

## OFFRE D'EMPLOI

### Superviseur de centre d'appels (h/f)

#### Description de la **structure** :

Créée en 1987 et dont le siège se situe à Périgueux, Cassiopea est une association à but non lucratif qui propose 3 services de proximité visant à favoriser le bien vieillir sur le département de la Dordogne : un service de téléassistance, une antenne ALMA (AlloMaltraitance) et un service de prévention seniors.

#### Description du **poste** :

Nous recherchons, pour notre siège de Périgueux, **un Superviseur de centre d'appels** en CDI à temps complet (36h hebdo avec jours de congés supplémentaires) afin de superviser notre plateau d'assistance 24H/24 7j/7 composé d'une équipe d'une quinzaine de personnes.

Il aura pour missions principales :

- de superviser les équipes du centre d'appel
- la gestion des plannings
- de piloter la performance des équipes et de chaque collaborateur, de l'analyser et de proposer des actions correctives
- de garantir l'accompagnement et le suivi psychosocial des bénéficiaires les plus vulnérables
- de garantir une qualité de service auprès de nos adhérents dans le respect de notre politique qualité et charte de déontologie
- d'analyser les alertes et les incidents signalés par les équipes
- de former et encadrer les nouveaux opérateurs en téléassistance
- de la réalisation des reporting d'activité
- de participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des procédures
- d'assurer la bonne coordination administrative entre les services
- d'organiser des réunions collectives et des entretiens individuels pour insuffler énergie et dynamisme à l'ensemble de l'équipe.

#### Profil du **candidat** :

Vous êtes issu d'une formation Bac+3 à Bac+5, de préférence en management et vous justifiez d'une expérience significative en management. Vous maîtrisez les outils informatiques (une première expérience de travail sur un CRM serait un plus).

Votre aisance relationnelle, votre sens du service, votre réactivité, votre rigueur administrative, votre implication et votre sens de l'organisation vous permettront de réussir dans vos missions.

#### Vous **bénéficierez** :

Pour garantir votre réussite chez Cassiopea, nous assurons, dès votre arrivée, votre intégration de façon individuelle et collective (journée d'intégration et formation individuelle sur le poste).

Notre démarche de qualité de vie au travail a fait de la question du bien-être au travail de ses salariés l'une de ses priorités et vise à souder nos équipes en créant un vrai sentiment d'appartenance.

Une politique d'aménagement du temps de travail permet de faciliter les interactions entre la vie privée et la vie professionnelle et intègre une partie de télétravail.

Vous bénéficierez également d'une mutuelle et d'une prévoyance d'entreprise avec une prise en charge de l'employeur de plus de 50%.

Vous pourrez bénéficier d'un compte-épargne temps (CET) ainsi que d'un dispositif de repos compensateur de remplacement.

Votre abonnement de transport pourra être pris en charge à hauteur de 50%, notre association se trouvant à proximité du pôle d'échange multimodal de Périgueux (train, bus, vélo, ...).

#### Votre **rémunération** :

Vous bénéficierez d'une rémunération à partir de 2515.72€ brut par mois à laquelle pourront s'ajouter, en fonction des profils, des éléments complémentaires de rémunération.

Votre durée de travail hebdomadaire est fixée à 36h avec octroie de 6 jours ouvrés de congés supplémentaires par an.

#### Pour **postuler** :

Motivé(e) pour intégrer CASSIOPEA ? N'hésitez plus !

Envoyez-nous votre CV à l'adresse suivante : [recrutement@cassiopea.fr](mailto:recrutement@cassiopea.fr)



Conseil Assistance Services Solidarité Information et  
Orientation sur les **PE**rsonnes **Ag**ées ou handicapées

#### Siège social

255, rue Martha Desrumaux  
CS 6003

**24000 Périgueux**

Tél. : 05 53 53 20 40

[www.cassiopea.fr](http://www.cassiopea.fr)

#### Les services de Cassiopea

→ **Téléassistance** : 05 53 53 54 54

→ **Prévention Seniors** : 05 53 53 20 40

→ **Alma 24 Allô Maltraitance** : 05 53 53 39 77



TÉLÉASSISTANCE AU DOMICILE  
www.marque-nf.com

Association Loi 1901 N° W243000825 - SIRET : 34235721700070

Délégation de service public de téléassistance pour le Conseil départemental de la Dordogne : délibération N°22.CP.VII.8 du 17 octobre 2022

Déclaration d'activités de services à la personne n°SAP342357217

