

# Chargé(e) des relations avec les usagers

**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.

(Ex Chargé(e) des relations usagers et associations)

## **QUALITÉ HYGIÈNE SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT** **QUALITÉ - PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES**

NIVEAU DE QUALIFICATION MINIMUM  
Niveau 5 (Bac + 2, BTS, DUT)

RÉPERTOIRE DES MÉTIERS DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE - FPH  
**30C40**

## RÉFÉRENTIEL

### ACTIVITÉS

- Accueil des personnes (patients, usagers, familles,...)
- 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,...) 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, 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
- Prévenir, traiter et résoudre les situations de tension

## CONNAISSANCES REQUISES

- Animation de groupe (32130)
- Assurance qualité (31456)
- Communication/relations interpersonnelles (15034)
- Communication de crise (32037)
- Droit de la santé dans son domaine d'activité (43415)
- Méthodes/outils de la gestion des risques (42875)
- Méthodes des sciences sociales (14256)
- Méthodologie d'analyse de situation (14254)
- Négociation : méthodes et techniques (15005)
- Organisation et fonctionnement interne de l'établissement (43426)
- Qualité (31354)
- Réseaux sanitaires, sociaux et médico-sociaux (13038)
- Vocabulaire médical (43426)

## AUTRES RÉFÉRENTIELS

- [Chargé / Chargée de relation client \(Code ROME D1415\)](#)

## FORMATION

Formation dans le domaine du droit des usagers, droit hospitalier et responsabilité médicale

# STATUT ET ACCÈS

Cadre de santé  
Adjoint(e) des cadres hospitaliers

## Corps des attachés d'administration hospitalière

### STATUT DANS LA FPH

#### Catégorie A

---

#### Grades

- Attaché d'administration hospitalière (11 échelons)
  - Attaché d'administration hospitalière principal (10 échelons)
  - Attaché d'administration hospitalière hors classe (6 échelons + 1 échelon spécial)
- 

### MODALITÉS DE RECRUTEMENT DANS LA FPH

#### Concours externe sur épreuves

Organisé au niveau national (arrêté publié au Journal Officiel)

#### Conditions

- Etre titulaire d'une licence ou d'un autre titre ou diplôme classé au moins au niveau 6 (licence), ou d'une qualification reconnue équivalente dans les conditions fixées par le décret n° 2007-196 du 13 février 2007

**Quota** : le nombre de places offertes au concours externe ne peut être inférieur à 33% ni supérieur à 62% du nombre total des places offertes à l'ensemble des 3 concours.

Après l'admission au concours, les stagiaires (statut = élèves attachés) suivent un cycle de formation d'une durée totale de 12 mois (enseignement théorique+stages pratiques) organisé par l'EHESP qui fait l'objet d'une évaluation par un jury.

Ceux dont le cycle est validé sont inscrits sur une liste d'aptitude établie par arrêté du ministre chargé de la santé.

Leur titularisation est effective quand ils nommés dans un établissement, par décision de son chef.

---

## Concours interne sur épreuves

Organisé au niveau national (arrêté publié au Journal Officiel)

### Conditions

- Etre fonctionnaire ou agent non titulaire des fonctions publiques d'Etat, territoriale ou hospitalière, ou de leurs établissements publics à caractère administratif, ou être militaire ou magistrat, ou être en fonction dans une organisation internationale intergouvernementale
- Compter au moins 3 ans de services publics effectifs

**Quota** : le nombre de places offertes au concours interne ne peut être inférieur à 33% ni supérieur à 62% du nombre total des places offertes à l'ensemble des 3 concours.

Après l'admission au concours, les stagiaires (statut = élèves attachés) suivent un cycle de formation d'une durée totale de 12 mois (enseignement théorique+stages pratiques) organisé par l'EHESP qui fait l'objet d'une évaluation par un jury.

Ceux dont le cycle est validé sont inscrits sur une liste d'aptitude établie par arrêté du ministre chargé de la santé.

Leur titularisation est effective quand ils nommés dans un établissement, par décision de son chef.

Avant de se présenter au concours interne, les fonctionnaires et agents peuvent être admis à un cycle préparatoire de 6 mois organisé par l'EHESP.

---

## 3ème Concours sur épreuves

Organisé au niveau national (arrêté publié au Journal Officiel)

### Conditions

- Justifier d'au moins 5 ans d'exercice d'un ou plusieurs des mandats ou activités de membre d'une assemblée élue d'une collectivité territoriale ou d'une ou de plusieurs activités en qualité de responsable, y compris bénévole, d'une association

**Quota** : le nombre de places offertes à ce concours ne peut être inférieur à 5% ni supérieur à 15% du nombre total des places offertes à l'ensemble des 3 concours.

---

## Inscription sur une liste d'aptitude

Liste établie dans chaque établissement par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle

### Conditions

- Etre adjoint(e) des cadres hospitaliers ou assistant(e) médico-administratif(ive)
- Compter plus de 5 ans de services publics effectifs accomplis dans l'un ou l'autre de ces corps en position d'activité ou de détachement (en qualité de titulaire ou stagiaire).

**Quota** : recrutement limité au 1/3 du nombre des titularisations et des détachements

Après l'admission au concours, les candidats sont nommés stagiaires pour une durée d'un an pendant laquelle ils suivent une formation d'adaptation à l'emploi (FAE) de 12 semaines (enseignement théorique+stages pratiques) organisée par l'EHESP.

Leur titularisation est validée par un jury de cette formation.

---

### **Détachement ou intégration directe**

Possibilité d'intégration dans le corps de détachement à tout moment sur demande

#### **Conditions**

- Etre fonctionnaire dans un corps ou cadre d'emplois de catégorie A ou d'un niveau équivalent, apprécié au regard des conditions de recrutement ou de la nature des missions
  - Suivre une formation d'adaptation à l'emploi (FAE) organisée par l'EHESP au cours des deux premières années de détachement ou de l'intégration directe
- 

## **ÉVOLUTION DANS LA FPH**

### **AU GRADE D'ATTACHÉ D'ADMINISTRATION HOSPITALIÈRE PRINCIPAL**

**Inscription au tableau annuel d'avancement établi par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle**

#### **CONDITIONS**

- Justifier d'au moins 7 ans de services effectifs dans un corps, cadre d'emploi ou emploi de catégorie A ou de même niveau
- Avoir atteint le 8<sup>ème</sup> échelon du grade d'attaché d'administration hospitalière

#### **OU**

**Inscription au tableau annuel d'avancement après examen professionnel organisé au niveau départemental**

#### **CONDITIONS**

- Justifier d'au moins 3 ans de services effectifs dans un corps, cadre d'emploi ou emploi de catégorie A ou de même niveau
- Avoir atteint le 5<sup>ème</sup> échelon du grade d'attaché d'administration hospitalière

### **AU GRADE D'ATTACHÉ hors classe**

**Inscription au choix au tableau annuel d'avancement**

## Conditions

- Justifier :
  - soit de 6 ans de détachement dans un ou plusieurs emplois avec un indice brut d'au moins 985, conduisant à pension de la Caisse nationale des agents des collectivités locales ou du code des pensions civiles et militaires de retraite
  - soit de 8 ans de détachement dans un ou plusieurs emplois avec un indice brut d'au moins 966, conduisant à pension de la Caisse nationale des agents des collectivités locales ou du code des pensions civiles et militaires de retraite
  - soit de 8 ans d'exercice dans un corps de catégorie A (détachement compris), de fonctions de direction, d'encadrement, de conduite de projet ou d'expertise, correspondant à un niveau de responsabilité défini par arrêté conjoint des ministres chargés de la santé et de la fonction publique
- Avoir atteint le 5<sup>ème</sup> échelon du grade d'attaché d'administration hospitalière principal

**OU**

## Inscription au choix au tableau annuel d'avancement

### Conditions

- Avoir atteint le 10ème échelon d'attaché d'administration hospitalière principal
- Avoir fait preuve d'une valeur professionnelle exceptionnelle
- Avoir obtenu 4 nominations par inscription au choix au tableau annuel d'avancement

## Au grade de directeur d'hôpital de classe normale

### Tour extérieur, après inscription sur liste d'aptitude arrêtée par le directeur général du Centre national de gestion (CNG)

#### CONDITIONS

- Compter au moins 8 ans de services effectifs comme fonctionnaire hospitalier de catégorie A
- Avoir atteint un grade dont l'indice terminal est au moins égal à l'indice brut 852

**Quota** : 9 % au plus des effectifs des élèves directeurs titularisés après la formation à l'EHESP

## AU GRADE DE DIRECTEUR D'ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX DE CLASSE NORMALE

### Tour extérieur, après inscription sur liste d'aptitude arrêtée par le directeur général du Centre national de gestion (CNG)

#### CONDITIONS

- Compter au moins 8 ans de services effectifs comme fonctionnaire hospitalier de catégorie A
- Avoir atteint un grade dont l'indice terminal est au moins égal à l'indice brut 780

**Quota** : 9 % au plus des effectifs des élèves directeurs titularisés après la formation à l'EHESP

---

# EXERCICE DU MÉTIER

## CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

### Prérequis

- Expérience approfondie dans un établissement de santé

### Spécificité

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

### Relations professionnelles

- 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 commission médicale d'établissement
- Services de soin

### Structures

- Etablissement de soins (hôpital, clinique)

### Conditions

- Travail les fins de semaine, jours fériés
  - Possibilité d'astreintes
- 

## AUTRES APPELLATIONS COURANTES

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

# MOBILITÉ

## PASSERELLES

### Passerelles dans la FPH

- [Animateur\(trice\) qualité / gestion des risques](#)

---

© ANFH - 265 rue de Charenton 75012 Paris - Tél. : 01 44 75 68 00  
<http://metiers.anfh.fr/30C40>