

1 Hyperviseur (H/F)

Vacance de Poste : 14/2026

**Date limite de
Candidature : 18/02/2026**

Niveau : 5A

Affectation : CRETEIL – PFT

Description :

Le département relation client à distance de la caisse du Val-de-Marne recrute un hyperviseur en CDI pour sa plateforme téléphonique (H/F).

Vous souhaitez vous investir en recherchant de nouveaux challenges et une mission qui a du sens ? Vous aimez la relation client et souhaitez évoluer au cœur d'un service dédié au traitement des appels entrants ? Alors venez rejoindre une équipe encadrante engagée !

Dans le cadre du déploiement à fort enjeu de la nouvelle stratégie de service souhaitée par la caisse nationale, la plateforme téléphonique renforce son organisation en recrutant un/une hyperviseur en charge du pilotage des flux entrants et de la supervision qualité. Il/elle intervient au quotidien en appui de l'équipe encadrante et œuvre à l'atteinte des objectifs du service.

Les missions

La plateforme téléphonique est l'un des deux services rattachés au Département relation client à distance. Elle est accessible pour ses assurés, du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00. Ses 62 conseillers se mobilisent au quotidien pour délivrer un service de qualité aux assurés val-de-marnais, en prenant en charge le traitement des appels téléphoniques du 3646. La plateforme est délestée par deux plateaux d'entraide pérenne, avec lesquelles elle se coordonne au quotidien.

Vous êtes rattaché.e à la responsable de service et travaillez en étroite collaboration avec les responsables d'unité. Après une période de formation qui vous permettra de mener à bien vos missions, vous prenez en charge le pilotage quotidien des flux entrants de la journée (8h30-17h) et contribuez à l'amélioration globale de la qualité de service.

Vos principales missions / activités :

- Pilotage opérationnel des flux entrants en garantissant l'affectation optimale des effectifs
- Maintien d'une bonne coordination interservices (plateaux d'entraide, services internes...)
- Appui technique aux conseillers
- Supervision qualité des sollicitations entrantes

Ce périmètre non limitatif est susceptible d'être adapté au regard des besoins du service ou des orientations fixées par la caisse nationale.

Compétences et/ou qualités professionnelles requises :

Savoir être

- Sens de l'organisation et gestion efficace des priorités
- Ecoute active et aisance relationnelle
- Réactivité, flexibilité et agilité face aux imprévus
- Esprit collaboratif et capacité d'adaptation dans un environnement évolutif

Savoir faire

- Maîtrise du périmètre de réponse de niveau 1 de l'Assurance Maladie, acquis dans des fonctions de CSAM (téléphone, courriels, accueil physique)
- Sens du service client et aptitude à travailler dans une logique d'objectifs
- Analyse de données collectives afin d'aider à la décision ou au pilotage
- Hiérarchisation des priorités

Diplôme ou formation souhaité :

Plus qu'un diplôme, vous disposez d'une expérience au sein d'un service de front office et idéalement sur un plateau téléphonique assurés.

A votre arrivée, vous bénéficiez d'une formation et d'un accompagnement individuel afin d'acquérir les connaissances nécessaires à l'exercice de vos activités.

Conditions particulières de l'emploi :

Le processus de recrutement comprend une phase de tests et d'entretiens. Les entretiens auront lieu à Créteil au courant du mois de Février.

Contact :

Malika BLIZAK, Responsable de département, malika.blizak@assurance-maladie.fr
Claudia DINO, Chargée des RH, 01.41.94.38.23, claudia.dino@assurance-maladie.fr

Le candidat retenu devra se conformer aux exigences de la Politique de Sécurité du Système d'Information de l'organisme (cf. Livret de Sécurité du Système d'Information, note d'organisation PSSI/PCA, fiche de sensibilisation – La PSSI l'essentiel ...).

[Le pôle RH vous accompagne dans votre démarche](#)

Vous souhaitez postuler ? <https://jobaffinity.fr/apply/ewbi5g32lzhau57g7>

Fait à Créteil, le 28/01/2026