



## Chargé(e) des relations avec les usagers

**Famille :** QUALITE, HYGIENE, SECURITE, ENVIRONNEMENT  
**Sous-famille :** Qualité - Prévention et gestion des risques  
**Code métier :** 30C40

### ▶ Information générale

#### Définition :

Développer et mettre en oeuvre la politique relative aux droits des usagers et des associations de patients, en coordination avec les différents acteurs internes / externes

#### Autres appellations :

Chargé(e) des relations clientèle  
Coordinateur(trice) des relations avec les usagers / associations  
Technicien(ne) qualité chargé des relations usagers

#### Spécificités :

Chargé(e) des relations avec les usagers de la psychiatrie

#### Prérequis réglementaires pour exercer le métier :

Expérience approfondie dans un établissement de santé

### ▶ Activités

- Accueil des personnes (patients, usagers, familles, etc.)
- Élaboration et mise en service d'outils et / ou de méthodes spécifiques à son domaine d'activité
- Identification, recensement des besoins et des attentes des patients, spécifiques à son domaine
- Information et conseil à des tiers (agents, patients, familles, etc.) dans son domaine d'activité
- Mise en place d'action de prévention des conflits et de traitement des réclamations
- Organisation et animation de réunions, visites, conférences, événements, commissions spécialisées, groupes de travail et groupes projet
- Organisation et mise en place de partenariats extérieurs
- Promotion des réalisations / des projets spécifiques à son domaine d'activité
- Réalisation et exploitation d'enquêtes, de données et d'entretiens, relatifs à son domaine d'activité
- Rédaction de documents techniques, relatifs à son domaine d'activité
- Veille spécifique à son domaine d'activité

### ▶ Savoir-Faire

- Accueillir et orienter des personnes, des groupes, des publics
- Adapter son comportement, sa pratique professionnelle à des situations critiques / particulières, dans son domaine de compétence
- Animer et développer un réseau professionnel
- Concevoir et exploiter des enquêtes
- Concevoir, formaliser et adapter des procédures / protocoles / modes opératoires / consignes relatives à son domaine de compétence
- Concevoir, piloter et évaluer un projet / un processus relevant de son domaine de compétence
- Créer des supports de communication et pédagogiques adaptés aux publics



- Créer et développer une relation de confiance et d'aide avec le patient et/ou la personne accueillie et / ou son entourage
- Élaborer et argumenter des scénarii/ des solutions acceptables à des problèmes relevant de son domaine de compétence
- Évaluer la satisfaction des patients / des clients / des personnels
- Former et conseiller guider les choix d'une personne ou d'une équipe.
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel
- Identifier, analyser, évaluer et prévenir les risques relevant de son domaine, définir les actions correctives/préventives
- Traiter et résoudre des situations agressives ou conflictuelles

## ► **Connaissances requises**

Description	Niveau de connaissance
Animation de groupe	Connaissances générales
Communication / relations interpersonnelles	Connaissances opérationnelles
Communication de crise	Connaissances opérationnelles
Droit de la santé dans son domaine d'activité	Connaissances opérationnelles
Méthodes / outils de la gestion des risques / assurance qualité	Connaissances opérationnelles
Méthodes des sciences sociales	Connaissances générales
Méthodologie d'analyse de situation	Connaissances opérationnelles
Négociation : méthodes et techniques	Connaissances opérationnelles
Organisation et fonctionnement interne de l'établissement	Connaissances opérationnelles
Qualité	Connaissances opérationnelles
Réseaux sanitaires, sociaux et médico-sociaux	Connaissances opérationnelles
Vocabulaire médical	Connaissances générales

### **Connaissances générales :**

*Connaissances générales propres à un champ. L'étendue des connaissances concernées est limitée à des faits et des idées principales. Connaissances des notions de base, des principaux termes. Savoirs le plus souvent fragmentaires et peu contextualisés. Durée d'acquisition courte de quelques semaines maximum.*

### **Connaissances opérationnelles :**

*Connaissances détaillées, pratiques et théoriques, d'un champ ou d'un domaine particulier incluant la connaissance des processus, des techniques et procédés, des matériaux, des instruments, de l'équipement, de la terminologie et de quelques idées théoriques. Ces connaissances sont contextualisées. Durée d'acquisition de quelques mois à un / deux ans.*

## ► **Informations complémentaires**

### **Relations professionnelles les plus fréquentes :**

- Service social de l'établissement pour définir l'aide la plus efficace à apporter au patient
- Responsable qualité gestionnaire des risques dans le cadre de l'écoute client



Responsable juridique en vue de prévenir les contentieux

Associations partenaires, Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, médiateurs membres de cette commission, pour traiter les réclamations, trouver des solutions et tirer des enseignements pour les prises en charge

Sous-commission qualité sécurité des soins de la cme

Services de soin

**Correspondances statutaires éventuelles :**

Attaché d'Administration Hospitalière

Cadre de santé

Adjoint des cadres hospitaliers

**Passerelles :**

Animateur qualité / gestion des risques