

L'**ONIAM** est un établissement public national à caractère administratif, créé par la loi du 4 mars 2002. Il a pour mission d'indemniser les victimes d'accidents médicaux, d'affections iatrogènes et d'infections nosocomiales. L'établissement est placé sous la tutelle du ministère chargé de la santé et compte 7 pôles répartis sur 4 sites géographiques (Montreuil, Nancy, Bordeaux et Lyon). Pour l'exercice de ses missions, il s'appuie sur un effectif de 121 agents, auquel s'ajoute un important réseau d'experts médicaux et de médecins conseils.

Site web : www.oniam.fr

Fiche de poste

Responsable des relations avec les usagers et des partenariats

Dénomination du poste :

Responsable des relations avec les usagers et des partenariats

Rattachement :

Directeur

Catégorie d'emploi :

Catégorie A ou catégorie d'emploi 1 (décret n°224-2003 du 7 mars 2003)

Type de contrat :

Fonctionnaire en détachement ou contrat à durée indéterminée

Date de prise de fonctions :

Dès que possible (création de poste)

Localisation géographique :

Montreuil

Rémunération :

Selon l'expérience et le niveau de formation par référence à la grille des agences sanitaires (décret n°224-2003 du 7 mars 2003)

Candidature :

Lettre de motivation à l'attention du Directeur, M. Sébastien LELOUP, et curriculum vitae sont à adresser :

Par courrier à :

Ressources humaines de l'ONIAM,
Tour Altaïs
1, place Aimé Césaire
CS 80011 – 93102 Montreuil

Ou par E-mail à :

recrutement@oniam.fr

Pour toute demande de renseignements:

Téléphone : 01 49 93 89 00

Affection

Service

Direction

Liaison fonctionnelle

Le/la responsable des relations avec les usagers et des partenariats est rattaché(e) au directeur, autorité fonctionnelle et hiérarchique.

Environnement du poste

L'ONIAM est installé depuis le 1er juillet 2020 dans la Tour Altaïs à proximité immédiate du métro Mairie de Montreuil (ligne 9). Les locaux sont certifiés HQE (haute qualité environnementale) et bénéficient de prestations de services collectifs de qualité (restauration d'entreprise, espace fitness). L'accord collectif sur le télétravail permet de bénéficier, sous conditions, de 2 jours de télétravail par semaine.

L'ONIAM, établissement public administratif placé sous la tutelle du ministère chargé de la santé, gère plusieurs dispositifs d'indemnisation rapide et gratuit des victimes d'accidents médicaux qui ont opté pour la voie de règlement amiable de leur différend plutôt que contentieuse.

Pour l'exercice de ses missions, l'ONIAM dispose d'un effectif de 121 agents, auquel s'ajoutent un vaste réseau d'experts médicaux, de médecins conseils ainsi que des instances collégiales (23 commissions de conciliation et d'indemnisation et 2 collèges d'experts). L'activité de l'ONIAM est croissante : depuis 2018, le montant annuel des indemnisations versées aux victimes a progressé de 62 % pour atteindre en 2024 186 M€.

Dans l'exercice de ses missions, la relation aux usagers et les partenariats institutionnels notamment avec les associations agréées représentatives des usagers du système de santé revêtent une importance cruciale pour l'ONIAM, tant en termes d'exercice de leurs droits par les usagers (lutte contre le non-recours), de compréhension des dispositifs d'indemnisation et de promotion de la voie amiable comme mode de règlement alternatif des différends, que d'accompagnement des usagers dans leurs démarches auprès du dispositif d'indemnisation actionné.

Description du poste

Sous la responsabilité du directeur, le /la responsable des relations avec les usagers et des partenariats assure la promotion de l'établissement et de ses dispositifs pour accroître leur visibilité dans le cadre de la mise en œuvre d'une stratégie de développement de la voie amiable d'indemnisation des victimes du fonctionnement du système de santé. Cette stratégie à établir dans le cadre du contrat d'objectifs et de performance 2025-2027 conclu entre l'ONIAM et l'Etat prévoit notamment le renforcement et le développement des relations de l'établissement avec les usagers par la voie par exemple de partenariats à nouer, nourrir et animer avec le milieu associatif et plus généralement avec tous les acteurs du système de santé susceptibles d'améliorer la connaissance de l'ONIAM par ses usagers.

A ce titre :

- il/elle propose au directeur des actions visant à améliorer le contenu et la diffusion de l'information sur tous types de supports et l'accompagnement des usagers. Il/elle propose également des mesures de clarification des parcours usagers et de simplification de l'accès à l'information sur les dispositifs d'indemnisation.
- il/elle assure ou supervise la production de contenus pédagogiques accessibles à tous les publics.
- il/elle analyse les données issues de la mesure de la satisfaction des usagers et propose au directeur des actions concrètes d'amélioration des résultats obtenus.
- *community manager*, il/elle développe la présence numérique de l'ONIAM via son site Internet et par la publication de contenu sur les réseaux sociaux. En particulier le/la responsable de la mission relation aux usagers alimente, anime et met à jour le site Internet de l'établissement, afin de garantir la disponibilité de contenus fiables, actualisés et attractifs. Il/elle administre les pages existantes, veille à leur cohérence éditoriale et à l'ergonomie et l'accessibilité du site en proposant au besoin les évolutions nécessaires.

- il/elle participe au développement de partenariats notamment avec les associations agréées représentatives des usagers du système de santé et à l'animation des relations avec les partenaires institutionnels de l'établissement notamment les fédérations d'établissements de santé et professionnels de santé.

Enfin, le/la responsable des relations avec les usagers et des partenariats conseille la direction dans l'expression et la diffusion de sa communication. Il/elle est en charge de la communication, en veillant à la circulation fluide et cohérente des messages au sein de l'établissement.

Profil recherché

Formation / expérience

- Diplôme : Niveau master ou fonctionnaire de catégorie A
- Expérience professionnelle fortement souhaitée dans le domaine de la communication et/ou de la relation usagers/clientèle, de préférence dans le secteur public
- De bonnes connaissances juridiques seront valorisées.

Connaissances

- Maîtrise du secteur de la communication institutionnelle, de la communication de crise et de ses enjeux,
- Capacité à élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication interne et externe
- Capacité à vulgariser des contenus juridiques ou techniques
- Capacité à concevoir des supports de communication variés
- Bonne connaissance du milieu associatif de la santé
- Maîtrise de logiciels d'édition et forte appétence pour la communication sur les réseaux sociaux

Aptitudes

- Excellentes qualités rédactionnelles et de synthèse (il pourra être demandé aux candidats invités à un entretien de rédiger une rapide synthèse d'un ou de plusieurs documents courts lié(s) au fonctionnement habituel de l'établissement)
- Sens de la pédagogie
- Capacité d'organisation, d'anticipation et de planification
- Créativité et innovation
- Qualité d'écoute et goût pour le travail collaboratif