

Poste à Pourvoir

UN(E) RESPONSABLE QUALITE DES INTERVENTIONS TECHNIQUES

CDI - 40 HEURES PAR SEMAINE

POSTE BASE A L'AGENCE NORD

PRESENTATION GENERALE

Rattaché(e) au Responsable des Equipes Techniques, le/la responsable qualité des interventions techniques a pour mission de garantir la qualité du service rendu par les ouvriers polyvalents et les chauffagistes dont il/elle assure le management. A ce titre :

Il/elle veille au respect des plannings d'intervention, organise la bonne répartition des tâches et priorise selon les urgences.

Il /elle accompagne régulièrement les agents techniques sur le terrain de manière proactive.

Il/elle assure le suivi des interventions des équipes techniques ainsi que celles des prestataires externes en vérifiant la conformité des travaux dans le respect du triptyque coût /qualité /délais.

Il/elle travaille en étroite collaboration avec les secrétariats du service technique.

Expert dans son activité, il/elle apporte les éléments essentiels à son responsable et lui rend compte régulièrement afin de lui permettre d'arbitrer tant au quotidien que dans la stratégie de la Direction.

En contact permanent avec les différentes équipes, il/elle met en œuvre les outils de pilotage nécessaires pour développer les performances du service tout en respectant les décisions de la Direction.

Il/elle remplace le Responsable des Equipes Technique en cas d'absence.

MISSIONS PRINCIPALES

Il /elle est en charge notamment :

Pilotage de l'activité

- / Élaborer des procédures et outils de gestion des activités de la régie technique
- / Collecter, analyser et synthétiser les données en effectuant du reporting à l'aide d'indicateurs de mesure
- / Veiller au respect des procédures liées à ses activités
- / Participer à la mise en place d'un réseau interprofessionnel
- / Veiller à la qualité des échanges transversaux entre ses équipes et les autres services
- / Contribuer à la promotion et au développement de la qualité de service dans la relation avec le locataire client
- / Déterminer les zones d'optimisation

Gestion des interventions

- / Piloter, planifier et garantir le traitement des demandes techniques et interventions
- / Effectuer des visites sur site en vue d'optimiser les pratiques et améliorer les usages
- / Contribuer à la maîtrise des délais d'exécution et à la qualité des réponses administratives apportées au locataire client
- / Contrôler l'ensemble des factures des interventions techniques et de chauffage dans le respect des budgets alloués
- / Participer au contrôle des opérations d'inventaire des marchandises
- / Mener des actions correctives

Management

- / Piloter le management opérationnel des équipes (congrés, absences...) pour assurer la continuité du service
- / Assurer un dialogue permanent et un climat social de qualité
- / Identifier les besoins matériels, humains, et de formations
- / Participer aux recrutements de son service
- / Réaliser les entretiens périodiques de management (entretien annuels et professionnels) Définir et contrôler les objectifs individuels et collectifs de ses collaborateurs
- / Collaborer avec le responsable du service des équipes techniques à la définition des objectifs et des stratégies de gestion

COMPETENCES

/ **SAVOIR (Connaissances spécifiques)**

1. Techniques de management
2. Outils bureautiques
3. Gestion budgétaire
4. Techniques de conduite de réunion

/ **SAVOIR FAIRE (Compétences métier/opérationnelle)**

1. Animer et motiver une équipe
2. Faire respecter des processus et procédures
3. Savoir prendre des décisions et arbitrer des situations
4. Gérer des urgences et des priorités
5. Etre capable de collecter et analyser des éléments de son environnement professionnel
6. Maitriser l'élaboration de supports professionnels de présentation pour diffusion interne et externe, la rédaction des courriers

/ **SAVOIR ETRE (Compétences comportementales)**

1. Leadership
2. Capacité d'animation
3. Organisation et rigueur
4. Adaptabilité et flexibilité

PROFIL SOUHAITE

Prérequis d'accès au métier

Expérience souhaitée dans le management

Expérience souhaitée dans la gestion de l'activité gérée

Formations

Mini BAC + 2 dans le domaine d'activité gérée

Particularités liées à l'emploi

Poste qui implique des déplacements

Permis B exigé

Nombreuses interactions internes et externes avec les différents partenaires

Poste non éligible au télétravail

REMUNERATION

- Catégorie II – 2 : rémunération brute mensuelle entre 2 020.21 euros et 2 300.00 €

CV et lettre de motivation à transmettre avant le mardi 14 janvier 2025 à 17 heures
OPH 65 - Service des Ressources Humaines
28 rue des Haras – CS 70816 – 65008 TARBES Cedex