

Métier 0113 – Référent(e) technique gestion des situations clients

Finalités :

- Assurer un appui technique aux équipes opérationnelles
- Contribuer à l'optimisation de la qualité du service rendu et à l'atteinte des objectifs
- Contribuer au développement des compétences techniques de l'équipe

Emplois concernés par le repérage du métier

011301 - Référent(e) technique prestations	011314 - Référent(e) technique plate-forme de service
011302 - Référent(e) technique accueil	011315 - Superviseur technique
011303 - Télé conseiller(e) référent(e)	011316 - Référent(e) technique plate-forme de service
011304 - Référent(e) technique prestations	011317 - Référent(e) technique de la tarification des AT / MP
011305 - Délégué(e) social(e)	011318 - Chargé(e) d'études tarification
011306 - Référent(e) technique du service médical	011319 - Référent(e) technique aides collectives d'action sociale
011307 - Référent(e) technique retraite	011320 - Superviseur(euse) animateur (trice)
011308 - Conseiller(ère) technique retraite	011321- Conseiller(ère) expert(e)
011309 - Référent(e) technique carrière et déclarations	
011310 - Référent(e) technique compte prestataire	
011312 - Référent(e) technique action sociale	
011313 - Référent(e) technique recouvrement	

Activités - Niveau 4B

1. Prendre en charge des dossiers complexes, relevant d'une expertise particulière
2. Conseiller, apporter un appui technique à l'unité de travail dans l'activité quotidienne de production, et dans l'utilisation des applicatifs de gestion (accompagnement et / ou tutorat)
3. Assurer une veille réglementaire et technique
4. Rédiger et commenter des consignes de type MOP
5. Repérer les besoins d'accompagnement technique au sein de l'équipe, concevoir et/ou animer des sessions de formation et/ou d'information
6. Superviser la qualité du traitement des dossiers, analyser les dysfonctionnements, proposer à l'encadrement des axes d'amélioration
7. Élaborer des outils opérationnels pour diffuser et harmoniser les pratiques professionnelles (mode opératoire, guide de procédure ...)
8. Apporter son expertise technique dans le cadre de groupes de travail transversaux

Activités - Niveau 5A

1. Assister et appuyer le contrôle de supervision
2. Analyser les pratiques actuelles et proposer des plans d'actions d'amélioration continue
3. Apporter un soutien de proximité au développement des compétences au sein de son unité