

> Intitulé de l'emploi

Responsable production/exploitation/maintenance

> Autres appellations

- Chef de centre
- Responsable technique
- Chef de section
- Chef d'unité de service (US)
- Chef de cellule

> Définition synthétique

Le responsable production/exploitation/maintenance assure la supervision et le bon fonctionnement des services. Il pilote les activités de production de la section, de la cellule ou du centre.

Il met en œuvre, anime, coordonne et supervise les activités des équipes d'exploitation de l'entité. Il veille au maintien du niveau d'équipement et de sécurité de l'établissement et gère les moyens et le patrimoine placés sous sa responsabilité.

> Activités principales

- Supervision des équipements et d'un ou plusieurs services placés sous sa responsabilité au moyen des outils de contrôle du domaine
- Garantie et mise en œuvre dans les délais impartis des moyens nécessaires à la réalisation des axes stratégiques et des objectifs validés dans le domaine
- Identification et qualification des dysfonctionnements, établissement d'un diagnostic et préconisation d'une solution
- Organisation, planification et pilotage des actions de relève et des actions de résolutions d'incidents ou d'anomalies
- Veille de l'intervention, contrôle et assistance à l'action des équipes d'intervention et du support à l'exploitation
- Information à la hiérarchie des problèmes rencontrés, des actions correctives menées et des impacts éventuels sur le rétablissement du service
- Proposition de toute amélioration de méthode ou de moyens utiles à l'optimisation de l'activité et au service du client
- Garantie du respect par les équipes des règles établies et veille de la mise en œuvre de la politique sécurité, santé, environnement de l'établissement
- Retransmission de l'information stratégique et de l'actualité à l'équipe ou aux équipes et action pour l'adhésion à la vision d'entreprise
- Contribution à l'élaboration du budget et transmission des besoins à la hiérarchie
- Identification des indicateurs pertinents de la performance des services, fourniture des tableaux de bords et rédaction des comptes rendus d'activités

> Compétences requises

Savoir :

- Équipements, produits et services du domaine
- Anglais

Savoir-faire :

- Interpréter et reformuler les constats du terrain
- Traiter une information parfois complexe
- Exploiter les systèmes d'information et les outils bureautiques
- Piloter et guider les actions des sous-traitants et suivre (leur) les interventions
- Exploiter l'outil de contrôle (du domaine)
- Diffuser l'information de façon synthétique
- Hiérarchiser et interpréter les problèmes rencontrés
- Coordonner les différents types d'intervenants

Comportements professionnels :

- Esprit d'analyse et de synthèse
- Aisance rédactionnelle
- Aptitude au management
- Sens de l'animation et du leadership
- Faculté d'adaptation
- Sens de la coordination
- Représentation de l'office
- Autonomie

> Conditions particulières d'exercice

- Horaires décalés
- Spécialisation dans les domaines du courrier ou des télécommunications ou dans le secteur bancaire

> Tendances d'évolution

Facteurs clés à moyen terme (3-5 ans) :

- Évolution des télécommunications vers le tout IP (Internet protocole)
- Dérégulation des services
- Évolution des services financiers vers les services bancaires

Impacts sur l'emploi (qualitatif) :

- Nécessité de spécialisation

> Proximité avec d'autres emplois