

Planificateur / Prévisionniste



Autres dénominations rencontrées

Chargé de planification ; Chargé de planning ; Assistant planning ; Coordinateur planification ; Technicien planning ; Chargé de mission ; Chargé des prévisions d'activités ; Chargé d'études statistiques ; Chargé de prévisions ; Gestionnaire de planning



- En fonction des prévisions d'activité, participe à l'estimation des ressources humaines nécessaires sur les plateaux d'assistance et à la réalisation des plannings des collaborateurs afin d'optimiser les traitements des flux entrants et sortants, dans le respect des règles conventionnelles et des accords concernant l'organisation du temps de travail.

Métier **fortement transformé**

- Renforcement du rôle de "coach", pour accompagner les salariés, analyser leurs compétences et prendre en compte leurs souhaits d'évolution et d'orientation dans leur démarche de formation



Activités principales



Définition, mise à jour et suivi des outils de pilotage et de planification

- Participe au choix et au paramétrage des outils informatiques de planification
- Réalise et met à jour les indicateurs et tableaux de bord de suivi et de prévision de l'activité
- Enregistre quotidiennement les informations relatives aux salariés (absences, temps de travail...)

Réalisation des plannings des salariés de l'assistance

- Réalise les plannings des personnels d'assistance et les diffuse aux collaborateurs et à leur hiérarchie
- Répond aux demandes spécifiques ou aux contestations liées au planning

Prévisions d'activités par domaine d'assistance

- Réalise les prévisions d'activités eu regard du réalisé des périodes antérieures et des facteurs d'influence (saisonnalité, nouveaux contrats...)
- Détermine (ou contribue à déterminer) les besoins annuels et mensuels en matière de ressources humaines
- Propose des solutions visant à optimiser la planification de l'activité et l'allocation des ressources



Compétences

Compétences métier



- Organiser et planifier les activités de l'équipe
- Etablir, sur la base de l'analyse des paramètres des marchés et des environnements, des prévisions d'activité (nature et volume) et les tendances d'évolution
- Réaliser des traitements statistiques simples
- Connaître le milieu professionnel des prestataires (matériels, vocabulaire technique, contraintes, culture, mode de fonctionnement)
- Maitriser les outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaître le fonctionnement des plateaux d'assistance
- Maitriser les outils statistiques et méthodes de prévision d'activité
- Connaître la législation du travail, la convention collective, les accords et usages sur le temps de travail
- Connaître les méthodes statistiques et des techniques d'analyse de données

Compétences transversales



- Connaître les métiers de l'entreprise, ses activités et son offre commerciale
- Connaître les outils informatiques spécifiques à son domaine d'activité et/ou de son entreprise
- Elaborer et conduire un projet
- Etre capable de coordonner simultanément plusieurs activités
- Faire preuve de réactivité et d'adaptabilité
- Négocier et convaincre
- Savoir travailler en équipe

Devenir Planificateur / Prévisionniste



- Bac +2 à Bac +5 en gestion, mathématiques, statistiques
- Expérience de plusieurs années du métier de chargé d'assistance, de responsable d'équipe ou coordinateur opérationnel de plateau, voire dans le contrôle de gestion, gestion RH...



Les passerelles envisageables

Par métiers

- Manager de proximité d'assistance

Opérations d'assistance

Support et organisation d'assistance

- Coordonnateur opérationnel de plateaux
- Chargé de méthodes et procédures

Réseau de prestataires

Support, pilotage et projets

- Animateur de réseau de prestataires

- Chargé d'études

Par niveaux

Niveau 1

Approfondissement des compétences

Niveau 2

Acquisition d'un champ de compétence nouveau (technique ou managérial)

Niveau 3

Acquisition de plusieurs champs de compétences nouveaux / domaines d'application et périmètre de responsabilité

- Coordonnateur opérationnel de plateaux

- Manager de proximité d'assistance
- Chargé de méthodes et procédures

- Chargé d'études
- Animateur de réseaux de prestataires