



<https://latribunelibre.com/emploi/hyperviseur-plateforme-telephonique-cdi-f-h>

HYPERVISEUR PLATEFORME TELEPHONIQUE-CDI F/H

Description

Pilotage :

- Assurer le pilotage opérationnel de la PFS ;
- Assurer la supervision des flux et des indicateurs de la PFS IDF2 ;
- Assurer la coordination du réseau des caisses participantes et notamment des superviseurs des trois plateaux IDF2 ;
- Veiller à l'homogénéité de la réponse téléphonique et des informations mises à disposition des téléconseillers par chaque caisse ;
- Réaliser des prévisions mensuelles, semestrielles et annuelles des flux IDF2 ;
- Mettre en œuvre les priorités opérationnelles fixées par le responsable de la relation de service ;
- Programmer les positions au regard de l'estimation des flux et des courriels IDF2 ;
- Assurer le reporting auprès de la direction de la Caf95, des Cafs participantes IDF 2 et de la CNAF ;
- Assurer le lien avec le Centre de ressources et l'hypervision nationale ;
- Assurer la supervision des flux et des indicateurs de la PFS IDF1 en l'absence de l'hyperviseur déjà en poste.

Animation :

- Animer des réunions et des instances spécifiques au fonctionnement de la PFS et prépare les supports ;
- Animer les copils hebdomadaires sur les consignes avec les superviseurs des plateaux IDF2 ;
- Préparer les ordres du jour, les supports et anime le Copil PFS IDF2 avec l'ensemble des Cafs ;
- Participer au dialogue de gestion semestriel avec la Cnaf ;
- Préparer les ordres du jour et participe aux visites annuelles des plateaux ;

Contribution au réseau :

Organisme employeur
CAF DU VAL-D OISE

Type de poste
Temps plein

Secteur
ACTIVITÉS GÉNÉRALES DE SÉCURITÉ SOCIALE

Lieu du poste
95127, CERGY, CERGY, France

Salaire de base
34000 € - **Salaire de base**
34000 €

Date de publication
23 octobre 2024 à 13:02

Valide jusqu'au
22.11.2024

- Contribuer à la mise en œuvre des nouvelles expérimentations ;
- Participer à des groupes de travail nationaux.

Des déplacements dans les départements des plateaux répondants sont à prévoir.

Qualifications

- Expérience probante dans la supervision de la réponse téléphonique et management de projets
- Capacités de pilotage, d'organisation, d'autonomie
- Aptitude à être force de proposition, goût de l'expérimentation
- Capacités à mobiliser les partenaires internes et externes autour des objectifs fixés
- Esprit d'équipe
- Capacités rédactionnelles et de reporting
- Autonomie, rigueur et réactivité
- Être capable de piloter divers projets en lien avec son périmètre d'activités que ce soit à l'échelle locale et/ou nationale
- La connaissance de l'environnement de la branche famille et des prestations servies par la Caf n'est pas indispensable