

REFERENTIEL DE COMPETENCES : REFERENT(E) DES ORGANISATIONS COORDONNEES

Famille professionnelle : 7 - REGULATION DU SYSTEME DE SOINS
Code emploi : 07080600
Niveau de qualification : 6 / 7

FINALITE DE L'EMPLOI :
Personnel chargé de promouvoir l'exercice coordonné et d'accompagner de façon proactive les projets de développement d'une offre de soins inter professionnelle coordonnée dans une approche territoriale.

- ACTIVITES :**
- Niv. 6 :**
- Assurer la mise en œuvre de la stratégie d'accompagnement et de développement des structures et organisations d'exercice coordonné à l'échelle du département
 - Informier et sensibiliser les professionnels de santé sur les enjeux et les dispositifs de l'exercice coordonné
 - Accompagner les professionnels et les porteurs de projets dans la mise en place et l'évolution de leurs structures et organisations d'exercice coordonné (MSP, CPTS, centres de santé...)
 - Assurer un appui méthodologique aux équipes pour structurer leur projet et accéder aux financements disponibles
 - Contribuer à l'organisation et participer à l'animation de réunions locales et favoriser l'échange entre les différents acteurs du territoire (professionnels de santé, institutions, collectivités)
 - Assurer le suivi des indicateurs d'activité et des objectifs des structures et organisations accompagnées
 - Développer le travail en réseau avec les partenaires du développement de l'exercice coordonné pluri-professionnel du territoire
- Niv. 7 :**
- Coordonner la stratégie d'accompagnement et de développement des structures et organisations d'exercice coordonné à l'échelle du département
 - Analyser les dynamiques territoriales de santé pour identifier les besoins et les leviers de structuration de l'offre de soins coordonnée
 - Piloter des projets complexes et favoriser l'émergence d'initiatives innovantes en matière d'organisation des soins
 - Représenter l'organisme auprès des instances territoriales et des partenaires institutionnels (ARS, collectivités, URPS...)
 - Développer et animer des partenariats stratégiques pour renforcer la coopération entre acteurs de santé
 - Concevoir des outils d'aide à la décision et des dispositifs d'évaluation pour mesurer l'impact des organisations coordonnées sur l'offre de soins

COMPETENCES :

MACRO COMPETENCES	Catégorie compétences	Catégorie savoir	JALON 1	JALON 2	JALON 3	JALON 4
Analyse / Synthèse	Softskills	Savoir Etre	<p>ANALYSER / ÉVALUER UNE SITUATION INDIVIDUELLE / PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTÉES ISSUES DE CETTE ANALYSE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Conseiller un interlocuteur par l'analyse des informations recueillies * Proposer une amélioration ou un correctif par l'analyse d'une situation * Orienter une personne par l'écoute de son besoin et l'analyse de sa situation * Porter un regard critique, repérer des dysfonctionnements * Observer, analyser et rendre compte d'une situation avec objectivité et discernement <p>PRENDRE EN COMPTE L'INFORMATION SUR UNE SITUATION SIMPLE ET EN ÉTABLIR UNE SYNTHÈSE</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 	<p>ANALYSER DES DONNÉES COLLECTIVES / AIDER A LA DÉCISION OU AU PILOTAGE / RÉSOUDRE DES DYSFONCTIONNEMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Analyser un ensemble de données au regard d'un référentiel, d'une norme ou d'une procédure pour évaluer leur qualité (fiabilité, exhaustivité...) * Proposer l'amélioration d'un circuit, d'une procédure ou d'un mode opératoire après analyse de son efficacité * Diagnostiquer un dysfonctionnement et proposer des solutions * Analyser les indicateurs d'un tableau de bord et proposer des mesures correctives * Produire des documents de synthèse communicants sur une situation 	<p>CROISER DES DONNÉES ISSUES DE PLUSIEURS BASES / RÉALISER UNE ANALYSE MULTI FACTORIELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Collecter des données ou des informations issues de plusieurs sources pour les comparer, les mettre en perspectives et en produire une synthèse pour aider à la décision * Corriger / redresser / lisser les données le cas échéant * Croiser des données ou des informations et réaliser une analyse multifactorielles dans le cadre d'une étude complexe * Analyser des situations complexes et élaborer un diagnostic approfondi dans son domaine d'expertise <p>PRÉVOIR</p> <ul style="list-style-type: none"> * Produire des prévisions sur la base de l'analyse des données collectées et de l'évolution du contexte et de l'environnement * Proposer des évolutions de l'organisation et/ou des processus suite à l'analyse des impacts d'un changement à venir 	<p>EXPLOITER LES ENTREPÔTS DE DONNÉES / ALIMENTER L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Collecter et analyser un grand nombre de données (entrepôts de données, bigdata) * Collecter et préparer les données pour l'apprentissage automatique (intelligence artificielle) <p>ÉLABORER DES STRATÉGIES PROSPECTIVES FONDÉES SUR L'ANALYSE</p> <ul style="list-style-type: none"> * S'appuyer sur les modèles de prévisions et les tendances pour proposer des évolutions des politiques nationales * Développer des orientations stratégiques basées sur une analyse prospective des tendances et des besoins pour améliorer la qualité de service * Introduire des améliorations et des innovations par l'exploration et l'utilisation des données
Autonomie / Initiative	Softskills	Savoir Etre	<p>GERER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS / ALERTER / RESPECTER LA CONFIDENTIALITE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Adapter son organisation personnelle pour réaliser ses activités en fonction des échéances fixées et/ou des priorités définies * Alertier en cas de dysfonctionnement constaté * Repérer à temps une situation difficile et/ou grave, la gérer et/ou alerter le bon interlocuteur * Solliciter à bon escient un soutien technique * Discerner les informations confidentielles de celles qui sont diffusables * Conjuguer les besoins de la personne, les engagements de service et les contraintes * Réaliser des auto-contrôles et se corriger au besoin * Respecter les limites de son intervention 	<p>QUESTIONNER SA PRATIQUE / REALISER UNE VEILLE / RENDRE COMPTE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Remettre en question sa pratique professionnelle pour proposer des améliorations, être force de proposition * Se tenir 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 <p>PROPOSER / SE RENDRE DISPONIBLE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Créer des outils pour faciliter l'activité du responsable ou du service * Faire preuve de disponibilité * Faire preuve de réactivité 	<p>ORGANISER LA CONTINUITÉ DE SERVICE / REPRÉSENTER LA STRUCTURE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Transmettre ses savoirs et son expérience pour assurer la continuité de service * Proposer des ajustements (organisation, planning, ...) pour garantir la continuité de service * Représenter la structure dans des réunions extérieures <p>FAIRE PREUVE DE FLEXIBILITE</p> <ul style="list-style-type: none"> * S'adapter aux changements législatifs, organisationnels et technologiques * Prendre du recul, imaginer, expérimenter et introduire des solutions, méthodes de travail et pratiques nouvelles dans une logique d'efficience. 	<p>GERER LES SITUATIONS DIFFICILES ET COMPLEXES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Intervenir au bon moment pour résoudre des situations difficiles et/ou complexes <p>PARTAGER UNE VISION STRATÉGIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaître les pratiques en vigueur et les évolutions en cours dans son domaine d'activité, construire une vision structurée de ses évolutions et la partager au sein de son organisme et de son réseau
Collaborative / Partenariale	Softskills	Savoir Etre	<p>IDENTIFIER SES PARTENAIRES / TRAVAILLER EN ÉQUIPE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identifier ses partenaires internes et externes ainsi que leur champ d'activité * Maîtriser la répartition des activités de son domaine d'activité entre les différents services de l'organisme ou d'une équipe 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 <p>FOURNIR UN APPUI</p> <ul style="list-style-type: none"> * S'impliquer dans la partage et la transmission de ses connaissances et de son savoir faire * Communiquer efficacement au sein de l'équipe 	<p>DÉVELOPPER ET ANIMER SON RÉSEAU DE PARTENAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Développer son réseau de partenaires, internes et externes, et les solliciter au moment opportun * Animer son réseau de partenaires * Partager les bonnes pratiques et les informations avec les autres acteurs concernés par son activité * 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 	<p>CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU TRAVAIL EN RÉSEAU</p> <ul style="list-style-type: none"> * Co-construire ou co-piloter des actions favorisant le travail en réseau * Contribuer aux projets régionaux ou nationaux et apporter son expertise aux autres organismes <p>FAIRE ÉMERGER / FACILITER UN ENVIRONNEMENT COLLABORATIF</p> <ul style="list-style-type: none"> * Favoriser la coopération, la coordination, la participation, et les échanges et mettre en œuvre les techniques de communication pour un échange constructif * Formaliser et contractualiser les engagements réciproques 	<p>COOPÉRER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Partager son périmètre de responsabilité avec le ou les organismes impliqué(s) dans la coopération * 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 <p>DÉVELOPPER LES PARTENARIATS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Innover et faire émerger des approches et/ou idées nouvelles de coopération et les faire valoir auprès des différents acteurs de son environnement * Identifier les sujets sur lesquels une coopération inter-organismes et ou partenariale est pertinente et proposer des modalités de coopération
Engagement / Implication	Softskills	Savoir Etre	<p>PORTER LES VALEURS / DONNER UNE IMAGE POSITIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Intégrer et porter les valeurs de l'institution * Donner une image positive (du service, de l'organisme) 	<p>S'IMPLIQUER DANS LES INITIATIVES</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 	<p>FAIRE PREUVE DE TENACITE, DE CONVICTION</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 	<p>ÊTRE ACTEUR / PROMOTEUR DU CHANGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> * Accepter le changement et savoir remettre en question ses pratiques pour garantir l'atteinte des résultats
Environnement professionnel	Transverse	Savoirs	<p>SITUER SON ACTION AU SEIN DE L'ORGANISME</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 	<p>INSCRIRE SON ACTION DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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. <p>SE SITUER DANS LE RÉGIME GÉNÉRAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Disposer d'une vision globale des systèmes de protection sociale et du fonctionnement du régime général de la Sécurité sociale * Identifier les enjeux actuels de la Sécurité Sociale * Connaître et partager les valeurs de l'institution 	<p>INSCRIRE SON ACTION DANS UN CADRE INTERBRANCHE ET PARTENARIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 et matière sociale, sanitaire et de prévention <p>IDENTIFIER LES PARTENAIRES, LEUR RÔLE, LEURS MISSIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identifier le rôle des tutelles, des corps de contrôle... * 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 	<p>APREHENDER GLOBALEMENT LES ENJEUX DE LA SÉCURITÉ SOCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 <p>CONNAÎTRE LES MÉTIERS ET IDENTIFIER LEURS ENJEUX</p> <ul style="list-style-type: none"> * Assoir sa légitimité sur une connaissance solide des problématiques métiers <p>REALISER UNE VEILLE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Suivre l'actualité de la protection sociale * S'informer des grands chantiers en cours et à venir au sein de l'Assurance Maladie * Identifier dans le PLESS les mesures impactant son activité * S'informer des recommandations des hauts conseils et des hautes autorités
Éthique / Déontologie	Transverse	Savoirs	<p>CONNAÎTRE LES RÈGLES</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 	<p>PROMOUVOIR ET VEILLER AU RESPECT DES RÈGLES</p> <ul style="list-style-type: none"> * S'assurer du respect des règles en matière de secret professionnel, de secret médical, de confidentialité * S'assurer de l'absence de conflits d'intérêts * Veiller à l'application de principes déontologiques lors des jurys professionnels : neutralité, objectivité, confidentialité, égalité de traitement, solidarité de la décision * Promouvoir une culture d'éthique, de déontologie et de bientraitance * Veiller au respect du cadre éthique lors de la conception des accompagnements et/ou des projets 	<p>CONNAÎTRE ET CONSEILLER SUR LA DOCTRINE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Informer et conseiller sur les éléments de doctrine qui fondent les règles de déontologie ou d'éthique * S'informer des travaux des sociétés savantes * Instruire un dossier, une affaire, sous l'angle de l'éthique ou de la déontologie * Élaborer des solutions conformes aux principes de secret professionnel, de secret médical, de confidentialité, d'éthique et de bientraitance * Analyser une situation de conflit d'intérêts et connaître les mécanismes pour les gérer, en particulier le déport 	<p>FAIRE ÉVOLUER LA DOCTRINE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Contribuer aux travaux des comités d'éthique * Assurer une mission de déontologie * Veiller à ce que les procédures soient en conformité avec les principes éthiques, le secret professionnel, le secret médical et la confidentialité * Proposer des adaptations pour garantir l'éthique et la déontologie dans les pratiques

Numérique / Recherche et veille	Transverse	Savoirs	<p>RECHERCHER DES INFORMATIONS DANS LES RESSOURCES INTERNES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Rechercher des informations dans les bases de données internes, intranet ou outils collaboratifs * Identifier les sources internes pertinentes en lien avec son activité * Appliquer les procédures d'accès et de classement des informations 	<p>RECHERCHER ET VALIDER DES INFORMATIONS SUR LE WEB</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 * Recueillir 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 	<p>STRUCTURER ET EXPLOITER LA RECHERCHE NUMERIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 	<p>STRUCTURER ET EXPLOITER LA RECHERCHE NUMERIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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.
Relation de service / Posture	Métier	Savoir Faire	<p>TRAITER UNE DEMANDE / UNE QUESTION</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaître l'offre de service de son périmètre d'activité * Reformuler la demande si nécessaire pour s'assurer de la bonne compréhension du besoin * Traiter la demande en direct : fournir la réponse ou le service demandé * Traiter la demande en différé : informer la personne du délai de traitement * S'assurer auprès de la personne de l'adéquation de la réponse à son besoin * Contribuer à donner une image positive * Orienter la personne ou la demande vers le bon interlocuteur * Faire preuve de capacité d'adaptation et de réactivité 	<p>TRAITER UNE PROBLEMATIQUE / UNE DEMANDE COMPLEXE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Explorer en détail le besoin de la personne * S'accorder avec la personne sur le délai de réponse * Mobiliser plusieurs offres ou produits pour répondre au besoin * Suivre les demandes en fonction de leur priorité * Proposer un rendez-vous dans des délais compatibles avec l'urgence de la demande * Adapter sa communication écrite ou orale en fonction de ses interlocuteurs * Conseiller l'interlocuteur pour aider à la décision * (Ré)orienter la personne si nécessaire et assurer le lien avec les acteurs internes <p>PROMOUVOIR EN SITUATION</p> <ul style="list-style-type: none"> * Promouvoir pendant l'échange les offres de service (de l'organisme, de l'établissement, de son unité, ...) * Proposer l'offre de service la plus adaptée au besoin de la personne * Valoriser les actions de l'Assurance Maladie et/ou mettre en avant les services de l'établissement 	<p>ANTICIPER LES ATTENTES / GÉRER LES TENSIONS / ACCOMPAGNER DANS LA PRISE EN MAIN DES OFFRES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identifier les nouvelles attentes de l'individu, des patients et/ou personnes accueillies * Faire preuve de proactivité * Proposer une nouvelle offre de service en adéquation avec les besoins * Évaluer la satisfaction et faire des propositions pour améliorer l'expérience client et/ou patient * Gérer les situations complexes et/ou conflictuelles dans le cadre de la relation client et/ou avec une approche centrée sur l'usager le patient et/ou la personne accueillie * Orienter / accompagner la personne dans la prise en main des offres 	<p>AMÉLIORER LES OFFRES EXISTANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Faire des propositions pour améliorer une ou des offres de services en s'appuyant sur son expérience terrain et sa connaissance des publics * Proposer un aménagement du parcours client interne ou externe * Rédiger un cahier de charges sur la base des besoins exprimés par le client / le patient / la personne accueillie <p>MOBILISER DES OFFRES DE SERVICES EXTERNES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaître les offres de services de partenaires externes * Réaliser un montage entre les offres internes et celles des partenaires externes pour répondre au besoin du client / du patient / de la personne accueillie
Animation / Pédagogie	Softskills	Savoir Etre	<p>TRANSMETTRE DES SAVOIRS A UNE PERSONNE</p> <ul style="list-style-type: none"> * S'appuyer sur un programme ou un fil rouge pour guider la transmission d'une compétence * Adapter son vocabulaire, trouver des exemples illustrant son propos * Alternier les apports théoriques et les cas pratiques * Préparer et animer une réunion ou un temps de travail collectif, reformuler le cas échéant en favorisant la participation active <p>PRÉPARER ET ANIMER UN TEMPS DE TRAVAIL COLLABORATIF</p> <ul style="list-style-type: none"> * Préparer et animer une réunion ou un temps de travail collectif, en présentiel ou à distance, avec un petit nombre de participants * Concevoir les supports d'animation nécessaires et assurer la diffusion des documents avant et après la séance 	<p>ANIMER DES DISPOSITIFS PÉDAGOGIQUES OU COLLABORATIFS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Élaborer un déroulé ou un programme avec une progression pédagogique adaptée * Animer une session de formation, un webinaire ou un atelier collectif en utilisant un fil structurant * Ajuster son intervention en fonction du niveau et des attentes des participants <p>FAIRE PRODUIRE / CO-CONSTRUIRE / FACILITER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Choisir et mobiliser des méthodes favorisant la participation, la production d'idées et la coconstruction * Réguler et modérer les échanges, favorisant un climat constructif * Évaluer la qualité et l'efficacité de la séance, en tirant des enseignements pour la suite * Organiser des séances de partage ou de sensibilisation entre pairs, favorisant la capitalisation collective 	<p>ANIMER DES INSTANCES STRATÉGIQUES / SUSCITER L'ADHÉSION</p> <ul style="list-style-type: none"> * Animer des temps collectifs à fort enjeu (instances stratégiques, comités, séminaires) * Mobiliser des leviers d'adhésion et gérer les dynamiques d'opinion et de résistance au changement * Adapter son animation face aux imprévus ou aux tensions en préservant la cohérence du groupe * Structurer et formaliser des processus d'animation participative pour renforcer la prise de décision collective * Favoriser la transversalité et la circulation d'informations entre acteurs internes et externes * Capitaliser les enseignements des instances et en valoriser les résultats 	<p>ANIMER DES FORMATIONS MULTI MODALES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Animer des formations alternant des modules présentiels et distanciels <p>FACILITER L'INNOVATION ET LA CREATIVITE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Organiser et faciliter des démarches d'innovation (hackathons, laboratoires d'idées, ateliers de cocréation) * Encourager la créativité et la recherche de solutions collectives à des problématiques complexes * Développer des approches d'apprentissage transversales et multidisciplinaires, en impliquant des partenaires internes et externes * Animer des réflexions stratégiques ou expertes sur des enjeux organisationnels ou sectoriels * Faire évoluer les pratiques pédagogiques et les outils d'animation à l'échelle de la structure ou du réseau
Argumentation / Conviction	Softskills	Savoir Etre	<p>EXPLICITER / MOTIVER SA REPONSE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mettre en avant des arguments pour expliciter un choix, défendre une idée * Formuler des arguments clairs et compréhensibles, faire preuve de pédagogie * Motiver sa réponse * Donner du sens à ses actions 	<p>CONVAINCRE / NEGOCIER DES MOYENS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Répondre à des objections en utilisant les éléments de langage ou le script fournis * Convaincre un interlocuteur par son discours * Négocier des délais ou des moyens en utilisant un argumentaire oral et/ou écrit * Construire et/ou adapter son argumentaire en fonction de la cible 	<p>SUSCITER L'ADHÉSION / NEGOCIER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Trouver sur le vif les mots justes et adopter une posture facilitatrice face à des tensions ou désaccords * 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 	<p>NEGOCIER DANS LE CADRE D'UN MANDAT</p> <ul style="list-style-type: none"> * Négocier avec des partenaires externes dans le cadre d'un mandat donné par la direction * Aboutir à un accord gagnant/gagnant dans l'intérêt des missions de l'organisme * Défendre les intérêts de l'organisme par négociation ou par procédure contentieuse <p>NEGOCIER EN SITUATION DE CRISE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Négocier de façon réactive, sans mandat préalable, pour résoudre un conflit et permettre la reprise des activités.
Conduite d'entretiens / Gestion des situations difficiles	Transverse	Savoir Faire	<p>SE FAIRE COMPRENDRE / PARTICIPER / TRANSMETTRE DES INFORMATIONS SIMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Maîtriser la langue française (grammaire, syntaxe, ...) et les fondamentaux des codes conversationnels (introduire un propos, conclure, utiliser des formules de politesse, ...) * Mener un entretien (en présentiel ou à distance) en s'exprimant de façon claire et compréhensible * Mener des entretiens avec des interlocuteurs variés * Adapter le message et le vocabulaire au niveau de connaissance de l'interlocuteur * Savoir écouter et réagir à propos * Faire preuve de patience et de compréhension lors de la gestion de situations courantes <p>GÉRER LES TENSIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Garder son calme face à un interlocuteur insatisfait * Proposer une solution différée pour traiter le problème 	<p>METTRE A L'AISE / EXPLORER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaître les fondamentaux des techniques d'entretien : pratiquer l'écoute active, alterner questions ouvertes ou fermées, reformuler, accuser réception, rester factuel, s'assurer de la bonne compréhension du message, ... * Établir une relation de confiance avec le ou les interlocuteurs * Mener un entretien exploratoire sur la base d'un script ou d'une grille de questionnement * Montrer de l'assurance dans l'échange * Identifier et proposer des techniques d'entretiens et des outils de communication adaptés à la singularité des personnes <p>GÉRER UNE SITUATION DIFFICILE OU EMOTIONNELLEMENT COMPLEXE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Prendre du recul par rapport aux situations rencontrées * Rassurer l'interlocuteur * Utiliser un argumentaire pré établi (script, ...) pour lever les objections * Repérer les sources de tension, prévenir et gérer les situations conflictuelles 	<p>INVESTIGUER / S'EXPRIMER EN PUBLIC / FORMER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mener des entretiens exploratoires complexes, confronter des points de vue * Prendre la parole devant un public nombreux * Adapter sa gestuelle à son discours pour lui donner plus de poids * Mobiliser des techniques pédagogiques appropriées <p>GÉRER UN CONFLIT</p> <ul style="list-style-type: none"> * Prendre position, s'engager dans un plan d'actions * Proposer des solutions constructives et durables * Développer un argumentaire de circonstance 	<p>DISCOURIR / DEBATER EN PUBLIC</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mener un débat en public * Réaliser un discours, en ouverture et/ou en clôture d'un événement en public * Participer à une conférence en public, répondre aux questions, interagir avec l'auditoire * Faire preuve d'éloquence
Conduite de projet / Conduite du changement	Transverse	Savoirs Faire	<p>CONTRIBUER / AVOIR UNE VISION D'ENSEMBLE D'UN PROJET</p> <ul style="list-style-type: none"> * Contribuer à tout ou partie des étapes du projet en ayant une vision d'ensemble du projet * Participer et contribuer aux réunions de suivi pour la bonne conduite du projet 	<p>PILOTER UN PROJET</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 * 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 * Utiliser des outils collaboratifs pour partager la documentation, les livrables ou animer les ateliers * Évaluer les résultats des changements induits par le projet <p>CONDUIRE DES CHANGEMENTS SIMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Qui concernent un processus ou une activité 	<p>PILOTER UN PROJET COMPLEXE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mettre en place et animer les différentes instances * Coordonner les acteurs * Piloter le ou les prestataires externes dans le cadre d'une relation contractuelle * Suivre le budget * Mobiliser des outils de planification de projets complexes * Présenter les avancées en comité de direction * Maîtriser la méthode agile, dans le cadre d'un projet informatique <p>CONDUIRE DES CHANGEMENTS COMPLEXES qui concernent plusieurs processus et plusieurs activités</p>	<p>DIRIGER PLUSIEURS PROJETS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Garder une vision globale des interactions et projets éventuels entre plusieurs projets * 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 * Apporter son expertise de la méthode agile dans le cadre de projets informatiques complexes <p>CONDUIRE DES CHANGEMENTS STRATÉGIQUES</p>
Economie et sociale	Métier	Savoir Faire	<p>CONNAÎTRE LE CONTEXTE SOCIO ECONOMIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaître le tissu économique local * Connaître le contexte socio-économique de la région 	<p>APREHENDER L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL DES EMPLOYEURS OU DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identifier les différentes structures d'entreprises et leurs principaux modes d'organisation * Connaître l'organisation du système de soins * Connaître les secteurs d'activités (process, contexte, enjeu, ...) leurs risques et les moyens de les prévenir * 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, ...). 	<p>MAÎTRISER LES CONCEPTS DE L'ÉCONOMIE DE LA SANTÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identifier les acteurs économiques et leur rôle * Comprendre les modalités de formation et d'évolution des prix * Maîtriser les déterminants de la consommation de soins en tenant compte des facteurs environnementaux (réemploi des dispositifs médicaux, décarbonation des transports, ...) et des impacts des facteurs environnementaux sur la santé (sanité environnementale) 	<p>RÉALISER DES ÉTUDES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Collecter des données épidémiologiques, des coûts, des résultats d'efficacité * Réaliser des études visant à mieux comprendre les déterminants de l'évolution des dépenses de santé et des restes à charges * Évaluer l'impact à long terme des dispositifs ou actions mises en place * 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) * Développer ou soutenir des expérimentations et programmes en matière de santé environnementale
Pilotage	Managériale	Savoir Faire	<p>ORGANISER / SUIVRE LES INDICATEURS / ALERTER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Organiser et planifier les activités * Identifier les outils de pilotage disponibles * Superviser l'alimentation des bases de données/fichiers permettant de définir les indicateurs * Renseigner les indicateurs des tableaux de bord * Alertar au bon moment selon l'évolution des indicateurs de son périmètre * Connaître le système de management intégré et maîtriser le ou les processus de son périmètre 	<p>DÉVELOPPER DES OUTILS / ÉVALUER / ANTICIPER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Concevoir des outils de suivi pertinents * Analyser les indicateurs d'activité, consolider les informations et formaliser des propositions d'amélioration * Évaluer son processus, analyser les résultats et les indicateurs * Évaluer les effets des actions engagées et anticiper les impacts d'une décision * Anticiper les situations critiques et prendre des mesures préventives * Évaluer les résultats et définir les actions correctives 	<p>CHIFFRER / MUTUALISER / CRÉER DES SYNERGIES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Chiffre les moyens nécessaires à la mise en œuvre d'un projet, d'une nouvelle activité * Mutualiser les projets, les activités, les compétences et les outils * Arbitrer les choix relatifs à la mise en adéquation des activités, des ressources, des charges et des objectifs * Écouter son environnement et faire preuve d'anticipation 	<p>OPTIMISER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Proposer un plan d'actions en anticipant une difficulté ou une opportunité * Optimiser les moyens affectés à une activité, un processus pour le rendre plus performant <p>COORDONNER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Anticiper les évolutions de l'activité et identifier les actions permettant de garantir la performance à moyen terme * Coordonner l'activité des différentes directions
Règlementaire	Transverse	Savoirs	<p>APPLIQUER LE CADRE RÉGLEMENTAIRE ET CONVENTIONNEL D'UN DOMAINE UNIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Connaître et appliquer la réglementation en lien avec un domaine d'activité * Intégrer les évolutions réglementaires dans sa pratique * Inscrire son activité dans le cadre des conventions applicables * Connaître les règles d'archivage applicable à son activité 	<p>MAÎTRISER LE CADRE RÉGLEMENTAIRE ET CONVENTIONNEL D'UN DOMAINE UNIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> * Prendre en charge des dossiers complexes * Identifier et consulter les sources d'information réglementaire à disposition * Partager les bonnes pratiques avec l'équipe * Maîtriser le cadre conventionnel applicable au public traité 	<p>RÉALISER UNE VEILLE TRANSMETTRE CONTRÔLER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Réaliser une veille réglementaire dans son champ d'activité * Transmettre ses compétences réglementaires * Veiller à la prise en compte des évolutions réglementaires dans les pratiques 	<p>MAÎTRISER LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE PLUSIEURS DOMAINES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Maîtriser la réglementation de plusieurs domaines provenant de différents codes * Assurer la conformité aux réglementations complexes * Conseiller sur les questions de conformité

<p>Méico-technique et Scientifique</p>	<p>Métier</p>	<p>Savoir Faire</p>	<p>MAITRISE DES BASES MEDICO TECHNIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Maîtriser le vocabulaire nécessaire aux échanges avec les professionnels de santé * Savoir lire et analyser des documents médicaux simples * Comprendre et appliquer les bases de la réglementation relatives aux avis sur prestation individuelle du service médical * Être capable de gérer les tâches administratives relatives aux dossiers médicaux et aux arrêts de travail en respectant le secret * Utiliser des outils et logiciels spécifiques pour la gestion des dossiers contenant des données médicales du contrôle médical * Garantir la conformité des dossiers du service médical contenant des données médico administratives, par référence à la réglementation qui s'impose 	<p>INTERPRÉTATION ET APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION DANS LE CONTEXTE MÉDICAL</p> <ul style="list-style-type: none"> * Comprendre et interpréter les données médico techniques en fonction de la réglementation de l'Assurance Maladie et les expliquer de façon simple aux assurés * Collaborer avec les praticiens conseils et les infirmier(ère)s du service médical pour ajuster les décisions en matière de prise en charge des prestations en nature et en espèce * Comprendre et exploiter la réglementation médico administrative de façon approfondie, dans le risque maladie, risque professionnel et invalidité 	<p>EXPERTISE EN SANTÉ ET RESPECT DE PROTOCOLES NATIONAUX DE COOPÉRATION</p> <ul style="list-style-type: none"> * Exercer de façon autonome en appliquant les protocoles nationaux de coopération entre professionnels de santé * Contribuer à la mise en œuvre des stratégies médicales dans le cadre des missions déléguées par les praticiens-conseils, tout en respectant strictement les protocoles et la réglementation * Maîtriser le vocabulaire médical pour échanger et accompagner les professionnels de santé * Maîtriser le recueil des informations médicales pertinentes et adaptées aux contextes (avis sur prestation individuelle, contrôle contentieux, accompagnement d'un professionnel de santé, dossier de la CMRA,...) * Respecter la déontologie * Participer à la formation en santé des acteurs de l'Assurance Maladie en lien avec les praticiens conseils 	<p>EXPERTISES SCIENTIFIQUE, MÉDICALE, PHARMACEUTIQUE, DENTAIRE, ASSOCIÉES A DES CONNAISSANCES MEDICO TECHNIQUES AVANCÉES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Garantir un haut niveau d'expertise dans l'analyse médicale des dossiers et des avis sur prestation individuelle, lutte contre la fraude ou contentieux * Contribuer à la stratégie de santé publique de l'Assurance Maladie * Assurer un rôle clé dans l'évaluation médicale et la définition des actions de maîtrise médicalisée des dépenses de santé, tout en tenant compte des enjeux scientifiques et déontologiques * Être en capacité d'analyser les dossiers les plus complexes du contrôle médical, à prendre des décisions stratégiques et à évaluer la pertinence et l'efficacité des soins et des traitements prenant en compte les dernières recommandations scientifiques * Piloter les stratégies de contrôle médical et d'évaluation scientifique en collaboration avec les différents acteurs du service médical. * Assurer la formation scientifique, médicale et en santé des acteurs de l'Assurance Maladie - Assurer les échanges entre pairs
---	---------------	---------------------	---	---	--	---