

Chargé des relations avec les usagers

Famille : QUALITÉ, HYGIÈNE, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT

Sous-famille : Qualité / Prévention et gestion des risques

Facteur d'évolution	Tendances d'évolution	Conséquences		
		Activités	Savoir-faire	Connaissances
Demande	<p>Augmentation du niveau du degré d'implication et de prise en compte des attentes des usagers dans la politique et les programmes qualité ;</p> <p>Attente de formation de la part des représentants des usagers ;</p> <p>Accroissement des violences, des conflits plus durs dans des contextes plus tendus ;</p> <p>Développement, pour les usagers, de l'accès à l'information sur les prises en charge ;</p> <p>Exigence croissante d'information sur les événements indésirables (dommages, risques...)</p>	<p>Accompagnement des professionnels dans leur relation avec les usagers ;</p> <p>Développement de partenariats avec les usagers ;</p> <p>Renforcement de la communication auprès des usagers</p>	<p>Conseiller les professionnels (en termes de postures, de droits, de communication de l'information...) ;</p> <p>Concevoir et exploiter des enquêtes spécifiques dans le cadre ISO ;</p> <p>Gérer des conflits avec les usagers / les représentants des associations ;</p> <p>Créer des supports de communication et pédagogiques adaptés aux publics ;</p> <p>Créer et animer des</p>	<p>Techniques de communication / médias ;</p> <p>Techniques de négociation ;</p> <p>Qualité / Gestion des risques</p>

Réglementaire	Places plus importante des représentants dans les instances		partenariats	
---------------	---	--	--------------	--