



Toutes nos compétences  
pour votre Santé

## Fiche de poste

### Chargé de mission Marketing Hospitalier en alternance

### Coordonnateur des relations avec les Usagers et de l'expérience patient

**Métier :** chargé de mission marketing

**Famille :** Qualité, hygiène, sécurité, environnement

**Sous-famille :** Qualité, prévention et gestion des risques

**Code métier :** 30C40

**UF :** Direction des Relations avec les Usagers et des Affaires juridiques

**Temps de travail :** 100%

#### Définition

**Le chargé de mission Marketing** intervient dans le cadre des missions dévolues à la Direction des Relations avec les Usagers et des affaires juridiques parmi lesquelles notamment la mise en œuvre d'un Projet des Usagers, défini et mis en œuvre par chaque Commission des Usagers (CDU) des Hôpitaux Publics de l'Artois.

Ce projet novateur met au cœur de ses engagements et de ses préoccupations pour les cinq années à venir, la nécessaire prise en charge du bien-être et du bien-vivre des patients au sein de l'établissement et de ses structures. Il constitue un **axe majeur de la politique des établissements**. Il s'articule avec le Projet Médical Partagé et le Projet de Soins Partagé, piliers essentiels et incontournables de la prise en charge des patients.

Le chargé de mission Marketing, dans l'exercice de ses missions, place le patient au centre de la réflexion et favorise la prise en compte de **l'expérience patient** comme un **levier d'amélioration et d'innovation**.

#### Missions principales

Les missions proposées au chargé de mission marketing seront :

- La gestion de projet marketing relatif à la maison des usagers



**Hôpitaux Publics de l'Artois**  
Centre Hospitalier de Béthune Beuvry  
Rue Delbecque  
62408 Béthune Cedex  
Téléphone : 03 21 64 44 44  
[www.ch-bethune.fr](http://www.ch-bethune.fr)

- Le développement de la stratégie marketing mis en place au lancement du projet dans le but de l'appliquer ensuite aux autres établissements des Hôpitaux Publics de l'Artois
- La coordination du projet de Maison des usagers du Nouvel Hôpital Métropolitain de l'Artois (NHMA)
- La gestion de la **communication** interne et externe relative à la maison des usagers pour faire le lien entre les usagers, les associations et le personnel médical.
- La gestion des réseaux sociaux de la maison des usagers, en lien avec le service communication (**Community Manager**)
- La coordination de l'espace Rencontre Usagers du CH de Béthune Beuvry en lien avec les représentants des usagers et les associations
- L'amélioration et la diffusion des connaissances et expertises concernant les patients et leur **parcours de santé** (besoins, attentes, comportements, freins, leviers, niveau de satisfaction, etc.)
- Le développement des actions favorisant le recueil de **l'expérience patient**
- Rédiger et mettre en forme des notes, documents et /ou rapports, relatifs à son domaine de compétence
- Concevoir et exploiter des **enquêtes**

## Activités spécifiques

## Conditions particulières

Connaissance en marketing et plus particulièrement en **marketing santé**.

Maîtrise des mesures de **l'expérience patient** (e-Satis)

Maîtrise de la suite Office 360®

Maîtrise de la suite Adobe®, notamment Indesign®.

### Nature et niveau de formation

Alternant Master 1 et Master 2 Stratégie marketing et relation client

Alternant Master 1 et Master 2 Marketing, Brand Management et innovation

### Relations professionnelles les plus fréquentes

- Direction Générale
- Direction Qualité et Gestion des risques
- Direction des soins
- Services médicaux
- Représentants des usagers et Associations
- Agence Régionale de Santé (ARS)

**Base horaire** : 37h30

Mobilité requise sur les 4 établissements des HPA (CH LENS, CH Béthune-Beuvry, CH HENIN-BEAUMONT, CH LA BASSEE)

| <b>Savoir-Faire (compétences)</b><br><i>requis pour le poste / détenus par l'agent en vu de leurs<br/>références pour l'entretien professionnel (non codés<br/>dans la fiche de poste s'ils ne sont pas nécessaires au poste)</i> | <b>1<br/>A<br/>développer</b> | <b>2<br/>Pratique<br/>courante</b> | <b>3<br/>Maîtrisée</b> | <b>4<br/>Expert</b> |
|---|-------------------------------|------------------------------------|------------------------|---------------------|
| Adapter son comportement, sa pratique professionnelle à des situations critiques/particulières dans son domaine de compétence   |                               |                                    | X                      |                     |
| Classer des données, des informations, des documents de diverses natures  |                               |                                    | X                      |                     |
| Travailler en équipe et en réseau   |                               |                                    |                        | X                   |
| Concevoir, formaliser et adapter des procédures, protocoles, modes opératoires, consignes en lien avec le domaine de compétence   |                               |                                    | X                      |                     |
| Organiser et classer des données, des informations, des documents de diverses natures   |                               |                                    | X                      |                     |
| Rédiger et mettre en forme des notes, documents et /ou rapports, relatifs à son domaine de compétence   |                               |                                    |                        | X                   |
| Concevoir et exploiter des enquêtes   |                               |                                    |                        | X                   |
| Concevoir, formaliser et adapter des procédures, protocoles, modes opératoires, consignes en lien avec le domaine de compétence   |                               |                                    | X                      |                     |
| Utiliser les outils bureautiques et les technologies de l'information et de la communication  |                               |                                    | X                      |                     |

1. **A développer** : n'est pas indispensable à la tenue du poste
2. **pratique courante** : utilisé quotidiennement – existence de protocole et procédure
3. **maîtrisé** : la personne doit être autonome même en situation exceptionnelle, hors protocole
4. **Expert** : référent, tuteur, formateur – transmission du savoir et du savoir-faire

| <b>Savoirs (Connaissances)</b><br><i>requis pour le poste / détenus par l'agent en vu de leurs<br/>référencements pour l'entretien professionnel (non codés dans la<br/>fiche de poste s'ils ne sont pas nécessaires au poste)</i> | <b>Formacode</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|--|------------------|----------|----------|----------|----------|
| Marketing des organisations de santé   |                  |          |          |          | X        |
| Mesures de l'expérience patient  |                  |          |          |          | X        |
| Bureautique  |                  |          |          | X        |          |
| Vocabulaire médical/règles orthographiques et grammaticales  |                  |          |          | X        |          |
| Communication  |                  |          |          |          | X        |
| Droit des usagers du système de santé  |                  | X        |          |          |          |
| Organisation et fonctionnement interne de l'établissement  |                  | X        |          |          |          |

**1. 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.

**2. Connaissances détaillées :** 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.

**3. Connaissances approfondies :** Connaissances théoriques et pratiques approfondies dans un champ donné. Maîtrise des principes fondamentaux du domaine, permettant la modélisation. Une partie de ces connaissances sont des connaissances avancées ou de pointe. Durée d'acquisition de 2 à 4/5 ans.

**4. Expert :** domine le sujet, le fait évoluer et/ou tuteur