



**** *

** * * * * *

Beaumont-sur-Oise (95260)

*****@*****.***

Responsable de secteur d'aide à domicile Bon relationnel, force de proposition et pédagogue, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2017 / déc. 2018** **Chargée d'animation sociale**
Groupe IRP AUTO - Paris
** Organisations de conférences et d'ateliers informatiques pour les retraités*
** Présentation de l'action sociale du groupe aux retraités lors de conférences en Province*
** Conseils par téléphone et par mail sur l'action sociale collective proposée par le Groupe*
** Orientation vers les services compétents concernés par les demandes des allocataires*
Résultats : Très grande satisfaction des allocataires en termes de services rendus : 80% ont été très satisfaits et 20% ont été satisfaits.
- janv. 2017 /** **Gestionnaire prestations santé**
La Mutuelle Générale - Le Kremlin -Bicêtre
** Gestion des prestations santé du contrat collectif Orange*
** Saisie et calcul des remboursements santé*
** Envoi de courriers aux adhérents*

Résultat : Qualité de service
- janv. 2016 / janv. 2017** **Conseillère emploi bénévole**
Association Eléos - Le Blanc-Mesnil
** Accueil physique et accompagnement de publics en recherche d'emploi*
** Rédaction de CV et de lettres de motivation*
** Préparation aux entretiens d'embauche*
** Rédaction d'articles en matière d'emploi et de logement*
- janv. 2014 / déc. 2017** **Consultante en assurances**
Caisse Nationale d'Assurance Maladie
Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés et Entreprises de services numérique - Paris
** Rédaction de notes de synthèse relatives aux expérimentations territoriales de télémédecine et de Parcours de Personnes âgées en risque de Perte d'Autonomie*
** Maîtrise d'ouvrage informatique*

Résultat : Plusieurs propositions d'axes d'amélioration ont été retenues.
- janv. 2013 / janv. 2014** **Télé Gestionnaire**
EOSA - Paris
** Réception des appels des adhérents, prospects et professionnels de santé*
** Conseil sur les contrats collectifs et individuels*
** Traitement des demandes de remboursement*
** Traitement des rejets pour diverses causes (radiation, limite annuelle atteinte, NOEMIE ...)*
** Validité des documents*
** Rédaction de courriers*

Résultat : Dépassement des objectifs quantitatifs et qualitatifs de plus de 10%.
- janv. 2011 /** **Superviseur**
La Mutuelle Générale - Le Kremlin-Bicêtre

- * Formation des téléconseillers sur les produits et services santé et prévoyance
- * Double écoute téléphonique
- * Evaluation et mesure de montée en compétences des téléconseillers
- * Elaboration de tableaux de bord d'activité
- * Support opérationnel
- * Animation d'équipe et de réunions

Résultat : 98 % de stagiaires ont assimilé la formation sans besoin de compléments de formation.

janv. 2010 /

Chargée d'études sociales et budgétaires - CNAMTS

Paris

- * Analyse de dossiers sanitaires et de l'offre du service social
- * Rédaction de notes d'analyse et de synthèse sur l'offre du Service Social par région
- * Analyse des bilans fonctionnels, comptes de résultats et budgets d'associations

Résultat : Plusieurs propositions d'axes d'amélioration ont été retenues relative au service d'action sociale.

janv. 2009 / janv. 2010

Gestionnaire en assurance chômage

Pôle Emploi Services- Colombes et Levallois-Perret

- * Analyse de dossiers d'employeurs
- * Traitement des indus
- * Rédaction de courriers

Résultat : Dépassement des objectifs quantitatifs et qualitatifs de 20%.

janv. 2007 / déc. 2009

Professeur à domicile et Conseillère téléphonique

Paris et Val d'Oise

- * Cours de soutien scolaire en maths, français et anglais à des collégiens
- * Télésuivi auprès de particuliers

Résultats : Dépassement des objectifs quantitatifs et qualitatifs d'environ 20% en télé-enquête.
Progression des élèves.

janv. 2007 / janv. 2009

Chargée de mission en stratégie et organisation

Fédération Nationale Indépendante des Mutuelles) et Centre Communal d'Action Sociale d'Ezanville - Paris

Audit d'organisation et élaboration d'une base documentaire

- * Élaboration d'une base documentaire sur différentes thématiques réglementaires (Dispositif des ALD, bouclier sanitaire...)
- * Prévention santé secondaire et tertiaire
- * Préparation des interventions des administrateurs mutualistes pour interviews avec des journalistes
- * Création d'un dispositif de santé en remplacement du dispositif de l'Aide Complémentaire Santé
- * Audit opérationnel relatif à l'organisation de la fédération et de ses mutuelles adhérentes
- * Synthèse relative à une étude de marché de santé complémentaire
- * Participation au développement commercial de la FNIM (prospection téléphonique)

Résultats : Proposition du dispositif de santé à Martin Hirsch.

Réel gain de temps des administrateurs grâce à la synthèse du paysage de l'assurance et plusieurs recommandations retenues.

janv. 2002 / déc. 2006

Conseillère téléphonique

Médiatel - Charenton- le Pont

- * Conseil téléphonique
- * Prospection téléphonique
- * Informations et conseils sur différents services, vente de produits et services à 2R

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2012 / juin 2013

Modules en gestion de projet informatique

CNAM

/ juin 2009

Master 2 Ingénierie de la Santé, de l'Action Sociale et de la Protection

Sociale - BAC+5

Institut Francilien d'Ingénierie des Services de Marne La Vallée

/ juin 2006

Licence Administration Economique et Sociale, spécialité Action Sociale -
BAC+3

Université Paris 13

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français

CENTRES D'INTERETS

musées, promenades, théâtre, cinéma, musiques