

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

 Référence : 04-04-001 FOR
 FICHE METIER

Création : 2013

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020

RESPONSABLE D'EXPLOITATION

Fonction Repère groupe

Responsable d'exploitation 2

Famille professionnelle

Opérations Elior Services

Classe Elior

Managers 1


MA RAISON D'ÊTRE

Je suis garant de la rentabilité des sites de mon périmètre.

Je participe activement à l'acquisition de nouveaux clients et au développement de mes prestations, toujours dans le respect des normes de Qualité, de Sécurité et de Développement Durable d'Elior Services

1 MISSIONS PRINCIPALES


RELATION CLIENT

- Etablit une relation avec les prescripteurs pour l'extension ou la consolidation de la relation
- Passe en revue les résultats d'exploitation mensuels avec son N+1
- Met en œuvre des plans d'actions élaborés avec son N+1
- Veille au respect du cahier des charges défini dans le contrat client
- Traite les demandes ou réclamations clients à son niveau de responsabilité et/ou s'assure qu'elles sont prises en compte
- Crée un dialogue régulier avec le client pour connaître son niveau de satisfaction et contribue à sa fidélisation
- Détecte toutes les opportunités de développement ou d'amélioration client
- Participe aux négociations avec les clients sur les extensions et avenants
- Conseille les clients sur des solutions pertinentes
- Elabore les devis de prestation de ventes additionnelles
- Participe en apportant son expertise terrain à certains appels d'offre en collaboration avec son N+1


ORGANISATION DU SITE

- Assure la bonne rentabilité des sites tout en respectant les orientations budgétaires Elior Services FM
- S'assure de la mise en place opérationnelle des actions par le RSI ou CE
- Contrôle et valide la gestion de la planification des heures (remplacement, planification des absences, reclassement etc..)
- Consolide et communique à son chef d'agence les éléments de suivi de résultat par client
- Analyse avec son Responsable de Secteur, les budgets de ses sites et propose des solutions d'amélioration

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

 Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020


MANAGEMENT
Animation d'équipe :

- Manage l'ensemble des collaborateurs de son périmètre
- Supervise le processus d'intégration des collaborateurs structure en l'absence d'un RSE
- Crée une dynamique managériale en se rendant régulièrement sur les sites de son périmètre
- Délègue et contrôle auprès des assistant(e)s : les éléments concernant l'administration du personnel et la facturation
- Réalise les entretiens annuels de ses équipes
- Engage une démarche de développement des compétences de ses équipes
- Contrôle l'activité de ses collaborateurs et sanctionne les écarts

Disciplinaire :

- Veille au respect de la légalité des procédures disciplinaires
- Réalise les entretiens en vue de sanctions
- Signe les sanctions disciplinaires sur son périmètre


RESSOURCES HUMAINES
Administration du Personnel et Paie :

- Gère l'administration du personnel de son périmètre dans le respect du cadre légal et réglementaire
- Contrôle et valide les éléments de paie en respectant les délais et les procédures adéquates
- Etablit les CDD et enregistre les embauches rapides dans le logiciel de paie
- Contrôle et valide la planification des heures
- Signe les contrats de travail CDI et CDD hors structure

Formation :

- Identifie et remonte les besoins spécifiques de formation (technique, sécurité, transverse, ouverture) pour l'ensemble des sites sous sa responsabilité

Recrutement :

- Pilote, avec le support des services RH, le recrutement du personnel structure de son agence
- Favorise la mobilité interne pour les postes vacants
- Réalise les entretiens de sélection du personnel de son périmètre dans le respect de la politique d'entreprise

Gestion des carrières :

- Participe à la revue des talents et propose les potentiels de son périmètre
- Participe et fait la promotion de l'Université Elior
- Réalise les entretiens professionnels des collaborateurs de son périmètre
- Transmet les demandes de mobilité à son N+1

Diversité :

- S'assure du respect de la politique d'intégration des travailleurs en situation de handicap
- Fait la promotion de l'alternance auprès de ses équipes afin d'atteindre les taux fixés par la politique RH
- Respecte et fait respecter la politique sénior

Relation sociale :

- Veille à la qualité du climat social de son périmètre

Disciplinaire :

- Avec l'aide de son RRH et en collaboration avec son DR, décide et met en œuvre les mesures disciplinaires si nécessaire

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

- Veille à l'application de la norme ISO 9001 sur les sites de son périmètre dans le respect de la politique Qualité de l'entreprise
- Veille à la bonne application de la charte d'engagements « Développement Durable »
- Veille au respect des règles d'Hygiène et de Sécurité au travail sur les sites de son périmètre.

2 COMPÉTENCES REQUISES

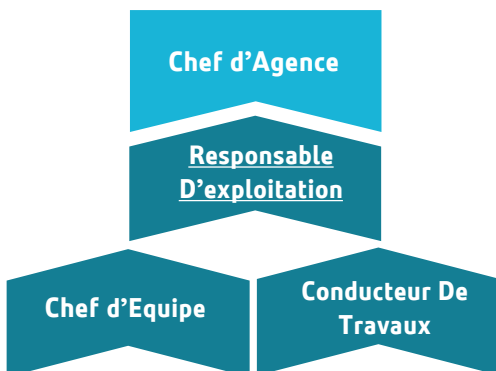
- ✓ Gestion budgétaire
- ✓ Bases de droit social
- ✓ Management
- ✓ Techniques de nettoyage

3 SAVOIR-ÊTRE

- ✓ Mobiliser et fédérer les équipes
- ✓ Porter attention à ses collaborateurs
- ✓ Développer les compétences et les talents
- ✓ Encourager l'atteinte des résultats
- ✓ Créer les conditions d'une amélioration continue
- ✓ Instaurer un dialogue interne constructif
- ✓ Favoriser la coopération et la solidarité entre services
- ✓ Faire preuve de solidarité
- ✓ Construire une relation de proximité et de confiance avec le client
- ✓ Promouvoir nos savoir faire

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

- ✓ BTS hygiène et propreté
- ✓ BTS transport et prestations logistiques
- ✓ DUT gestion logistique et transport
- ✓ BAC+3 management des transports et de la distribution
- ✓ Master II (bac+5) master logistique et transports internationaux

6 CARRIÈRE / PARCOURS PROFESSIONNEL

RESPONSABLE
D'EXPLOITATION



CHEF D'AGENCE

Ce poste peut évoluer vers un poste de Chef d'agence en justifiant d'une expérience significative sur chacun des postes importante. Cette évolution nécessite de l'investissement, de la motivation, de la disponibilité et un esprit « corporate »

7 LES ENGAGEMENTS RSE



En tant que Responsable d'exploitation, je me dois de réaliser ma mission :

- ✓ En créant un dialogue permettant de fidéliser mes clients en répondant à leurs attentes et réclamations
- ✓ En veillant au respect des cahiers des charges et en proposant des solutions pérennes
- ✓ En assurant la rentabilité des sites dont j'ai la charge
- ✓ En accompagnant mes collaborateurs dans le développement de leurs compétences

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.