

PLANIFICATEUR F/H

0301

Appellations les plus courantes

- *Chargé de planification, chargé de planning, chargé de planification et statistiques, assistant planning, coordinateur planification, technicien planning, responsable planning, responsable planification et suivi d'activité, responsable statistiques et planification, chargé de mission, planificateur, responsable prévisions et planification, chargé des prévisions d'activités, responsable des prévisions d'activités, adjoint statistiques et planification, chargé d'études statistiques, chargé de prévisions, gestionnaire de planning, planificateur prévisionniste*

Missions

- *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.*

Son environnement

Famille de métier

- 02 – Activités médicales

Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input 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 type="checkbox"/>		

Environnement de travail

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

Les activités

Définition et mis à jour d'outils de pilotage et de planification

- Participe au choix, à la mise en place et au paramétrage des outils informatiques de planification
- Réalise et met à jour les indicateurs et tableaux de bord, quotidiens, hebdomadaires, mensuel et prévisionnels

Suivi du temps de travail des salariés de l'assistance

- Enregistre quotidiennement les informations concernant les salariés : dates de congés, d'absences maternité et maladie, entrées et sorties, modification du temps de travail, contraintes médicales déterminées par la médecine du travail, réunions (dont celles des Instances Représentatives du Personnel), formation ...

Réalisation des plannings des salariés de l'assistance

- Réalise les plannings des personnels des plateaux d'assistance et les diffuse :
 - À partir des prévisions d'activité, des effectifs disponibles et des taux prévisionnels d'indisponibilités, détermine pour chaque nature d'assistance, chaque plateau ou

groupe les effectifs nécessaires par jour et par plages horaires ; alerte sa hiérarchie en cas d'écart entre les effectifs nécessaires et les effectifs disponibles

- Réalise les plannings individuels en tenant compte des absences prévues, des compétences et des souhaits particuliers des salariés, et en respectant les règles relatives au code du travail, à la convention collective, aux accords d'entreprises et aux usages en matière d'organisation du temps de travail
- Transmet les plannings aux collaborateurs et/ou à leur hiérarchie dans les délais impartis
- Recueille et répond aux demandes spécifiques ou contestations liées au planning (ex : congés de dernière minute, souhaits de planning particuliers) et/ou assiste les encadrants dans ce domaine.

Prévisions d'activités par domaine d'assistance

- Réalise les prévisions d'activité par domaine d'assistance :
 - Analyse les écarts entre le prévisionnel et le réalisé des périodes antérieures
 - Étudie les paramètres influençant les volumes de dossiers et d'appels (saisonnalité, contrats, parcs assurés, météorologie, campagnes publicitaires ...) et identifie les tendances d'évolution
 - S'informe des évolutions concernant les clients et les contrats, les organisations internes
 - établit le calendrier prévisionnel annuel de volumes d'appels et/ou de dossiers par domaine d'assistance et par jour et détermine les effectifs nécessaires associés
 - Actualise les prévisions d'activités en cas d'évènements externes imprévus.
- À partir des prévisions d'activités et des statistiques sur les périodes antérieures, détermine les besoins annuels et mensuels en effectifs, en collaboration avec le responsable de l'assistance :
 - Recueille auprès des services concernés les informations impactant le planning
 - Analyse les flux, activités et tâches
 - Ajuste en conséquence les taux prévisionnels d'indisponibilités
 - Émet des recommandations ou des alertes sur les ressources supplémentaires à prévoir en matière de personnels
- Élabore et tient à jour les plannings de formation du personnel d'assistance, constitue des groupes en fonction du public visé, établit un calendrier, suit les absents pour la reprogrammation

Optimisation de la planification

- Analyser les améliorations possibles en termes de planification et de productivité
- Définir des procédures et des stratégies de pilotage
- Identifier et proposer des solutions aux dysfonctionnements décelés

Management de l'équipe de chargé de planification

- 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
- Gère les difficultés et les conflits
- Conduit des entretiens de management : régulation, encouragement, mise au point, appréciation des performances
- Prépare et conduit les entretiens professionnels
- Accompagne le développement des compétences

- Identifie les besoins de formation et recueille les souhaits d'évolution de ses collaborateurs
- Assure des compléments de formation de ses collaborateurs en entretiens individuels ou sur le poste de travail

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 301 Planificateur »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Organisation/planification	SF707	Etablir, sur la base de l'analyse des paramètres des marchés et des environnements, des prévisions d'activité (nature et volume) et les
Organisation/planification	SF708	Anticiper et planifier les besoins de personnel, en fonction des prévisions d'activité
Organisation/planification	SF722	Gérer au quotidien les ajustements nécessaires entre prévisions et réalisations et leur acceptation par les personnels
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

- **Établir, 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**
- **Anticiper et planifier les besoins de personnel, en fonction des prévisions d'activité**
- Assurer une veille sur les risques de déséquilibre entre les besoins et les effectifs compétents nécessaires et sur les mesures à prendre pour les éviter
- Participer à la mise en place, au paramétrage et/ou à la maintenance de nouveaux logiciels ou programmes informatiques dédiés
- Utiliser des logiciels de calcul, fonctions statistiques, réaliser des graphiques
- Maîtriser les méthodes de planification propres à l'entreprise
- Actualiser en permanence les prévisions et les plannings en fonction d'éléments nouveaux
- Traduire les prévisions d'activité en plannings individuels d'affectation
- **Gérer au quotidien les ajustements nécessaires entre prévisions et réalisations et leur acceptation par les personnels**
- Tenir à jour les informations concernant les salariés: présences, formation ...
- Animer hiérarchiquement une équipe
- Organiser et planifier les activités de l'équipe
- Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution
- Garantir à travers son métier la bonne application des valeurs de l'entreprise
- Donner du sens aux collaborateurs en s'assurant que chacun s'approprie son rôle dans l'organisation
- Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement...)
- Évaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat...)
- Développer les compétences de ses collaborateurs

Connaissances

- Connaissance des règles, procédures et outils de gestion de l'entreprise
- Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise
- Connaissance du milieu professionnel des prestataires (matériels, vocabulaire technique, contraintes, culture, mode de fonctionnement)
- Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise

- 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 logiciels de calcul, fonctions statistiques, réalisation de graphiques
- Connaissance du fonctionnement des plateaux d'assistance
- Connaissance des méthodes et outils statistiques de prévision d'activité
- **Connaissance de la législation du travail, de la convention collective, des accords et usages sur le temps de travail**
- Connaissance des méthodes statistiques et des techniques d'analyse de données
- Connaissance des méthodes et outils de gestion de projet (planning, budget, indicateurs)
- Connaissance du poste de travail informatique des utilisateurs et des logiciels déployés
- Connaissance des règles, procédures et outils de gestion de l'entreprise
- Connaissance des méthodes de management opérationnel d'une équipe

L'accès au métier

Aptitudes

- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité à informer et à convaincre
- Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités
- Capacité à travailler en transversal
- Aisance avec les chiffres

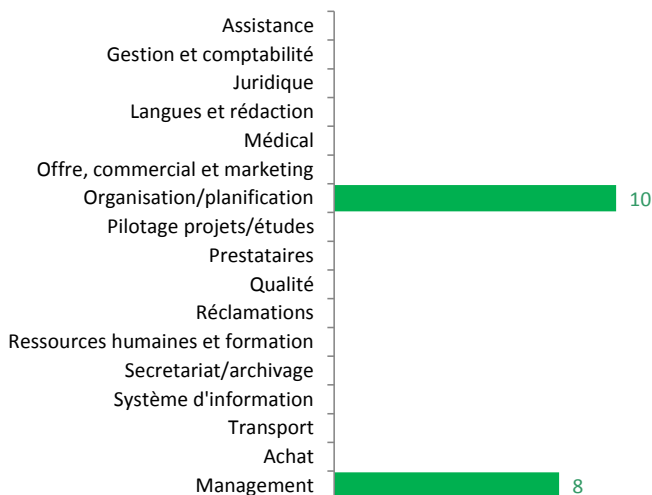
Niveau de formation, expérience

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

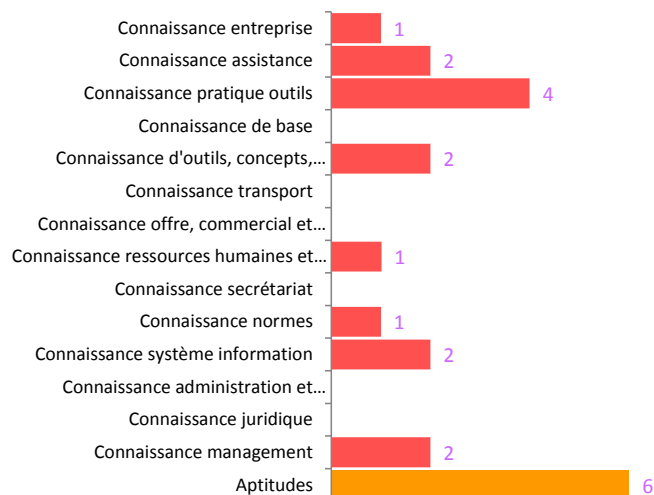
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 301 Planificateur » comprend 18 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

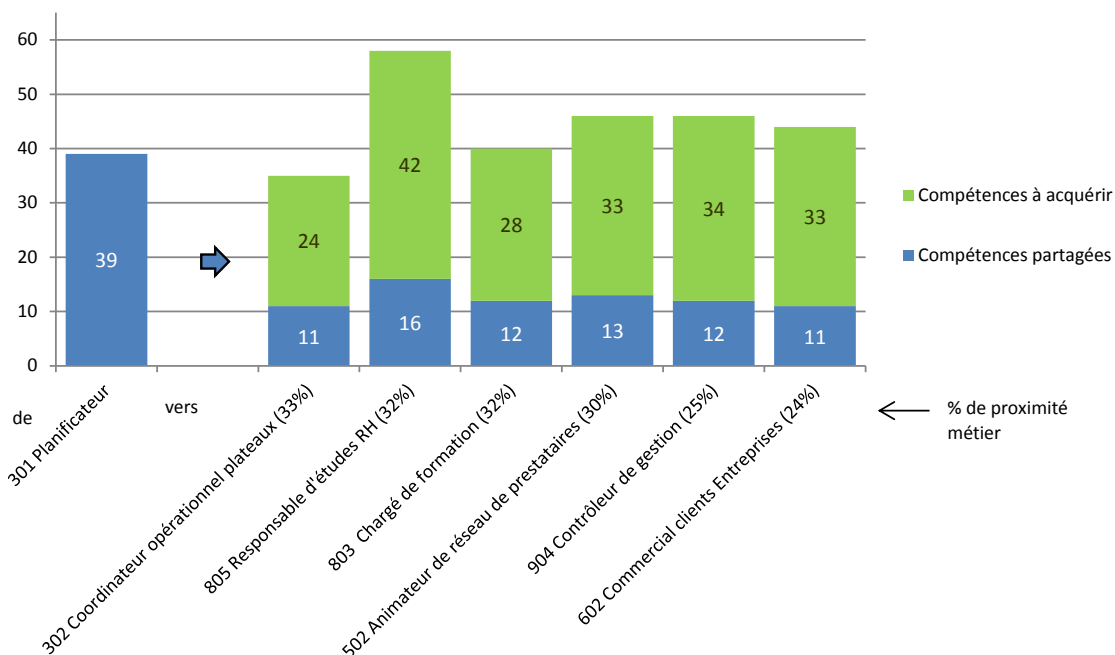


Le métier « 301 Planificateur » comprend en outre 21 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 103. Encadrant d'assistance
- 303. Chargé de méthodes et procédures
- 902. Chargé d'études

Si intérêt particulier pour l'informatique, une évolution peut être envisagée vers les métiers 708. Assistant de maîtrise d'ouvrage (16 compétences partagées ; 32 à acquérir) et le 706. Charge de projet (13 compétences partagées ; 34 à acquérir)