

CHARGE D'ADMINISTRATION PRESTATAIRES F/H

0501

Appellations les plus courantes

- *Chargé administratif prestataires, chargé de base de données, spécialiste données et statistiques, technicien base de données, technicien pilotage réseau, gestionnaire conventions prestataires, gestionnaire réseau de prestataire, encadrant de chargés d'administration Prestataires, chargé de gestion de réseau, administrateur de réseau, coordinateur de prestations mobilité*

Missions

- *Réalise des activités d'administration, de gestion, d'interface des applicatifs métier et de suivi des fournisseurs d'assistance en support des animateurs de réseau de prestataires et/ou d'autres opérationnels en charge de la gestion du réseau de prestataires.*

Son environnement

Famille de métier

- 05 – Réseau de prestataires

Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

Environnement de travail

- Le métier s'exerce dans un bureau
- Les horaires sont en général réguliers

Les activités

Optimisation du réseau de prestataires

- Participe à la recherche de prestataires et constitue pour les animateurs de réseau, des dossiers d'informations sur les prestataires potentiels :
 - Recherche les prestataires en fonction des critères qualitatifs (géographiques, techniques, économiques...)
 - Établit les premiers contacts avec les prestataires potentiels et collecte les premiers éléments de vérification de la conformité de leur situation et de leurs moyens d'action
 - Le cas échéant, organise les rendez-vous entre les prestataires et les animateurs de réseau
 - Participe aux négociations tarifaires de premier niveau
 - Participe au déploiement des outils extranet auprès des prestataires
- Participe à l'étude des offres de services des prestataires et/ou au lancement d'appels d'offres.

- Participe aux activités de suivi de l'évolution quantitative et qualitative du réseau : tient à jour des tableaux de bord et d'analyses statistiques de suivi de l'activité du réseau (nombre d'interventions par prestataire, par nature de prestation, par zone géographique...)
- Réalise des études et élabore des questionnaires pouvant porter sur la qualité de service, le maillage du réseau, le coût des prestations, la sinistralité par région, par type de prestations
- Participe, en lien avec les services concernés de l'entreprise (marketing, commercial, exploitation...) à l'étude de faisabilité pour la mise en place de nouvelles prestations d'assistance, et/ou à la création de nouveaux réseaux.
- Participe au traitement et analyse des problèmes et incidents pouvant intervenir entre les prestataires et les services internes de l'entreprise (non-respect des procédures, retard de règlement, problème de qualité...); collecte les informations nécessaires et émet des alertes auprès des animateurs de réseaux concernant les prestataires qui posent problème
- Participe à la définition des besoins, à la mise en place et/ou la recette de nouveaux outils de gestion automatisée des flux échangés avec les prestataires (outils de gestion de la relation Prestataires, Extranet...).
- Apporte un support aux prestataires de service lors de la mise en place de nouveaux outils (formations, accompagnements)

Gestion de la relation avec les prestataires

- Réceptionne et traite tout ou partie des appels, courriels et documents émanant des prestataires référencés et/ou potentiels via tous canaux multimédias (tels extranets prestataires, etc.):
 - Analyse la demande, apporte un premier niveau d'information (ex. : renseignements sur les aspects administratifs des contrats, évolutions de procédures, modes opérationnels d'assistance, démarche à suivre pour être référencé, tarifs, facturations ...) et/ou oriente l'interlocuteur vers un animateur de réseau de prestataires ou le service interne concerné

Support administratif des prestataires

- Réalise des activités administratives en support des animateurs de réseau de prestataires et d'autres opérationnels en charge de la gestion du Réseau :
 - Sur la base d'une offre de services d'un prestataire et/ou à la demande des animateurs de réseau, établit des conventions types en lien avec le service juridique
 - Réalise les documents administratifs de gestion : courriers types, questionnaires, formulaires d'offre de service...
 - Tient à jour les fichiers de données prestataires dans l'outil informatique : enregistre les nouveaux prestataires, supprime ceux qui ne sont plus agréés ; met à jour les données tarifaires et administratives ; collecte auprès des prestataires les informations nécessaires à la mise à jour des fichiers
 - Fournit des informations à la demande des services internes,
- Classe et archive l'ensemble des documents administratifs dans le système de suivi informatisé dans le respect des procédures liées à la traçabilité des dossiers numériques, et selon les modes de classement pour les différents documents du service

Animation et encadrement d'une équipe de chargé d'administration prestataires avec lien hiérarchique

- Répartit, organise et contrôle l'activité
- Élabore les plannings de ses équipes
- Anime, suit et accompagne individuellement et collectivement les collaborateurs
- Donne du sens aux collaborateurs en s'assurant que chacun s'approprie son rôle dans l'organisation
- Décline et partage les objectifs individuels et collectifs avec son entité et communique les indicateurs liés à la performance

- Conduit des entretiens de management : régulation, encouragement, mise au point, appréciation des performances
- Prépare et conduit les entretiens professionnels
- Identifie les besoins de formation et recueille les souhaits d'évolution de ses collaborateurs
- Accompagne le développement des compétences notamment sur l'utilisation de progiciels de gestion intégrée
- Réalise le tutorat, le monitorat, la formation d'autres chargés d'administration prestataires
- Assure le rôle de référent technique pour l'utilisation des outils auprès de ses collègues et des prestataires, et élabore des supports de formation.
- Gère le budget de son unité

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 501 Chargé d'administration prestataires »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Prestataires	SF907	Créer, mettre à jour et exploiter le tableau de bord et le fichier des prestataires agréés
Prestataires	SF912	Analyser et réguler, dans la limite de sa délégation, les incidents entre les prestataires et les clients/bénéficiaires et/ou le personnel
Prestataires	SF918	Evaluer la qualité des prestations servies par les prestataires
Ressources humaines et formation	SF1219	Produire ou participer à la production / mise à jour de dispositifs, supports et moyens pédagogiques
Connaissance assistance	CT210	Connaissance du milieu professionnel des prestataires (matériels, vocabulaire technique, contraintes, culture, mode de fonctionnement)

Les compétences

Savoir-faire

- Rédiger rapports et éventuelles consignes pour la finalisation des dossiers
- Rédiger des courriers types et/ou personnalisés
- Rechercher l'information permettant d'évaluer des prestataires potentiels, et d'argumenter des recommandations aux services concernés
- **Créer, mettre à jour et exploiter le tableau de bord et le fichier des prestataires agréés**
- Argumenter, sur la base d'études, des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures, les tableaux de bord, les documents administratifs de gestion, concernant les prestataires
- **Analyser et réguler, dans la limite de sa délégation, les incidents entre les prestataires et les clients/bénéficiaires et/ou le personnel**
- **Produire ou participer à la production / mise à jour de dispositifs, supports et moyens pédagogiques**
- Effectuer des activités d'assistantat du service et de gestion administrative des prestataires
- **Évaluer la qualité des prestations servies par les prestataires**
- Participer, en lien avec les services concernés de l'entreprise, à l'étude de faisabilité pour la mise en place de nouvelles prestations d'assistance
- Tester et contrôler les nouvelles applications informatiques dans son périmètre
- Animer hiérarchiquement une équipe
- Animer les réunions de service
- Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs
- Organiser et planifier les activités de l'équipe
- Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution
- Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)

- Évaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat,.)
- Développer les compétences de ses collaborateurs
- Encadrer l'intégration des nouveaux
- Prendre et assumer des décisions dans son domaine de responsabilité

Connaissances

- Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects
- Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges
- Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise
- Connaissance des règles, procédures et outils de gestion de l'entreprise
- Connaissance des sources d'information sur les prestataires
- **Connaissance du milieu professionnel des prestataires (matériels, vocabulaire technique, contraintes, culture, mode de fonctionnement)**
- Connaissance des procédures de gestion et d'agrément des prestataires
- Connaissance des principales spécificités des pays étrangers dans le domaine d'assistance concerné
- Paramétrage de l'outil informatique utilisé dans son domaine de responsabilité
- Connaissance pratique des bases de données contenant les informations permettant d'analyser l'activité et des applications permettant de les exploiter
- Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaissance pratique des logiciels de calcul, fonctions statistiques, réalisation de graphiques
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissances géographiques
- Connaissance des méthodes de recherche d'information
- Connaissance des caractéristiques spécifiques de l'organisation des activités d'assistance
- Connaissance du fonctionnement des plateaux d'assistance
- Connaissance des techniques de tarification des produits
- Connaissance de la législation du travail, de la convention collective, des accords et usages sur le temps de travail
- Connaissance des méthodes de management opérationnel d'une équipe
- Connaissance des méthodes et techniques de motivation
- Connaissance du digital et des outils numériques

L'accès au métier

de

Aptitudes

- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Capacité à hiérarchiser les priorités
- Capacité à travailler en équipe
- Aisance avec les chiffres
- Ouverture, curiosité d'esprit
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à informer et à convaincre
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité à animer des réunions et groupes de travail
- Capacité rédaction et formalisation

Niveau de formation, expérience

- Niveau bac à bac + 3 ou niveau équivalent acquis par l'expérience

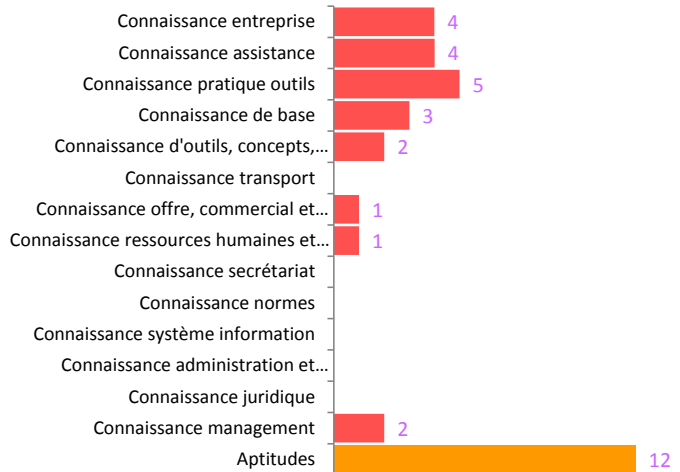
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 501 Chargé d'administration prestataires » comprend 21 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

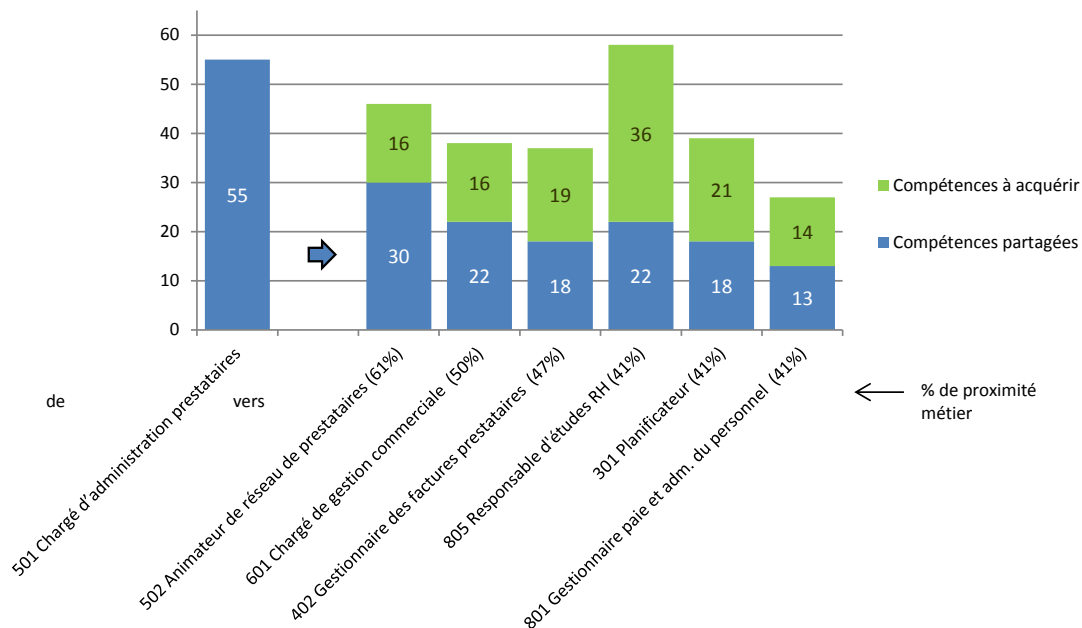


Le métier « 501 Chargé d'administration prestataires » comprend en outre 34 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 403. Chargé de réclamations clients
- 907. Responsable des achats
- Par ailleurs, passerelles possibles vers des fonctions de contrôle de coût