

COORDINATEUR OPÉRATIONNEL PLATEAUX F/H

0302

Appellations les plus courantes

- *Coordinateur de plateaux d'assistance*

Missions

- *Assure des missions transverses relevant d'un ou plusieurs domaines variés parmi les domaines suivants : logistique, gestion, administration, organisation, relations avec les clients internes, conduite de projets, contribuant au fonctionnement opérationnel des plateaux, en interface avec les autres services de l'entreprise et en appui du responsable et des encadrants d'assistance.*

Son environnement

Famille de métier

- 03 – Support et Organisation d'Assistance

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 checked="" 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 un plateau d'assistance
- Les horaires sont en général réguliers

Les activités

Anticipation du besoin en personnel et du besoin en compétences

- Participe à l'estimation des prévisions d'activité et des moyens humains nécessaires.
- Participe à la réalisation des plannings des personnels d'assistance avec le planificateur et/ou les encadrants d'assistance.
- Participe à l'organisation des saisons (périodes de forte activité) : calendrier, déploiement des moyens...

Conduite de projets d'organisation de plateaux

- Conduit tout ou partie des projets touchant à l'organisation des plateaux ; réalise des études de faisabilité en lien avec les services concernés, participe à la mise en place de nouveaux contrats

Gestion d'aspects logistiques des collaborateurs d'assistance

- Gère tout ou partie des aspects logistiques concernant les collaborateurs d'assistance :
 - Participe à la réalisation des badges d'entrée, titres de restauration...
 - Organise l'attribution et la maintenance des moyens de travail : casques, fournitures, équipements, outils informatiques, numéros d'identifiant téléphonique, profils de réception d'appels ...

Coordination de transports médicaux

- Coordonne les transports médicalisés afin d'optimiser les moyens mis en œuvre

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 302 Coordinateur opérationnel plateaux »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Organisation/planification	SF725	Assister l'encadrement dans le fonctionnement opérationnel des plateaux
Connaissance de bases	CT403	Connaissance des méthodes de conduite de projets
Connaissance d'outils, concepts, méthodes	CT502	Connaissance des caractéristiques spécifiques de l'organisation des activités d'assistance
Connaissance ressources humaines	CT802	Connaissance de la législation du travail, de la convention collective, des accords et usages sur le temps de travail
Aptitudes	A121	Capacité à travailler en transversal

Les compétences

Savoir-faire

- Anticiper et planifier les besoins de personnel, en fonction des prévisions d'activité
- Conduire des projets et/ou études touchant à l'organisation des plateaux
- Traduire les prévisions d'activité en plannings individuels d'affectation
- Organiser l'attribution et la maintenance des moyens de travail
- Tenir à jour les informations concernant les salariés: présences, formation...
- **Assister l'encadrement dans le fonctionnement opérationnel des plateaux**
- Animer des réunions
- Coordonner les transports médicalisés afin d'optimiser les moyens mis en œuvre
- Assurer une mission de tutorat d'un ou plusieurs salariés

Connaissances

- Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges
- Connaissance des règles, procédures et outils de gestion de l'entreprise
- Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise
- Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance
- Connaissance générale des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance
- **Connaissance des méthodes de conduite de projets**
- Connaissance des concepts, techniques et règles de modélisation de processus.
- **Connaissance des caractéristiques spécifiques de l'organisation des activités d'assistance**
- Connaissance du fonctionnement des plateaux d'assistance
- Connaissance des contraintes liées aux outils informatiques et téléphoniques
- Connaissance des outils informatiques spécifiques à l'activité d'organisation de transport tels que Multicom client-serveur, Amadeus, MODO Voyage, ADELIE, BSP Link, Microsoft Autoroute, etc.
- Connaissance des outils informatiques spécifiques à l'activité tels que Multicom client-serveur, Trace value, Value online, Cohéris, etc.
- Connaissance des outils informatiques spécifiques tels les logiciels de planification (Pegase, inversion...)
- **Connaissance de la législation du travail, de la convention collective, des accords et usages sur le temps de travail**
- Connaissance des normes, règles et procédures qualité en place dans l'entreprise
- Connaissance des méthodes et outils de gestion de projet (planning, budget, indicateurs)

L'accès au métier

Aptitudes

- Sens du service client
- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Discrétion
- Capacité à transmettre ses connaissances
- Capacité à animer des réunions et groupes de travail
- Capacité rédaction et formalisation
- **Capacité à travailler en transversal**
- Capacité à gérer les tensions, les conflits

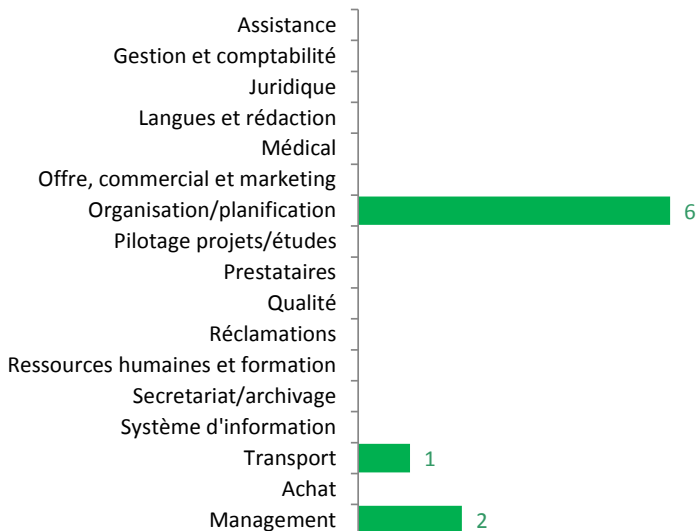
Niveau de formation, expérience

- Bac + 2 à Bac + 5 en gestion de projet, ou niveau équivalent acquis par l'expérience.
- Une expérience dans les métiers de chargé ou d'encadrant d'assistance, et/ou dans des activités de gestion de personnel, d'organisation, de gestion de projet ou de planification est appréciée.

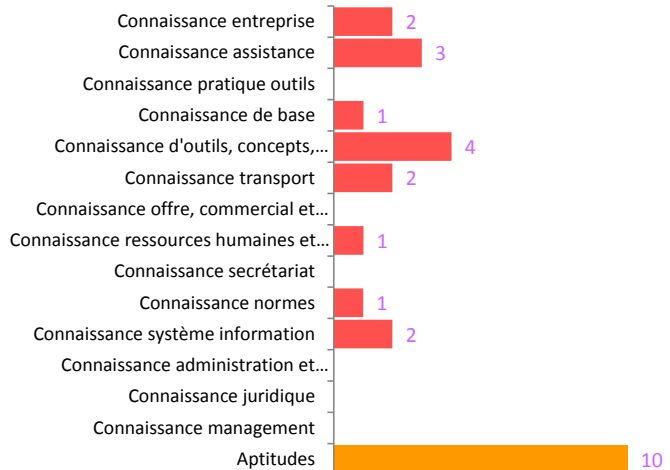
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 302 Coordinateur opérationnel plateaux » comprend 9 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

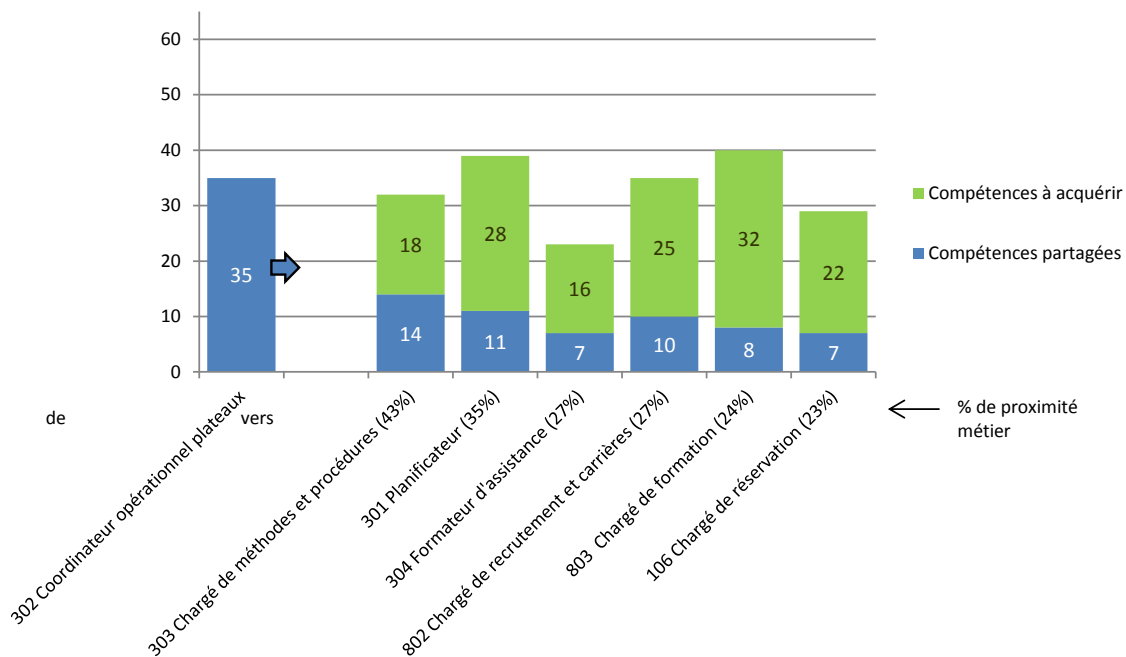


Le métier « 302 Coordinateur opérationnel plateaux » comprend en outre 26 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 103. Encadrant d'assistance
- 403. Chargé de réclamations clients
- Si intérêt particulier pour l'informatique, une évolution peut être envisagée vers le métier 708. Assistant de maîtrise d'ouvrage (12 compétences partagées ; 36 à acquérir)