmer la pertinence</li> <li>* Organiser et conserver les résultats de recherche pour un usage professionnel</li> <li>* Partager des informations utiles avec son équipe ou ses interlocuteurs</li> </ul>	<p>STRUCTURER ET EXPLOITER LA RECHERCHE NUMERIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identifier, référencer et suivre les sites, portails ou plateformes en lien avec son domaine d'activité</li> <li>* Utiliser les fonctions avancées des moteurs de recherche (requêtes booléennes, filtres, opérateurs...)</li> <li>* Exploiter les outils de collecte et de veille pour suivre l'évolution d'un sujet spécifique</li> <li>* Concevoir, diffuser et/ou analyser les résultats d'une enquête en ligne</li> <li>* Centraliser et organiser les informations collectées pour faciliter leur réutilisation collective</li> </ul>	<p>STRUCTURER ET EXPLOITER LA RECHERCHE NUMERIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identifier, référencer et suivre les sites, portails ou plateformes en lien avec son domaine d'activité.</li> <li>* Utiliser les fonctions avancées des moteurs de recherche (requêtes booléennes, filtres, opérateurs...).</li> <li>* Exploiter les outils de collecte et de veille pour suivre l'évolution d'un sujet spécifique.</li> <li>* Concevoir, diffuser et/ou analyser les résultats d'une enquête en ligne.</li> <li>* Centraliser et organiser les informations collectées pour faciliter leur réutilisation collective.</li> </ul>
<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 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 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 CREATIVITE</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 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</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>Conduite d'entretiens / Gestion des situations difficiles</b>	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> </ul> <p>GÉRER LES TENSIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> <p>GÉRER UNE SITUATION DIFFICILE OU EMOTIONNELLEMENT COMPLEXE</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> <p>GERER UN CONFLIT</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
<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, requêtage, ... 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>Optimisation des processus</b>	Métier	Savoir Faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Connaître les principes généraux du management de la qualité</li> <li>* Connaître les objectifs qualité et les indicateurs afférents</li> <li>* Identifier la documentation qui relève de l'optimisation des processus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Maîtriser un ou plusieurs référentiels qualité</li> <li>* Communiquer en interne et en externe sur la démarche qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Connaître et appliquer la méthodologie, les outils et les techniques d'audit</li> <li>* Définir une procédure de gestion des audits qualité internes</li> <li>* Mettre en œuvre les techniques d'évaluation et de mesure des résultats, notamment de mesure de la qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Analyser les attentes d'une direction en vue d'élaborer une politique qualité</li> <li>* Apporter son expertise en vue de la certification d'un processus</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>* Utiliser un vocabulaire adapté à la situation et compréhensible par le destinataire.</li> <li>* Transmettre une information factuelle, claire et concise.</li> <li>* Relire et corriger ses écrits pour en assurer la cohérence.</li> <li>* Utiliser les outils bureautiques ou numériques pour rédiger et diffuser un document simple.</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 réglementation 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>