


FICHE DE POSTE 	N° DU POSTE : 160410A11966	DATE CREATION : 21/12/2015	QUOTITE : 100%
	INTITULE FONCTION : Chef.fe de service INTITULE POSTE : Responsable d'exploitation et qualité de service de Polesud – Patinoire de la Métropole		
Métropole (1) Service commun (2) (barre)	FILIERE : Administrative GRADE : Attaché territorial		CATG. : A
AFFECTATION : Polesud – Patinoire de la Métropole DIRECTION GENERALE ADJOINTE : Développement et attractivité du territoire			
Date mise à jour : Novembre 2020		Rédacteur.trice : Benjamin AGNEL	

1- LE SERVICE D'AFFECTATION

Mission principale du service : Polesud est la Patinoire de la Métropole. Il s'agit d'un équipement sportif et de loisirs qui accueille des activités pratiquées sur glace (compétition et entraînements) mais aussi d'autres événements culturels et sportifs. Ces animations ne sont pas uniquement organisées sur une surface glacée car le site le permet.

Composition du service : Un directeur, un responsable d'exploitation et qualité de services, une secrétaire de direction, une équipe d'exploitation et une équipe chargée de l'accueil et de l'animation. Effectif total 32 ETP, dont des vacataires saisonniers.

Nom / fonction du ou de la supérieur.e hiérarchique direct.e : Benjamin AGNEL – Directeur du site

2- FINALITES DU POSTE

Sous la responsabilité du directeur de la patinoire, cet agent devra :

1. Manager des équipes pluridisciplinaires affectées à l'exploitation et à la maintenance du site,
2. S'assurer des conditions optimales de sécurité et optimiser la qualité de service pour garantir la satisfaction des différents utilisateurs,
3. Garantir l'accessibilité de l'offre à l'attention de tous les publics,
4. Valoriser le site de Polesud, développer une offre commerciale (conventionnements sportifs, événements privés) et non commerciale de qualité,
5. Dynamiser l'activité pour diversifier les recettes,
6. Développer le maillage sportif et économique en partenariat avec les acteurs du territoire communautaire

3- ACTIVITES ET TACHES, INTITULE ET DESCRIPTION

Management des équipes de Polesud

- Définir une organisation efficiente des agents pour garantir un service de qualité,
- Mobiliser et fédérer les agents,
- S'assurer de la planification des temps de travail et du bon fonctionnement entre les équipes d'exploitation, d'accueil et d'animation événementielle en cohérence avec le projet d'établissement,
- Faire respecter les règles de fonctionnement de la patinoire,
- Vérifier le bon traitement des anomalies de fonctionnement signalées et les procédures préventives et correctives associées,
- Mettre en application et garantir le respect du règlement intérieur de l'équipement,
- Assurer la mise en œuvre de l'offre globale de services.

Développement et organisation de l'offre aux usagers

- Développer et mettre en œuvre l'offre scolaire, sportive, grand public et événementielle,
- Animer des concertations avec les usagers réguliers de la patinoire,
- Sécuriser l'application de la grille tarifaire et des conventions,
- Développer les partenariats opérationnels et valoriser notamment les partenariats avec l'Education nationale, les fédérations et clubs sportifs, les autres collectivités et les partenaires privés.
- Structurer les outils de commercialisation de l'offre de services,

Management de la qualité de service

- Mettre en œuvre une démarche de management de la qualité de services rendus aux usagers à travers une charte qualité et/ou une démarche de certification
- Suivre la satisfaction des occupants et usagers,

Participation au groupe direction de l'équipement

- Participer au groupe direction de l'équipement,
- Porter et partager des projets,
- Etre force de proposition pour développer le projet d'établissement,
- Participer à la création des cahiers des charges des futurs marchés en fonction des besoins,
- Réaliser ou coordonner des rapports d'activité et bilans,
- Collaborer avec d'autres services de la Métropole.

SPECIFICITES DU POSTE

- *Disponibilité compatible avec la forte amplitude d'ouverture du site et la vocation sportive internationale de l'équipement (horaires décalés, travail en soirée, le week-end et jours fériés, présence lors des manifestations),*
- *Participer au dispositif d'astreinte décisionnelle.*

4- RELATIONS FONCTIONNELLES

Internes :

- Directeur de la patinoire,
- Agents de la patinoire,
- Autres agents des services de la collectivité,
- Autres services et directions de la collectivité.

Externes :

- Public, usagers de la patinoire,
- Entreprises intervenant sur le site,
- Partenaires impliqués dans la gestion, les manifestations, les opérations promotionnelles,
- Usagers du site,
- Collectivités et administrations,
- Mouvements sportifs. Acteurs économiques et touristiques.

5- TECHNICITE ET COMPETENCES EXIGEEES POUR LE POSTE

Management :

- Techniques de management opérationnel,
- Techniques de pilotage et d'animation d'équipe,
- Techniques de dynamique de groupe,
- Techniques et outils de gestion et d'organisation de l'activité (tableaux de bord),
- Techniques d'animation et de résolution de conflits,
- Capacités à piloter un projet impliquant différents partenaires.

Technique :

- Capacité de négociation avec les prestataires de services et les utilisateurs de l'équipement,
- Développement de l'offre de service,
- Connaissance des règles de l'achat public et d'exécution d'un marché public,
- Connaissance de l'organisation du sport en France, en particulier du sport de glace,
- Connaissances marketing,
- Connaissance des règles de sécurité applicables aux ERP et aux règles de secourisme (AFPS, SST),

Qualités requises :

- Qualités relationnelles,
- Sens de l'organisation,
- Sens des responsabilités,
- Sens du service public et du service aux usagers,
- Etre force de proposition.

6- CONDITIONS D'EXERCICE / MOYENS MATERIELS ET FINANCIERS

Lieu de travail : Patinoire Polesud ou extérieur

Temps et horaires de travail : règlement métropolitain

Rémunération : selon le cadre d'emploi + régime indemnitaire de la collectivité

Equipements : Ordinateur et téléphone portable

Logiciels métier : Equitime, Sesame, Photoshop, Illustrator, Sketchup, logiciels pour le site internet,

7- PROFIL REQUIS

Statut : cadre d'emploi des attachés territoriaux

Formation / Diplôme et qualifications nécessaires : Formation Master économie du sport, gestion et/ou marketing

Expérience souhaitée : Expérience significative dans l'exploitation d'équipement, l'organisation de manifestations, le développement commercial, la production de services. Expérience significative dans l'encadrement d'équipe en secteur technique, gestion équipements sportifs ou en grande distribution

8- EVOLUTIONS POSSIBLES DU POSTE (OBJECTIF GPEC)

Les missions du poste sont susceptibles d'évoluer dans le moyen ou long terme.

9- INDICATEURS D'ACTIVITE / DE RESULTAT / DE SATISFACTION)

--

Identité de l'agent.e			Date de début	Date de fin
<i>Nom / Prénom</i>	<i>Catégorie</i>	<i>Grade</i>		
Signature			Du ou de la responsable	De l'agent.e

Validation de la DRH	
<i>Nom / Prénom</i>	Signature