CHS DE LA SAVOIE	**AVIS DE VACANCE DE POSTE** Diffusée le 02/11/2026 Fin de publication le 13/11/2026	**DIRECTION DU PATIENT et DES AFFAIRES GENERALES** *Chargé(e) des relations aves les usagers/Assistant(e) de direction*

Intitulé du poste : Chargé(e) des relations avec les usagers et assistant(e) de direction

Service de rattachement : Direction du Patient et des Affaires Générales

Type d'offre : contractuel / mutation

Temps de travail : 100 %

Grade : Adjoint des cadres (catégorie B)

Horaires : en journée du lundi au vendredi

Poste vacant à compter : 16 novembre 2026

Présentation du CHS de la Savoie

Le CHS de la Savoie est un établissement public de santé dont la mission est de dispenser des soins en santé mentale (psychiatrie générale adulte, psychiatrie infanto juvénile, psychopathologie de l'adolescent) à la population de l'ensemble du département de la Savoie, soit plus de 440.000 habitants.

Sa mission est de prender en charge et d'accompagner toute personne nécessitant des soins, dans une visée de prévention, de diagnostic, de soins et de réhabilitation sociale pour l'ensemble du département découpé en secteurs géographiques : 4 secteurs pour les adultes, 3 Intersecteurs pour les enfants et un service départemental pour les adolescents.

Le CHS de la Savoie propose une offre de soins diversifiée : hospitalisation complète, consultations, prises en charge à temps partiel, accueil familial thérapeutique.... et de proximité à travers l'implantation de structures de consultation sur le département de la Savoie : Centre médico-psychologiques, Centre d'Activité Thérapeutique et de Temps de Groupe et Hôpitaux de Jour.

Le CHS de la Savoie en quelques chiffres (données 2025) :

139 lits d'hospitalisation complète (Adultes et enfants)

37 structures extra hospitalières (CMP / CATTG / HJ)

100 places d'hôpital de jour

30 places accueil familial thérapeutique (AFT)

Maison d'accueil spécialisée : 47 lits

Environ 892 ETP non médicaux et 60 ETP médicaux

Budget : 73 M€

Présentation de la DPAG

La Direction du Patient et des Affaires Générales (DPAG) assure le pilotage de la direction du patient des affaires générales, de la communication - culture archives et centre de ressources documentaires, du bureau des admissions, de la régie-recette et du mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

La DPAG est composée de plusieurs services :

- Parcours patient :
    - Bureau des admissions, assurant le suivi des séjours hospitaliers et circuit des soins sans consentement (en interface tribunal judiciaire, ARS, Préfecture…), la facturation, l'identito-vigilance… ;
    - Accueil ;
    - Accompagnement des majeurs protégés (encadrement du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, préposé de l'établissement) et service de la régie des patients
    - Relations avec les usagers : animation de la commission des usagers, participation au comité des usagers du GHT Savoie-Belley
    - Coordination des aumôneries et laïcité (espace de recueillement)
    - Maison des usagers.

- Affaires générales : o Partenariats dans le domaine sanitaire (liens avec les médecins de ville, centres hospitaliers, CPTS), médico-social (du handicap et du vieillissement), social (bailleurs, municipalités, CLSM…), pénitentiaire, liens avec les usagers, la justice, la police, etc.
    - Participation au fonctionnement institutionnel et gouvernance : pôles, comité de pilotage des équipes mobiles, maison des adolescents de Savoie…
    - Juridique et veille réglementaire.
    - Communication.
    - Culture.
    - Valorisation du patrimoine.
    - Centre de ressources documentaires.
    - Archives médicales et administratives.

Le Secrétaire Général assure la Direction Patient et des Affaires Générales avec une adjointe du Directeur responsable des affaires juridiques et de la gestion de projets.

La personne chargée des relations aves les usagers (PCRU) est placée sous l'autorité du Secrétaire Général en chare de la Direction du Patient et des Affaires Générales. Elle est l'interlocutrice des usagers, des représentants des Usagers de l'établisement ainsi que des représentants des cultes. Elle développe et met en œuvre la politique relative aux droits des usagers et des associations de patients, en coordination avec les différents acteurs internes et externes.

Description des missions

1/ Chargé(e) des relations avec les usagers (PCRU) et les représentants des cultes :

Sous l'autorité du directeur, la personne doit contribuer à la promotion des droits des usagers, à l'amélioration continue de la qualité de leur prise en charge et au développement de la démocratie sanitaire au sein de l'établissement en s'appuyant sur le projet des Usagers du projet d'établissement.

À ce titre, la personne est chargée de :

- Accueillir par téléphonique ou en physique, écouter et orienter les usagers et leurs proches ;

- Assurer le traitement, le suivi et l'analyse des plaintes, réclamations et demandes formulées par les usagers en lien avec la CDU, la Direction des soins et de la qualité/gestion des risques, les médiateurs médicaux et non médicaux et l'adjoint du directeur en charge des affaires juridiques : réception des plaintes et réclamations, envoi des demandes d'informations et de renseignements dans les unités de soins, synthése des éléments reçus et rédaction des courriers de réponse, relance des services en veillant à garantir le respect d'un délai raisonnable de traitement, organisation et suivi des entretiens des médiations en santé ;

- Préparer et suivre les réunions de la CDU et de la CDU restreinte : élaboration de l'ordre du jour, préparation des dossiers à présenter à la CDU, rédaction des compte-rendu, suivi des décisions, accompagnement des représentants des usagers dans l'exercice de leur mandat ;

- Suivi de la Maison des Usagers ;

- Assurer le recueil et le traitement des demandes d'accès aux dossiers médicaux par les patients et leurs ayants droits : courriers aux services, aux demandeurs, relances, suivi facturation des frais d'envoi et de copies, enregistrement sur le tableau de suivi) et préparation des éléments, synthèses pour la CDU ;

- Animer les relations avec les représentants des Usagers et les associations partenaires de l'établissement afin de trouver ensemble des actions en vue d'améliorer le fonctionnement de l'établissement et/ou la prise en charge des patients (JEDS, SISM etc.) ;

- Participer à la démarche de certification qualité HAS versant usagers et droits des patients ;

- Contribuer aux projets impliquant les usagers et l'expérience patients ;

- Participation hebdomadaire à la Délégation Qualité contribuant ainsi à l'articulation entre le volet relations-usagers et le volet qualité de l'établissement ;

- Coordonner les procédures relatives aux relations aves les usagers, suivre et actualiser les tableaux de bord ;

- Préparation et suivi de la Commission Laïcité : élaboration de l'ordre du jour, rédacton du compte-rendu, animation du lien avec les représentants des cultes, suivi de l'espace de recueillement ;

- Veille sur la communication de la direction (affichages, intranet, internet) ;

2/ Suivi administratif des conventions de partenariat :

Sous l'autorité du directeur et en appui de l'adjointe de direction responsable des affaires juridiques et chargée du pilotage des partenariats, l'assistante de direction assure le suivi administratif, documentaire et logistique des conventions de partenariat de l'établissement.

À ce titre, la personne est chargée de :

- Assurer la gestion administrative du portefeuille des conventions de partenariat de l'établissement ;

- Tenir à jour le tableau de suivi des conventions (partenaires, objet, dates de signature, échéances, renouvellements, avenants, référents internes concernés) ;

- Veiller au respect des échéances administratives et signaler à l'adjointe de direction les conventions arrivant à terme ou nécessitant une actualisation ;

- Assurer le circuit de signature des conventions et avenants, en lien avec les partenaires et les services concernés ;

- Organiser l'archivage physique et numérique des conventions conformément aux procédures de l'établissement ;

- Préparer les éléments administratifs nécessaires aux travaux conduits par l'adjointe de direction dans le cadre du pilotage des partenariats ;

- Organiser matériellement les réunions de négociation, de suivi ou de bilan des partenariats : convocations, réservation de salles, préparation et diffusion des documents, gestion des aspects logistiques ;

- Etablir les comptes rendus de réunions et assurer leur diffusion aux interlocuteurs concernés. ;

- Assurer le suivi des demandes d'informations et relances administratives auprès des partenaires ;

- Contribuer à la production d'indicateurs de suivi et à la préparation des bilans annuels des partenariats ;

3/ Gestion du secrétariat du Directeur et des affaires générales :

Sous l'autorité du directeur et en appui de l'adjointe de direction responsable des affaires juridiques et chargée du pilotage des partenariats, la personne assure au global le secrétariat administratif de la DPAG.

À ce titre, la personne est chargée de :

- Réception et traitement des appels téléphoniques et/ou des messages électroniques ;
- Prise de notes, frappe et mise en forme des documents ;
- Prise de rendez-vous / gestion des agendas ;
- Organisation de réunions, visites, conférences, événements ;
- Reproduction et diffusion de documents, de dossiers ;
- Traitement des courriers, dossiers, documents dans son domaine (enregistrement, tri, traitement, diffusion, archivage) ;
- Centralisation du rapport d'activité, suivi et mise à à jour de tout document d'organisation et de fonctionnement de la DPAG ;
- Réception et suivi des réservations de l'auditorium et missions associées (convention, facturation, accueil, information…) ;
- Suivi du paiement des intervenants ;
- Gestion des consommables et de la papeterie du service ;
- Coordination du suivi et de l'actualisation de l'affichage institutionnel (accueil et unités de soins) ;
- Réalisation, saisie, réponse et exploitation d'enquêtes, d'entretiens, relatifs à son domaine d'activité ;
- Assure le remplacement de l'assistante de la direction générale durant la période des congés ;

Positionnement dans la structure

Liaisons hiérarchiques : Secrétaire Général en charge de la Direction du Patient et des Affaires Générales

Liaisons fonctionnelles :
Directeur de l'établissement et directions fonctionnelles
Adjointe du Secrétaire Général en charge de la Direction du Patient et des Affaires Générales
Représentants des usagers
Membres de la CDU
Médiateurs médicaux et non médicaux
Médecins
Cadres
Coordinatrice des secrétaires médicales
Coordinatrice des assistantes sociales

Compétences requises :

Maîtriser les outils bureautiques (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams)
Élaborer, adapter et optimiser le planning de travail, de rendez-vous, de visites

Concevoir, formaliser et adapter des procédures, protocoles, consignes relatives à son domaine de compétence
Savoir communiquer avec différents interlocuteurs ; identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel ; adapter son comportement, sa pratique professionnelle à des situations critiques, dans son domaine de compétence
Organiser et classer des données, des informations, des documents de diverses natures ; appliquer les méthodes de classement et archivage
Identifier, analyser, évaluer et prévenir les risques relevant de son domaine, définir les actions correctives/préventives
Concevoir et exploiter des enquêtes
Évaluer la satisfaction des patients / des clients / des personnels
Avoir le sens de l'accueil et de la disponibilité
Etre rigoureux et méthodique
Respecter le secret professionnel, faire preuve de discrétion

Qualifications

Formation juridique appréciée
Connaissance de l'organisation hospitalière
Connaissance du secteur psychiatrique apprécié
Expérience appréciée dans le domaine du secrétariat
Expérience appréciée dans la conduite de tâches et le suivi de dossiers en autonomie

Dossier de candidature et délai

Les personnes intéressées et disposant des compétences requises peuvent adresser leur candidature (lettre + curriculum vitae) à l'attention du Directeur chargé des ressources humaines et des affaires médicales (drh@chs-savoie.fr) avant le 13 novembre 2026.

Renseignements

Auprès de Monsieur BENEVISE, Secrétaire Général en charge de la Direction du Patient et des Affaires Générales.

LE DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES
& DES AFFAIRES MEDICALES,

Jérôme CHEVILOTTE