

CHEF D'AGENCE (H/F)

MISSION

Assurer la pérennité et la rentabilité de l'Agence par le management de l'équipe et le pilotage de l'activité en garantissant la satisfaction des clients, dans le respect des procédures en vigueur dans l'entreprise.

RESPONSABILITÉS

OPTIMISER & CONTROLER L'ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE

- Garantir l'allocation des moyens et des ressources en cohérence avec la réalisation des prestations contractuelles,
- Garantir la qualité des interactions avec le CRC par la contribution aux réunions hebdomadaires au service de la satisfaction clients et en collaboration avec le Superviseur,
- Garantir l'atteinte des taux de pénétration dans le respect du compte d'exploitation et des obligations contractuelles,
- Coordonner la gestion des interventions au niveau de l'Agence dans le respect des clauses du marché,
- Mettre en œuvre toutes actions au service du développement de la performance de l'Agence, en collaboration avec les directions supports si besoin,
- Garantir le bon déroulement des audits réglementaires.

DEVELOPPER LA PERFORMANCE PAR UN MANAGEMENT EXIGEANT ET MOTIVANT

- Garantir la sécurité des collaborateurs et des clients par le respect des règles et procédures de sécurité,
- Garantir le respect de la réglementation technique et le maintien des compétences et habilitations réglementaires,
- Développer l'engagement des collaborateurs en partageant les objectifs de l'Agence et en donnant du sens au quotidien,
- Responsabiliser chaque collaborateur afin de renforcer l'efficacité et développer la performance individuelle,
- Mettre en œuvre des rituels exigeants et motivants pour garantir l'atteinte des objectifs individuels et collectifs,
- Cascader les informations clés/ priorités à l'équipe par l'animation des rituels de pilotage collectif,
- Accompagner la montée en compétences des Managers Opérationnels (fondamentaux métiers, accompagnements...),
- Identifier les besoins RH (formation, recrutement et intégration) et mettre en œuvre les plans d'actions qui en découlent,
- Piloter la réalisation qualitative et quantitative des entretiens annuels, dans les délais,
- Garantir la mise en œuvre de plans de carrière pour développer les talents.

GARANTIR LE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS PAR LA SATISFACTION CLIENTS

- Valider le plan d'actions client proposé par le Manager Opérationnel pour toute anomalie rencontrée en intervention,
- Accompagner le Manager Opérationnel dans l'élaboration des états d'avancement et des bilans 1er niveau,
- Assurer la cohérence entre la recette P3 et le bilan,
- Préparer, consolider et présenter les états d'avancements et les bilans annuels aux clients bailleurs sociaux,
- Garantir la qualité de la relation clients bailleurs sociaux par l'animation des relations contractuelles (minimum 2 réunions par an).

DEVELOPPER LA CROISSANCE ET LA RENTABILITE DU CENTRE DE PROFITS

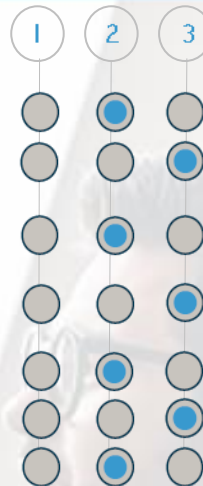
- Optimiser la tenue et le maintien de la flotte automobile en collaboration avec le service véhicule,
- Garantir la gestion des locaux du périmètre (propreté, sécurité, entretien...) [en lien avec le pôle immobilier](#),
- Piloter les coûts de production et les achats dans le respect du budget annuel Agence,
- Piloter la facturation en lien avec le service ADV en cohérence avec le planning annuel,
- Assurer les relances clients bailleurs sociaux jusqu'à l'encaissement des règlements,
- Concrétiser chaque opportunité de chiffres d'affaires complémentaire, en collaboration avec le service commercial si besoin.



CRITÈRES DU POSTE

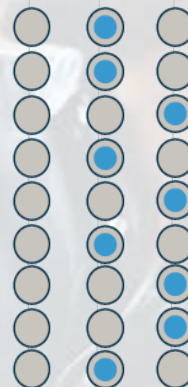
SAVOIRS – CONNAISSANCES ATTENDUES

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



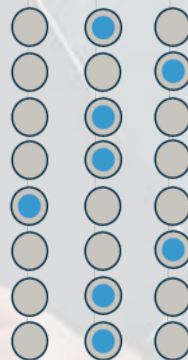
SAVOIR-FAIRE – COMPÉTENCES ATTENDUES

- Maîtrise des fondamentaux du management
- Capacité d'analyse et mise en œuvre de plan d'actions
- Capacité à utiliser les outils de suivi de l'activité / performance
- Capacité à développer la relation client
- Maîtrise des fondamentaux budgétaires
- Capacité à prendre des décisions
- Sens du service
- Capacité à canaliser son stress et ses émotions
- Maîtrise des fondamentaux de la communication orale et écrite



SAVOIR-ÊTRE – COMPORTEMENTS ATTENDUS

- Exemplarité
- Écoute
- Responsabilité
- Rigueur et organisation
- Proactivité
- Persévérance
- Esprit d'équipe
- Fédérateur



- 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.