REFERENTIEL DE COMPETENCES : RESPONSABLE DE SERVICE

Famille professionnelle **17 - MANAGEMENT ET PILOTAGE**
Code emploi 17010400
Niveau de qualification 5C / 6 / 7

FINALITE DE L'EMPLOI :

Personnel chargé de manager les activités d'une ou plusieurs unité(s) de travail relevant de domaines de technicité variés et composée(s) d'opérationnels, d'experts et/ou de cadres de premier niveau

ACTIVITES :

Niv. 5C :
1.Piloter l'activité, déterminer les objectifs opérationnels de son secteur d'activités, garantir l'atteinte des indicateurs de performance, organiser et en gérer les moyens et évaluer la performance et la qualité de service
2.Animer son ou ses équipe(s), encadrer et accompagner les personnes qui la ou les composent en intégrant les dimensions ressources humaines (développement des compétences et évaluation, évolution professionnelle, santé au travail...)
3.Mettre en œuvre des démarches de résolution de problèmes pour optimiser l'action de son secteur d'activités
4.Proposer des actions contribuant au développement de son secteur d'activités et/ou de l'organisme
5.Anticiper et préparer les adaptations nécessaires aux fluctuations de charge de travail
6.Impulser une dynamique d'action collaborative
7.Créer l'adhésion de l'ensemble de l'équipe ou des équipes autour des projets de son organisme

Niv. 6 :
1.Analyser son environnement, proposer des évolutions de l'organisation, et élaborer des plans d'actions d'amélioration continue
2.Piloter des groupes transverses (amélioration de la qualité, processus)
3.Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue au sein de son secteur (contribution au pilotage opérationnel de processus...)
4.Mobiliser et valoriser les expertises de son secteur au service de groupes de travail ou projets/missions spécifiques transversaux internes et/ou externes
5.Relayer le sens de la stratégie, des orientations, des projets, des objectifs et des décisions permettant à son équipe de comprendre le cadre dans lequel s'inscrit son action

Niv.7 :
1.Interroger régulièrement les pratiques, les méthodes de travail et participer à l'évolution continue des outils et processus
2.Proposer et mettre en œuvre des évolutions de l'organisation de son périmètre, au regard de la stratégie, des orientations, des objectifs et des décisions de l'organisme
3.Rechercher et développer des coopérations avec des réseaux de partenaires et intervenir dans des actions de communication

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 informer de l'actualité et des évolutions dans son domaine d'activité * Rendre compte régulièrement de l'avancée de ses dossiers, réaliser un reporting approprié * Rechercher l'information pertinente dans sa documentation ou en faisant appel à des tiers PROPOSER / SE RENDRE DISPONIBLE * Créer des outils pour faciliter l'activité du responsable ou du service * Faire preuve de disponibilité * Faire preuve de réactivité	ORGANISER LA CONTINUITÉ DE SERVICE / REPRÉSENTER LA STRUCTURE * Transmettre ses savoirs et son expérience pour assurer la continuité de service * Proposer des ajustements (organisation, planning, ...) pour garantir la continuité de service * Représenter la structure dans des réunions 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'efficience.	GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES ET COMPLEXES * Intervenir au bon moment pour résoudre des situations difficiles et/ou complexes PARTAGER UNE VISION STRATEGIQUE * Connaître les pratiques en vigueur et les évolutions en cours dans son domaine d'activité, construire une vision structurée de ces évolutions et la partager au sein de son organisme et de son réseau
Collaborative / Partenariale	Softskills	Savoir Etre	IDENTIFIER SES PARTENAIRES / TRAVAILLER EN EQUIPE * Identifier ses partenaires internes et externes ainsi que leur champ d'activité * Maitriser la répartition des activités de son domaine d'activité entre les différents services de l'organisme ou d'une équipe pluri-disciplinaire * Travailler en équipe avec les autre services : transmettre et suivre les informations, faire preuve de réactivité dans le traitement des demandes, collaborer aux travaux communs FOURNIR UN APPUI * S'impliquer dans le partage et la transmission de ses connaissances et de son savoir faire * Communiquer efficacement au sein de l'équipe	DÉVELOPPER ET ANIMER SON RÉSEAU DE PARTENAIRES * Développer son réseau de partenaires, internes et externes, et les solliciter au moment opportun * Animer son réseau de partenaires * Partager les bonnes pratiques et les informations avec les autres acteurs concernés par son activité * 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	ETRE 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 * Connaitre l'organisation, le rôle, les missions de son organisme et de sa direction * Connaitre les objectifs de son organisme, de sa direction et de son service * Connaitre la convention collective * Connaitre l'offre de service de son organisme et de son unité de travail * Connaitre les principaux indicateurs de pilotage de son organisme, le projet d'entreprise local et/ou le projet d'établissement et/ou le projet médical * Connaître les règles en matière de politique de sécurité des systèmes d'information * Connaitre les grands enjeux environnementaux, les mesures de sobriété énergétique et les éco gestes promus dans l'entreprise * Privilégier la sobriété dans la gestion de son poste de travail et les déplacements	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 * Connaitre les politiques de gestion du risque * Identifier les acteurs de la gestion du risque au plan local, régional et national et connaitre leur champ d'action * Connaitre les leviers de maitrise médicalisée et de prévention mis en œuvre par l'Assurance Maladie * Identifier les enjeux de régulation concernant la médecine de ville et l'hôpital * Connaitre 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... * Connaitre les conditions d'exercice des publics * Connait l'organisation sanitaire régionale et locale * Connaitre 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 * Connaitre les COG des autres branches du régime général, de l'Ucanss et de la MSA CONNAITRE 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	CONNAITRE LES RÈGLES * Connaitre et appliquer les règles en matière de secret professionnel, de secret médical, de confidentialité * Discerner les informations confidentielles de celles qui sont diffusables * Connaitre les droits fondamentaux des différents interlocuteurs * Respecter les règles et devoirs déontologiques	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	CONNAITRE ET CONSEILLER SUR LA DOCTRINE * Informer et conseiller sur les éléments de doctrine qui fondent les règles de déontologie ou d'éthique * S'informer des travaux des sociétés savantes * Instruire un dossier, une affaire, sous l'angle de l'éthique ou de la déontologie * Élaborer des solutions conformes aux principes de secret professionnel, de secret médical, de confidentialité, d'éthique et de bientraitance *Analyser une situation de conflit d'intérêts et connaître les mécanismes pour les gérer, en particulier le déport	FAIRE EVOLUER LA DOCTRINE * Contribuer aux travaux des comités d'éthique * Assurer une mission de déontologue * Veiller à ce que les procédures soient en conformité avec les principes éthiques, le secret professionnel, le secret médical et la confidentialité * Proposer des adaptations pour garantir l'éthique et la déontologie dans les pratiques

Numérique / Recherche et veille	Transverse	Savoirs	RECHERCHER DES INFORMATIONS DANS LES RESSOURCES INTERNES *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	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.
Relation de service / Posture	Métier	Savoir Faire	TRAITER UNE DEMANDE / UNE QUESTION * Connaitre l'offre de service de son périmètre d'activité * Reformuler la demande si nécessaire pour s'assurer de la bonne compréhension du besoin * Traiter la demande en direct : fournir la réponse ou le service demandé * Traiter la demande en différé : informer la personne du délais 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	TRAITER UNE PROBLEMATIQUE / UNE DEMANDE COMPLEXE * Explorer en détail le besoin de la personne * S'accorder avec la personne sur le délais de réponse * Mobiliser plusieurs offres ou produits pour répondre au besoin * Suivre les demandes en fonction de leur priorité * Proposer un rendez-vous dans des délais compatibles avec l'urgence de la demande * Adapter sa communication écrite ou orale en fonction de ses interlocuteurs * Conseiller l'interlocuteur pour aider à la décision * (Ré)orienter la personne si nécessaire et assurer le lien avec les acteurs internes PROMOUVOIR EN SITUATION * Promouvoir pendant l'échange les offres de service (de l'organisme, de l'établissement, de son unité, ...) * Proposer l'offre de service la plus adaptée au besoin de la personne * Valoriser les actions de l'Assurance Maladie et/ou mettre en avant les services de l'établissement	ANTICIPER LES ATTENTES / GÉRER LES TENSIONS / ACCOMPAGNER DANS LA PRISE EN MAIN DES OFFRES * 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	AMÉLIORER LES OFFRES EXISTANTES * Faire des propositions pour améliorer une ou des offres de services en s'appuyant sur son expérience terrain et sa connaissance des publics * Proposer un aménagement du parcours client interne ou externe * Rédiger un cahier des charges sur la base des besoins exprimés par le client / le patient / la personne accueillie MOBILISER DES OFFRES DE SERVICES EXTERNES * Connaitre les offres de services de partenaires externes * Réaliser un montage entre les offres internes et celles des partenaires externes pour répondre au besoin du client / du patient / de la personne accueillie
Animation / Pédagogie	Softskills	Savoir Etre	TRANSMETTRE DES SAVOIRS A UNE PERSONNE * S'appuyer sur un programme ou un fil rouge pour guider la transmission d'une compétence * Adapter son vocabulaire, trouver des exemples illustrant son propos * Alterner les apports théoriques et les cas pratiques * S'assurer de la bonne compréhension de son interlocuteur, reformuler le cas échéant en favorisant la participation active PRÉPARER ET ANIMER UN TEMPS DE TRAVAIL COLLABORATIF * 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	ANIMER DES DISPOSITIFS PEDAGOGIQUES OU COLLABORATIFS * Élaborer un déroulé ou un programme avec une progression pédagogique adaptée * Animer une session de formation, un webinaire ou un atelier collectif en suivant un fil structuré * Ajuster son intervention en fonction du niveau et des attentes des participants FAIRE PRODUIRE / CO-CONSTUIRE / FACILITER *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	ANIMER DES INSTANCES STRATEGIQUES / SUSCITER L'ADHÉSION * Animer des temps collectifs à fort enjeux (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	ANIMER DES FORMATIONS MULTI MODALES * Animer des formations alternants des modules présentiels et distanciels FACILITER L'INNOVATION ET LA CREATIVITE * 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	EXPLICITER / MOTIVER SA REPONSE * Mettre en avant des arguments pour expliciter un choix, défendre une idée * Formuler des arguments clairs et compréhensibles, faire preuve de pédagogie * Motiver sa réponse * Donner du sens à ses actions	CONVAINCRE / NEGOCIER DES MOYENS * Répondre à des objections en utilisant les éléments de langages ou le script fournis * Convaincre un interlocuteur par son discours * Négocier des délais ou des moyens en utilisant un argumentaire oral et/ou écrit * Construire et/ou adapter son argumentaire en fonction de la cible	SUSCITER L'ADHÉSION / NÉGOCIER * 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	NEGOCIER DANS LE CADRE D'UN MANDAT * Négocier avec des partenaires externes dans le cadre d'un mandat donné par la direction * Aboutir à un accord gagnant/gagnant dans l'intérêt des missions de l'organisme * Défendre les intérêts de l'organisme par négociation ou par procédure contentieuse NEGOCIER EN SITUATION DE CRISE * Négocier de façon réactive, sans mandat préalable, pour résoudre un conflit et permettre la reprise des activités.
Budgétaire	Transverse	Savoirs	SUIVRE UN BUDGET * Connaitre et mettre en oeuvre les règles budgétaires * Assurer le suivi d'un budget préalablement déterminé : contrôler et enregistrer les dépenses, suivre les fournisseurs, valider le "service fait" * Utiliser et/ou élaborer les outils de suivi budgétaire	DEFINIR PONCTUELLEMENT UN BUDGET (dans le cadre d'un projet, d'une action isolée, d'un achat ponctuel de prestation...) * Définir un budget sur la base d'une analyse des besoins et en suivre l'exécution	RÉALISER DES PRÉVISIONS / AJUSTER * Réaliser des prévisions budgétaires de façon récurrente * Ajuster le niveau des engagements en fonction du taux d'exécution pour optimiser * Informer les bénéficiaires des fonds budgétaires des décisions prises * Suivre régulièrement les fournisseurs, actualiser les disponibilités budgétaires et partager les informations avec les bénéficiaires	GERER PLUSIEURS FONDS * Optimiser la gestion des fonds en utilisant les techniques budgétaires (fongibilité, possibilités de reports, subrogation, ...) * Réaliser des modèles statistiques de prévisions budgétaires * Donner de la visibilité sur les soldes et les disponibilités en fonction des prévisions d'exécution * Maitriser le versant comptable des actions budgétaires ALIGNER * Aligner la politique budgétaire sur la stratégie nationale * Proposer des évolutions de la politique budgétaire de l'organisme * Comprendre les enjeux énergétiques dans l'analyse budgétaire
Conduite de projet / Conduite du changement	Transverse	Savoirs Faire	CONTRIBUER / AVOIR UNE VISION D'ENSEMBLE D'UN PROJET * Identifier les étapes, le rôle des acteurs et des instances d'un projet * 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	PILOTER UN PROJET * 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 CONDUIRE DES CHANGEMENTS SIMPLES * qui concernent un processus ou une activité	PILOTER UN PROJET COMPLEXE * 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 * Maitriser des outils de planification de projets complexes * Présenter les avancées en comité de direction * Maitriser la méthode agile, dans le dans le cade d'un projet informatique CONDUIRE DES CHANGEMENTS COMPLEXES qui concernent plusieurs processus et plusieurs activités	DIRIGER PLUSIEURS PROJETS * Garder une vision globale des interactions et conflits 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 CONDUIRE DES CHANGEMENTS STRATEGIQUES
Conduite d'entretiens / Gestion des situations difficiles	Transverse	Savoir Faire	SE FAIRE COMPRENDRE / PARTICIPER / TRANSMETTRE DES INFORMATIONS SIMPLES * Maitriser la langue française (grammaire, syntaxe, ...) et les fondamentaux des codes conversationnels (introduire un propos, conclure, utiliser des formules de politesse, ...) * Mener un entretien (en présentiel ou à distance) en s'exprimant de façon claire et compréhensible * Mener des entretiens avec des interlocuteurs variés * Adapter le message et le vocabulaire au niveau de connaissance de l'interlocuteur * Savoir écouter et réagir à propos * Faire preuve de patience et de compréhension lors de la gestion de situations courantes GÉRER LES TENSIONS * Garder son calme face à un interlocuteur insatisfait * Proposer une solution différée pour traiter le problème	METTRE A L'AISE / EXPLORER * Connaitre les fondamentaux des techniques d'entretien : pratiquer l'écoute active, alterner questions ouvertes ou fermées, reformuler, accuser réception, rester factuel, s'assurer de la bonne compréhension du message, ... * Établir une relation de confiance avec le ou les interlocuteurs * Mener un entretien exploratoire sur la base d'un script ou d'une grille de questionnement * Montrer de l'assurance dans l'échange * Identifier et proposer des techniques d'entretiens et des outils de communication adaptés à la singularité des personnes GÉRER UNE SITUATION DIFFICILE OU EMOTIONNELLEMENT COMPLEXE * Prendre du recul par rapport aux situations rencontrées * Rassurer l'interlocuteur * Utiliser un argumentaire pré établi (script, ...) pour lever les objections * Repérer les sources de tension, prévenir et gérer les situations conflictuelles	INVESTIGUER / S'EXPRIMER EN PUBLIC / FORMER * 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 GERER UN CONFLIT * Prendre position, s'engager dans un plan d'actions * Proposer des solutions constructives et durables * Développer un argumentaire de circonstance	DISCOURIR / DEBATRE EN PUBLIC * Mener un débat en public * Réaliser un discours, en ouverture et/ou en clôture d'un évènement en public * Réaliser une conférence en public, répondre aux questions, interagir avec l'auditoire * Faire preuve d'éloquence
Gestion des RH	Métier	Savoir Faire	CONNAITRE LE CADRE DE REFERENCE / IDENTIFIER LES ACTEURS *Connaître le cadre réglementaire et stratégique de la gestion des RH (schéma directeur, conventions collectives, référentiels emplois/compétences, plans de développement, politique de rémunération…). *Connaître les dispositifs de base liés au recrutement, à la formation et à la mobilité. *Appliquer les procédures et outils RH de son périmètre. *Participer à la collecte et à la mise à jour des données RH. *Identifier les acteurs institutionnels et leur champ d'intervention dans la gestion des RH.	CONNAITRE LES MÉTIERS / ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES *Connaître les métiers et les emplois : missions, activités et compétences requises. *Identifier les besoins de formation et de développement des compétences. *Soutenir les managers et collaborateurs dans leur parcours professionnel et leur montée en compétences. *Contribuer à l'organisation de l'intégration, de la formation et de la mobilité interne. *Promouvoir l'utilisation des dispositifs RH existants pour accompagner les collaborateurs.	CONTRIBUER A L'ÉLABORATION DES DISPOSITIFS ET OUTILS RH *Participer à l'élaboration des plans RH (recrutement, formation, développement des compétences, QVCT…). *Concevoir des dispositifs d'accompagnement adaptés aux évolutions des métiers et des organisations. *Mettre en œuvre et suivre les démarches de GEPPMM. *Identifier les impacts RH ou métiers liés aux changements organisationnels ou stratégiques. *Analyser les indicateurs RH pour contribuer à la prise de décision et à l'optimisation des pratiques. *Identifier les besoins organisationnels et proposer des actions adaptées. *Promouvoir un climat de travail favorable et le respect des valeurs de l'organisation.	PILOTER LA CONCEPTION DES OUTILS * Concevoir ou piloter la conception de tout ou partie des plans (recrutement, formation, QVT, ...) et des outils de GEPP * Concevoir de nouveaux outils, de nouvelles méthodes et les tester auprès d'un panel d'utilisateurs ADAPTER / FAIRE EVOLUER LA STRATEGIE RH * Articuler les outils RH avec la stratégie* Piloter l'élaboration du schéma directeur RH* Définir les orientations RH locales en tenant compte des orientations nationales * Obtenir l'adhésion des collaborateurs à la stratégie RH * Défendre les orientations RH auprès des partenaires sociaux *Développer des dispositifs favorisant l'engagement, la fidélisation et le développement des talents. *Innover dans les pratiques RH pour améliorer la performance collective et la qualité de vie au travail.
Leadership	Managériale	Savoir Faire	CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE / EMBARQUER * Créer et entretenir un climat de confiance * Donner du sens à l'action * Trouver le bon équilibre entre exigence et bienveillance * Faire preuve d'exemplarité * Faciliter la transition vers des pratiques plus écologiques au sein de l'organisation	FEDERER AUTOUR D'UN PROJET / INFLUENCER * Savoir dissiper les appréhensions de ses collaborateurs face aux changements * Fédérer les équipes autour d'un projet * Savoir influencer sur les décisions, obtenir des arbitrages favorables	PRENDRE DES RISQUES / FAIRE PREUVE DE DISRUPTION * Prendre des risques calculés * Incarner, personnifier et porter des valeurs * Savoir se remettre en question * Ne pas craindre les approches disruptives	FEDERER AUTOUR D'UNE VISION * Construire une vision structurée des enjeux de la protection sociale, la partager au sein de son organisme et la faire valoir au sein du réseau * Accompagner les membres de son comité de direction dans le renforcement de leur leadershsip * Fédérer les collaborateurs de l'organisme autour d'une vision au niveau inter-organismes ou national

Management	Managériale	Savoir Faire	ANIMER L'ÉQUIPE / ORGANISER L'ACTIVITE * Décliner, fixer, suivre et évaluer des objectifs * Réaliser des feed back à ses collaborateurs * Décider et arbitrer au moment opportun * Alerter la hiérarchie en cas de conflits ou pour prévenir les risques psychosociaux * Réaliser les entretiens annuels, argumenter les mesures salariales * Motiver ses collaborateurs * Déléguer pour réguler l'activité * Sensibiliser les équipes à adopter des pratiques durables	DEVELOPPER LES COMPETENCES * Identifier les compétences à développer et proposer des formations * Détecter les potentiels * Déléguer pour développer les compétences au sein de l'équipe * Proposer des actions contribuant à l'atteinte des objectifs en matière de transition écologique PRÉVENIR / GÉRER LES CONFLITS * Prévenir les conflits au sein de l'équipe * Gérer les situations conflictuelles	CONDUIRE LE CHANGEMENT / AMÉLIORER / OPTIMISER * Maitriser les techniques de conduite du changement * Conduire le changement dans le cadre de son périmètre et donner du sens à son action * Associer ses collaborateurs dans les décisions et la conduite des changements * Innover dans ses pratiques managériales, expérimenter de nouvelles méthodes ou de nouveaux outils	COORDONNER / CRÉER DES SYNERGIES * Manager plusieurs équipes * Articuler le management des équipes et la conduite de projets * Créer et/ou développer des synergies entre plusieurs services ou unités
Pilotage	Managériale	Savoir Faire	ORGANISER / SUIVRE LES INDICATEURS / ALERTER * Organiser et planifier les activités * Identifier les outils de pilotage disponibles * Superviser l'alimentation des bases de données/fichiers permettant de définir les indicateurs * Renseigner les indicateurs des tableaux de bord * Alerter au bon moment selon l'évolution des indicateurs de son périmètre * Connaitre le système de management intégré et maitriser le ou les processus de son périmètre	DÉVELOPPER DES OUTILS / ÉVALUER / ANTICIPER * Concevoir des outils de suivi pertinents * Analyser les indicateurs d'activité, consolider les informations et formaliser des propositions d'amélioration * Évaluer son processus, analyser les résultats et les indicateurs * Évaluer les effets des actions engagées et anticiper les impacts d'une décision * Anticiper les situations critiques et prendre des mesures préventives * Évaluer les résultats et définir les actions correctives	CHIFFRER / MUTUALISER / CRÉER DES SYNERGIES * Chiffrer les moyens nécessaires à la mise en œuvre d'un projet, d'une nouvelle activité * Mutualiser les projets, les activités, les compétences et les outils * Arbitrer les choix relatifs à la mise en adéquation des activités, des ressources, des charges et des objectifs * Écouter son environnement et faire preuve d'anticipation	OPTIMISER * Proposer un plan d'actions en anticipant une difficulté ou une opportunité * Optimiser les moyens affectés à une activité, un processus pour le rendre plus performant COORDONNER * Anticiper les évolutions de l'activité et identifier les actions permettant de garantir la performance à moyen terme * Coordonner l'activité des différentes directions
Rédactionnelle	Transverse	Savoirs	RÉDIGER DES ÉCRITS SIMPLES *Rédiger des messages, notes ou courriels selon un modèle ou une consigne. *Respecter les règles de base de la grammaire, de la syntaxe et de l'orthographe. *Utiliser un vocabulaire adapté à la situation et compréhensible par le destinataire. *Transmettre une information factuelle, claire et concise. *Relire et corriger ses écrits pour en assurer la cohérence. *Utiliser les outils bureautiques ou numériques pour rédiger et diffuser un document simple.	STRUCTURER ET ADAPTER SES ÉCRITS PROFESSIONNELS *Rédiger différents types de documents (compte rendu, note, courrier, fiche de synthèse, rapport court…). *Structurer son propos pour mettre en valeur les idées essentielles. *Adapter le ton, le style et le niveau de langage au destinataire et au contexte. *Sélectionner les informations pertinentes et les hiérarchiser avec clarté. *Utiliser les fonctionnalités avancées des outils bureautiques ou collaboratifs pour mettre en forme et partager les documents. *Rédiger différents types de documents professionnels (notes, comptes rendus, synthèses courtes, rapports simples).	RÉALISER DES ÉCRITS ÉLABORES *Rédiger des documents d'analyse ou de synthèse intégrant des données techniques ou stratégiques. *Simplifier ou reformuler des informations complexes pour faciliter la compréhension de différents publics. *Harmoniser les contributions issues de plusieurs rédacteurs ou services. *Garantir la cohérence, la clarté et la fluidité de l'ensemble du document. *S'assurer de la conformité du contenu aux règles et aux standards institutionnels. *Valoriser les résultats ou messages clés dans une logique de communication interne ou externe.	ÉLABORER DES ÉCRITS COMPLEXES ET VALORISER L'INFORMATION *Rédiger des documents d'analyse approfondie, de communication institutionnelle ou de pilotage. *Construire une argumentation claire, structurée et étayée par des données fiables. *Sélectionner les supports et formats les plus adaptés aux publics visés. *Intégrer une dimension stratégique dans la rédaction pour influencer, convaincre ou orienter la décision. *Garantir la qualité, la cohérence et l'impact des messages diffusés. *Contribuer à la diffusion d'une culture rédactionnelle claire et partagée au sein de l'organisation.
Règlementaire	Transverse	Savoirs	APPLIQUER LE CADRE REGLEMENTAIRE ET CONVENTIONNEL D'UN DOMAINE UNIQUE * Connaitre et appliquer la règlementation en lien avec un domaine d'activité * Intégrer les évolutions règlementaires dans sa pratique * Inscrire son activité dans le cadre des conventions applicables * Connaitre les règles d'archivage applicable à son activité	MAITRISER LE CADRE REGLEMENTAIRE ET CONVENTIONNEL D'UN DOMAINE UNIQUE * Prendre en charge des dossiers complexes * Identifier et consulter les sources d'information règlementaire à disposition * Partager les bonnes pratiques avec l'équipe * Maitriser le cadre conventionnel applicable au public traité	RÉALISER UNE VEILLE TRANSMETTRE CONTRÔLER * Réaliser une veille règlementaire dans son champ d'activité * Transmettre ses compétences règlementaires * Veiller à la prise en compte des évolutions règlementaires dans les pratiques	MAITRISER LE CADRE REGLEMENTAIRE DE PLUSIEURS DOMAINES * Maitriser la règlementions de plusieurs domaines provenant de différents codes * Assurer la conformité aux réglementations complexes * Conseiller sur les questions de conformité
Rigueur / Méthodologie	Softskills	Savoir Etre	RESPECTER UNE PROCÉDURE OU DES RÈGLES ÉTABLIES * Suivre les procédures ou les modes opératoires en respectant les étapes et les consignes * Respecter une méthodologie, un circuit déterminé, un protocole partagé * Connaitre et respecter les règles de confidentialité, de secret professionnel et de déontologie * Assurer le classement et l'archivage dans le cadre de règles établies	S' AUTO CONTRÔLER * Réaliser régulièrement des auto-contrôles (Ex. qualité des saisies, relecture des écrits professionnels, ...) FAIRE ÉVOLUER LES PROCÉDURES * Participer aux mises à jour et à l'amélioration des procédures de travail dans son domaine d'activité	INSCRIRE SON ACTION DANS UN CADRE STRATEGIQUE * Réaliser ses activités en cohérence avec les éléments d'un schéma directeur ou d'un plan (contrôle interne, santé QVCT, ...) * Se référer à un cadre méthodologique en cas d'incertitude * Rechercher les bonnes pratiques en lien avec ses activités	PROCEDER A DES REVUES / SUPERVISER * Dans le cadre d'une démarche qualité individuelle, planifier et réaliser des points de contrôles réguliers * S'assurer que le cadre méthodologique est respecté par tous les contributeurs * Superviser la mise en œuvre des consignes et procédures DEFINIR / QUESTIONNER * Proposer une méthodologie adaptée dans le cadre d'un projet * Tester et ajuster une nouvelle méthode avant de la déployer * Questionner / interroger la pertinence d'une méthode en vigueur au regard des finalités poursuivies