

**RÉFÉRENCE**

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

**INTITULÉ DU DOCUMENT**

Fiche métier (modèle)

 Référence : 04-04-001 FOR  
FICHE METIER

Création : 2013

Version 2020

# RESPONSABLE DE SECTEUR

**Fonction Repère groupe**

Responsable secteur Services Santé 2

**Famille professionnelle**

Opérations Elior Services

**Classe Elior**

Senior Managers 3


**MA RAISON D'ÊTRE**
**Je suis un entrepreneur.**

Je pilote un secteur d'activité dans un cadre budgétaire défini, dans le respect des procédures de l'entreprise et des normes légales. Je me positionne comme le référent de la marque Elior Services et un Expert Opérationnel auprès des clients afin de les fidéliser, développer les contrats de prestations et étendre l'image de marque Elior Services.

J'anime une équipe de managers de proximité (sur site), leur transmets mon expertise, mes connaissances « métier » dans le but de les faire évoluer et les rendre autonomes.

## 1 MISSIONS PRINCIPALES


**GESTION BUDGETAIRE**

- Collabore à la construction du budget et des objectifs annuels
- Garantit le respect du budget et la réalisation des objectifs annuels
- Assure la bonne rentabilité des sites en accompagnant les Managers sur site sur leur budget tout en respectant les orientations budgétaires.
- Passe en revue les résultats d'exploitation mensuels avec les managers sur site et propose les plans d'actions adéquats
- Analyse les comptes d'exploitation avec son responsable et présente les plans d'actions décidés
- Contrôle la mise en œuvre des plans d'actions par ses managers sur site
- Contrôle et valide la gestion de la planification des heures (remplacement, planification des absences reclassement)
- Analyse la fiabilité des états de gestion en collaboration avec le contrôle de gestion
- Veille, en collaboration avec la comptabilité, à la bonne facturation des clients


**MANAGEMENT**
**Animation d'équipe :**

- Anime l'ensemble des Managers de proximité (sur site)
- Supervise le processus d'intégration des managers de proximité
- Crée une dynamique managériale en animant des réunions de secteur
- Délégué et contrôle auprès des managers de proximité : le processus de recrutement des agents, la signature des CDD pour remplacement, la gestion des temps et activités, la validation des paies, la réalisation des entretiens professionnels sur les sites
- Veille, en collaboration avec le(s) assistante(s) à la bonne administration du personnel.
- Définit les objectifs périodiques des managers de proximité
- Évalue la réalisation des objectifs périodiques
- Réalise les entretiens annuels des managers de proximité
- Engage une démarche de développement des compétences continue des managers de proximité
- Contrôle l'activité des managers de proximité et informe son responsable des écarts à la discipline interne

**Discipline :**

- En collaboration avec l'assistante RH et le RRH, constitue les dossiers disciplinaires
- Réalise les entretiens en vue de sanctions
- Transmets les demandes de sanctions à son Responsable

**RÉFÉRENCE**

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

 Référence : 04-04-001 FOR  
FICHE METIER

Création : 2013

**INTITULÉ DU DOCUMENT**

Fiche métier (modèle)

Version 2020


**RELATION CLIENT**

- Délègue aux managers de proximité la relation client quotidienne
- Délègue et contrôle le respect du cahier des charges défini dans le contrat client
- Répond et traite les demandes clients qui lui sont remontées directement
- Veille à la satisfaction continue des clients et traite les éventuelles réclamations
- Etablit un contact régulier avec les clients pour instaurer un climat de fidélisation
- Pilote et participe aux réunions qualité avec les clients selon la périodicité définie au contrat
- Conseille les clients sur des solutions adaptées en collaboration avec les managers de proximité
- Construit et propose les offres commerciales pour les demandes de prestations supplémentaires (hors contrat initial) du client
- Participe aux négociations, en collaboration avec son Responsable, sur les extensions et avenants au contrat de prestations
- Accompagne les services commerciaux lors des réponses aux appels d'offre
- Assure une présence auprès d'acteurs régionaux et fait connaître la marque Elior Services


**RESSOURCES HUMAINES**
**Administration du personnel et Paie :**

- Garantit le respect des processus d'entreprise en matière d'administration du personnel (DPAE, Titre de Séjour, CDD, Visite médicale ...)
- Contrôle en collaboration avec les managers de proximité l'exactitude des données de paie et de la GTA
- Garantit le respect du cadre légal et conventionnel

**Formation :**

- Etablit le recueil des besoins sur son secteur pour le plan de formation annuel.
- Identifie et remonte les besoins spécifiques (hors plan) pour l'ensemble de son secteur

**Recrutement :**

- Pilote le recrutement des managers de proximité
- Anticipe les besoins et priorise la mobilité interne par rapport au recrutement externe
- Réalise les entretiens de sélection des managers de proximité dans le respect de la politique d'entreprise
- Réalise les demandes de recrutement CDI et CDD d'accroissement et les transmet à son responsable
- Pilote les reprises ou ouvertures de marché et l'intégration des nouveaux collaborateurs repris

**Gestion des carrières :**

- Identifie et propose des candidatures au parcours Université Elior Services
- Pilote la campagne d'entretiens annuels de ses équipes
- Participe à la revue des talents annuelle
- Contrôle la réalisation, par les managers opérationnels, des entretiens professionnels du personnel hors-structure
- Transmet les demandes de mobilité à la direction des Ressources Humaines

**Diversité :**

- Veille à l'atteinte des objectifs définis par la direction des Ressources Humaines en matière de diversité (travailleurs en situation de handicap, alternance, population junior et senior)

**Relations sociales :**

- Garantit la qualité du climat social de son périmètre
- Anime les réunions de délégués du personnel « site »
- Représente l'entreprise devant le bureau de conciliation lors des contentieux prud'homains

## RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

Référence : 04-04-001 FOR  
FICHE METIER

Création : 2013

## INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020



### QUALITE, SECURITE & ENVIRONNEMENT

- Garantit l'application et le respect des règles d'hygiène et de sécurité au travail sur son secteur
- Délègue et contrôle les demandes de déclarations des accidents du travail et maladie professionnelle auprès du correspondant QSE.
- Transmets les demandes de contestation pour les accidents du travail et maladie professionnelle.
- Veille à l'application des normes et certifications (ISO 9001/AFAQ/MASE...)
- Veille à la bonne application de la charte d'engagements « Développement Durable »

## 2 COMPÉTENCES REQUISES

- ✓ Maitrise des techniques de fidélisation client
- ✓ Management
- ✓ Gestion et l'analyse budgétaire
- ✓ Analyse des marchés
- ✓ Maitrise des normes/certification QSE
- ✓ Bases du Droit Social
- ✓ Outils informatiques
- ✓ Connaissance du secteur hospitalier/Santé

## 3 SAVOIR-ÊTRE

- ✓ Fédérateur
- ✓ Dynamique et réactif
- ✓ Résilient
- ✓ Esprit de Service
- ✓ Force de proposition
- ✓ Ambassadeur de la marque
- ✓ Leadership
- ✓ Pédagogue
- ✓ Visionnaire
- ✓ Stratégique

## 4 INTERLOCUTEURS AU SEIN DE LA STRUCTURE

### RELATIONS HIÉRARCHIQUES



### RELATIONS FONCTIONNELLES



## RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

Référence : 04-04-001 FOR  
FICHE METIER

Création : 2013

## INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020

## 5 FORMATIONS

- ✓ BAC +3 à BAC + 5 : Commerce/ Management/ Gestion

## 6 CARRIÈRE / PARCOURS PROFESSIONNEL

RESPONSABLE  
DE SECTEUR



CHEF D'AGENCE



DIRECTEUR  
REGIONAL

*Cette évolution nécessite de l'investissement, de la motivation, de la disponibilité et un esprit « corporate ».*

## 7 LES ENGAGEMENTS RSE



**IMPACTS** 

Par Elior Services

NOTRE PLAN POUR MARQUER D'UNE EMPREINTE  
POSITIVE L'ENVIRONNEMENT ET LA SOCIÉTÉ

**En tant que Responsable de Secteur, je me dois de réaliser ma mission:**

- ✓ En proposant à nos clients des prestations et des produits contribuant au bien-être de leurs occupants et visiteurs
- ✓ En favorisant des emplois de proximité, renforçant l'attractivité de nos métiers et faisant progresser nos collaborateurs
- ✓ En luttant contre le gaspillage, favorisant l'innovation, les partenariats responsables et l'économie circulaire

**Attention :** l'ensemble des éléments contenus dans cette fiche métier n'est pas exhaustif. Chaque métier peut faire l'objet de spécificités selon le secteur d'activité, l'activité du client ou le site. Des missions, compétences, savoir être ou interlocuteurs spécifiques peuvent venir s'ajouter pour s'adapter à l'environnement ou à la situation.