

MANAGER OPERATIONNEL (H/F)

MISSION

Contribuer à la pérennité et à la rentabilité de l'Unité Opérationnelle par le management de l'équipe et l'organisation de l'activité, en garantissant la satisfaction clients et dans le respect des procédures en vigueur dans l'entreprise.

RESPONSABILITÉS

ORGANISER & CONTROLER L'ACTIVITE OPERATIONNELLE PAR LA MISE EN ŒUVRE DES PROCEDURES METIERS

- Garantir la productivité des équipes par le contrôle de la Prise d'Objectifs (PO),
- Garantir la qualité des prestations par la maîtrise des taux de retour,
- Garantir l'avancement des VE par la planification de l'activité dans le respect des clauses du marché,
- Garantir la réalisation des interventions en collaboration avec le CRC dans le respect des clauses du marché,
- Assurer le respect du cadre de prestations contractuelles par l'équipe,
- Mettre à jour les éléments financiers du compte d'exploitation de l'Unité Opérationnelle (UO),
- Piloter les coûts de production (heures, primes et véhicules) selon les objectifs définis,
- Piloter le stock (UO et véhicules) pour contribuer à l'optimisation du budget achats,
- Garantir l'organisation du planning des congés et des astreintes dans le respect des procédures internes,
- Appliquer et faire appliquer les procédures garantissant la bonne tenue de la flotte automobile,
- Assurer la gestion des déchets et la récupération des matériaux selon les règles et procédures de l'entreprise,
- Proposer et déployer des axes d'améliorations au service du développement de la performance de l'agence.

DEVELOPPER LA PERFORMANCE PAR UN MANAGEMENT EXIGEANT ET MOTIVANT

- Garantir sa sécurité et celles des collaborateurs par le respect des règles et procédures d'hygiène et de sécurité,
- Contrôler et débriefer les prestations effectuées par chaque Technicien, briefer la tournée du jour pendant le rituel de pointage,
- Débriefer les rituels de pointage effectués par délégation avec chaque Responsable d'Antenne,
- Animer le bilan/lancement mensuel des équipes en cohérence avec les objectifs de l'Unité Opérationnelle,
- Piloter la montée en compétences de l'équipe (fondamentaux métiers, accompagnements individuels...),
- Animer l'entretien annuel de chaque membre de l'équipe en garantissant sa formalisation dans l'outil de suivi,
- Mettre en œuvre les processus RH (recrutement, intégration, détection des potentiels) et les procédures disciplinaires le cas échéant, en lien avec le N+1 et la DRH,
- Piloter la déclinaison et la réalisation des priorités par un management de proximité.

CONTRIBUER A LA SERENITE ET A LA SATISFACTION DES CLIENTS BAILLEURS SOCIAUX

- Garantir la mise en œuvre du Process SERVIR Technicien,
- Interagir/échanger avec les clients gestionnaires pour partager les informations clés,
 - Proposer un plan d'actions client pour toute anomalie rencontrée en intervention,
 - Etablir l'état d'avancement régulier des plannings de visite et transmettre les bilans 1^{er} niveau.



CRITÈRES DU POSTE

SAVOIRS – CONNAISSANCES ATTENDUES

- Fondamentaux du Management
- Process « SERVIR » - Fondamentaux de la Qualité de Service et de la Relation Clients
- Fondamentaux des clauses du marché (AE) CCAP – CCTP
- Connaissance des règles, procédures et normes de sécurité en vigueur dans l'entreprise
- Connaissance du matériel et de la réglementation technique
- Fondamentaux du compte d'exploitation UO
- Connaissance des outils de pilotage de l'activité
- Connaissance du Pack Office / outils informatiques

| | 1 | 2 | 3 |
|--|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| • Fondamentaux du Management | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Process « SERVIR » - Fondamentaux de la Qualité de Service et de la Relation Clients | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| • Fondamentaux des clauses du marché (AE) CCAP – CCTP | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Connaissance des règles, procédures et normes de sécurité en vigueur dans l'entreprise | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| • Connaissance du matériel et de la réglementation technique | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Fondamentaux du compte d'exploitation UO | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Connaissance des outils de pilotage de l'activité | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Connaissance du Pack Office / outils informatiques | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

SAVOIR-FAIRE – COMPÉTENCES ATTENDUES

- Maîtrise des fondamentaux du management
- Capacité à analyser une installation technique
- Capacité à utiliser les applications constructeurs
- Capacité à utiliser les outils de suivi de l'activité / performance
- Capacité à réaliser des ventes complémentaires
- Capacité à analyser les besoins clients
- Maîtrise des fondamentaux budgétaires
- Sens du service
- Capacité à canaliser son stress et ses émotions
- Maîtrise des fondamentaux de la communication orale et écrite
- Gestion du temps et des priorités

| | | | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| • Maîtrise des fondamentaux du management | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Capacité à analyser une installation technique | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Capacité à utiliser les applications constructeurs | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Capacité à utiliser les outils de suivi de l'activité / performance | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| • Capacité à réaliser des ventes complémentaires | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Capacité à analyser les besoins clients | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Maîtrise des fondamentaux budgétaires | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Sens du service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| • Capacité à canaliser son stress et ses émotions | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Maîtrise des fondamentaux de la communication orale et écrite | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Gestion du temps et des priorités | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

SAVOIR-ÊTRE – COMPORTEMENTS ATTENDUS

- Écoute
- Rigueur et organisation
- Responsabilité
- Agilité
- Autonomie
- Persévérance
- Esprit d'équipe
- Fédérateur

| | | | |
|---------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| • Écoute | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| • Rigueur et organisation | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Responsabilité | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Agilité | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| • Autonomie | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Persévérance | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Esprit d'équipe | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Fédérateur | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

- Niveau 1** Met en œuvre les prérequis du critère. Le collaborateur a une attitude ou réalise des performances conformes aux attentes sur ce critère et de manière autonome. Il sait faire face aux situations simples ou habituelles.
- Niveau 2** Maîtrise la totalité de ce critère. Le collaborateur sait s'adapter, être autonome et faire face à toutes les situations en lien avec ce critère.
- Niveau 3** Confirme la maîtrise de ce critère dans la durée. Anticipe les situations et les évolutions liées à ce critère et s'adapte en conséquence. Capable de transmettre et peut accompagner l'évolution d'autres collaborateurs.

