



## **Fiche de poste du Superviseur**

Le superviseur du centre d'Appel et d'accompagnement des associations se charge principalement de superviser le Centre dans le respect des objectifs qui lui sont fixés. Il s'assure de la qualité des services fournis par les membres de son équipe (les téléconseillers) ainsi que de la rentabilité des prestations. Il est amené à maintenir un bon climat social entre les télé-conseillers

Les missions du superviseur consistent essentiellement à mettre en œuvre les orientations de l'association RECFR et le Ministère délégué auprès du chef du gouvernement chargé des relations avec le parlement selon les objectifs qualitatifs et quantitatifs,

Par ailleurs, le superviseur est chargé d'organiser et de superviser le travail de l'équipe, il transmet aux équipes les décisions du RECFR et de du Ministère délégué auprès du chef du gouvernement chargé des relations avec le parlement

En outre, ce superviseur est amené à traiter des appels conflictuels et à prendre en charge des appels de second niveau nécessitant une expertise. Il supervise la validation des réponses aux courriels rédigées par les opérateurs ainsi que la validation des fiches techniques destinées à alimenter la base documentaire rédigées par les téléconseillers.

### **Missions principales**

Le superviseur assure une présence effective sur le terrain, il est au milieu des téléconseillers qui lui reportent, il s'assure que chaque téléconseiller est bien connecté, en disponibilité, prend des appels et les traite.

Le superviseur respecte et veille sur le respect du règlement intérieur défini par la Réseau Espace Civil de Fès et Région.

Le superviseur s'assure que la réalisation des objectifs est alignée avec la bonne exécution des processus, consignes métiers, règles de gestion et de la charte de qualité.

Le superviseur assure la réalisation des heures de planification, en s'assurant de la présence de ses équipes,

Le superviseur Veille à ce que les collaborateurs présents sur site respectent le planning à la seconde, il devra dans ce cas sensibiliser son équipe au respect des durées des pauses.

Le superviseur s'assure que les agents passent le temps prévu par la planification en AUX productifs, il visera l'optimisation maximale des indicateurs suivants : DMC/ Hold time (la mise en attente des appels) /After call work « ACW »/Dispo (Post appel).

Le superviseur s'assure du contrôle des AUX non productifs et que les indicateurs qui leur sont liés ne dépassent pas les seuils tolérés : Break, Lunch, Briefing, Brief, Bug IT, Call Back, Détachement, Formation, Meeting, OJT

Le superviseur s'assure de garder le taux d'absentéisme au plus bas en respectant l'objectif assigné. Dans tous les cas de figure, il doit être en mesure d'expliquer les absences individuelles de ses équipes.

Le superviseur s'assure que les absences soient bien prises en compte dans le processus de planification.

Le superviseur s'assure que la déclaration reçue d'une absence de longue durée est bien prise en compte dans le processus de planification et qu'une replanification est bien visible sur le planning communiqué.

Le superviseur est le garant du respect des règles du Réseau.

Le superviseur doit suivre en temps réel les indicateurs de QS (indicateur permettant d'évaluer la capacité à décrocher les appels des associations) et prendre les actions de redressement des indicateurs

Le superviseur est responsable de la proposition de redressement du plan d'action des indicateurs de QS et des éléments de productivité.

Le superviseur doit maintenir son niveau de connaissance métier à travers une prise d'appel à hauteur de 2h par semaine, réalise une écoute par jour d'un appel complet et le débrief d'un agent; Il devra formaliser l'écoute conformément à la grille d'analyse qualité.

Le superviseur fait une restitution formelle et mensuelle de l'atteinte des objectifs du mois et les prévisions des objectifs du m+1, ainsi qu'une réunion d'équipe hebdomadaire pour le partage des résultats.

Le superviseur s'assure que la QS est au moins à l'objectif. Dans le cas contraire, il doit prendre les dispositions pour la rétablir

Le forecast a la charge de déclarer tout incident en utilisant les outils du Réseau.

Le superviseur évalue constamment les performances de chacun des membres de son équipe

Le superviseur assure le reporting auprès du RECFR. et du Ministère délégué auprès du chef du gouvernement chargé des relations avec le parlement

### Compétences techniques

- Maîtrise de l'outil informatique
- Réelles capacités de coaching
- Maîtrise des langues : français et Arabe
- Management et gestion des Ressources Humaines (droit du travail, gestion de la formation)
- Gestion commerciale, administrative et budgétaire

## **Qualités personnelles**

- Leadership
- Rigueur
- Aisance relationnelle
- Réactivité
- Organisation et sens de la planification

## **Reattachement hiérarchique**

Directrice du RECFR

## **Type de formation**

- Formation Bac + 3