

# 1 Chargé(e) des relations usagers et associations

Référence : 3134-22-1038/SR du 08/07/2022



Employeur : Centre Hospitalier Territorial

Corps ou Cadre d'emploi /Domaine : Attaché

Direction Générale

Durée de résidence exigée  
pour le recrutement sur titre <sup>(1)</sup> : /

Lieu de travail : Médipôle Koutio

Poste à pourvoir : immédiatement

Date de dépôt de l'offre : vendredi 08 juillet 2022

Date limite de candidature : vendredi 05 août 2022

Détails de l'offre : poste à pourvoir dans le cadre d'une réorganisation interne

## Missions :

Le chargé des relations usagers et associations a pour mission de développer et de mettre en œuvre la politique de l'établissement relative aux droits des patients, des usagers et des associations en coordination avec les différents acteurs internes et externes. Il est placé sous l'autorité du chef de service relations patientèles.

### Activités principales :

- Accueillir, renseigner et conseiller les usagers et les associations afin de développer des relations de confiance et de partenariats
- Mettre en place des outils de suivi de la qualité des relations avec les usagers, suivre les indicateurs de satisfaction et proposer des mesures correctives ou des actions de prévention
- Etablir des tableaux de bords de l'activité recensant notamment les besoins et les attentes des usagers
- Accompagner et partager ses informations avec les services dans le cadre de leurs démarches d'amélioration de la qualité d'accueil et du parcours patient
- Organiser les instances internes (type CDU) relatives à la relation patientèle en collaboration avec le chef de service
- Créer et développer les relations avec les associations
- Prendre en charge la supervision des dons dans l'établissement
- Développer les relations internes et fédérer afin de promouvoir la qualité de l'accueil du patient et de son entourage
- Suivre l'organisation des événements au sein de l'établissement (Grand Hall) et s'assurer de leur faisabilité
- Promouvoir les réalisations et les projets initiés dans le cadre de ses missions
- Participer à la mise à jour de la documentation collective (procédures YES, modes opératoires, supports à destination des usagers,...)

### Activités secondaires :

- Prendre en charge l'instruction des réclamations en garantissant une relation usager professionnelle et adaptée à la demande du chef de service
- Prendre en charge des études en relation avec le domaine d'activité à la demande du chef de service

- Participer aux projets transversaux en lien avec son domaine d'activité
- Réaliser et animer des formations en lien avec son domaine d'activité.

#### **Profil du candidat**

#### **Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :**

- Titulaire d'une licence ;
- Communication/relations interpersonnelles
- Organisation et fonctionnement interne d'un établissement hospitalier
- Droit de la santé, législation et réglementation hospitalière
- Pack office, OUTLOOK
- Technique de communication non violente.

#### **Savoir-faire:**

- Rédiger des courriers et documents administratifs
- Créer et développer une relation de confiance
- Animer et développer un réseau professionnel
- Concevoir et exploiter des enquêtes
- Créer des supports de communication et pédagogiques adaptés aux publics
- Former, conseiller et guider les choix d'une personne ou d'une équipe.
- Identifier, analyser, évaluer et prévenir les risques relevant de son domaine, définir les actions correctives/préventives.

#### **Savoir être:**

- Sens du service public
- Adaptabilité
- Discrétion/secret professionnel
- Rigueur
- Excellent relationnel
- Sens du travail en équipe
- Sens de l'organisation
- Bienveillance.

#### **Contact et informations complémentaires :**

Pour toutes informations supplémentaires, veuillez contacter Kelly MILOUD  
-Cellule recrutement du CHT - tél : 20.80.00 – poste 8662  
[mail : kelly.miloud@cht.nc](mailto:kelly.miloud@cht.nc)

## **POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE**

---

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non bénéfice de la rupture conventionnelle, ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire <sup>(2)</sup>) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la Direction des Ressources Humaines / Cellule recrutement par :

- voie postale : BP J5-98849 - Nouméa cedex
- dépôt physique : Direction des Ressources Humaines - Cellule recrutement - Médipôle Koutio
- mail : [kelly.miloud@cht.nc](mailto:kelly.miloud@cht.nc)

<sup>(1)</sup>Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

<sup>(2)</sup>La fiche de renseignements, l'attestation sur l'honneur de non bénéfice de la rupture conventionnelle et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

***Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique***