

MANAGER OPÉRATIONNEL

Code de la fiche : 1701

» PRÉSENTATION

> APPELLATIONS D'EMPLOI LES PLUS COURANTES

Responsable d'unités
Responsable adjoint
Responsable de service

> FINALITE

Dans le cadre d'une mission de service public, il concourt à la réalisation des objectifs fixés par la direction de l'organisme, en assurant le fonctionnement optimal d'une ou plusieurs équipes(s) d'opérationnels.

> PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Manager réseaux et projets
Manager stratégique
Expert métier (changement de famille métier)

> FORMATIONS

Obligatoire pour l'accès au métier

Pas de formation initiale obligatoire

Institutionnelles

Formation institutionnelle : SAM (système d'accompagnement au management)

» ACTIVITÉS

Déterminer les objectifs opérationnels de son secteur d'activités, organiser et en gérer les moyens et évaluer la performance et la qualité de service
Animer son ou ses équipe(s), encadrer et accompagner les personnes qui la ou les composent

en intégrant les dimensions ressources humaines (développement des compétences et évaluation, évolution professionnelle, santé au travail...)

Mettre en œuvre des démarches de résolution de problèmes pour optimiser l'action de son secteur d'activités

Proposer des actions contribuant au développement de son secteur d'activités et/ou de l'organisme

Participer en tant que personne ressource, à des projets ou missions spécifiques

Rechercher et développer des coopérations avec des réseaux de partenaires et intervenir dans des actions de communication

» COMPÉTENCES

» SAVOIRS

Connaître la réglementation, les processus, les procédures et le plan de maîtrise des risques liés à son domaine d'activité

Posséder des notions budgétaires de l'organisme

Connaître les principes, méthodes et techniques du management (délégation, fixation d'objectifs, évaluation, motivation, reconnaissance...)

Connaître les principaux processus RH en vigueur dans l'organisme (recrutement, formation, évaluation...)

Posséder des notions de droit du travail en lien avec la convention collective et les accords (nationaux et/ou locaux)

Connaître les principes et les techniques de la conduite de projet

Connaître les principes méthodologiques d'accompagnement du changement

Connaître l'environnement institutionnel, ses missions, son organisation et les grandes orientations stratégiques (COG-CPG) de sa branche

Connaître les évolutions environnementales (technologiques, réglementaires, politiques, socio-économiques...)

Connaître les orientations de son secteur d'activité

Connaître pour son secteur d'activité, les rôles et missions des partenaires externes et les processus d'échanges d'information établis avec eux

Connaître les outils de gestion et/ou applicatifs liés à son activité

Connaître les techniques de communication (écrite et verbale) adaptées aux interlocuteurs

» SAVOIR-FAIRE (capacité à)

Traduire les objectifs de l'organisme en objectifs opérationnels pour son équipe, les décliner en objectifs individuels et en suivre la réalisation

Renseigner et analyser les indicateurs nationaux et locaux

Suivre et améliorer le fonctionnement de son secteur d'activités

Rendre compte à sa hiérarchie et proposer des actions d'optimisation

Organiser et gérer l'activité et les moyens de son secteur pour atteindre les objectifs, respecter les échéances dans une logique d'optimisation des ressources

Déterminer et gérer les priorités de son secteur

Prendre des décisions dans son périmètre de délégation

Animer des réunions ou groupes de travail
Identifier et valoriser le niveau de contribution de chacun
Faire une proposition argumentée à la hiérarchie concernant les mesures individuelles d'évolution salariale et/ou professionnelle
Proposer à ses collaborateurs des actions de développement des compétences individuelles et collectives
Identifier les besoins d'information, d'aide et de formation de ses collaborateurs
Prendre en compte la santé au travail, détecter les risques psychosociaux
Appliquer et faire appliquer les règles collectives de travail
Conduire les entretiens managériaux (*EAEA*, entretiens professionnels, accompagnement...)
Alerter sa hiérarchie sur les problèmes dont la résolution n'est pas de sa compétence
Utiliser les outils RH en œuvre dans l'organisme
Mettre en œuvre des techniques de conduite de projet dans un projet transversal
Respecter les règles de confidentialité, de secret professionnel et de déontologie

➤ **SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL (capacité à)**

Expliquer à son équipe les évolutions organisationnelles et les enjeux (*COG*, *CPG*) et les propositions d'amélioration associées
Impulser des modalités collectives de travail et entretenir la dynamique d'équipe
Créer les conditions de l'échange avec son équipe ou ses partenaires dans un objectif d'efficacité collective
Organiser les conditions du dialogue, anticiper et gérer les situations de tension et conflits
Animer son réseau d'interlocuteurs (internes et/ou externes) pour identifier les bonnes pratiques
Objectiver, formuler et argumenter des appréciations pour ses collaborateurs, y compris lorsqu'elles sont négatives
Argumenter auprès des partenaires internes et externes, valoriser les activités et les missions de son organisme et de sa branche
Favoriser le développement de l'expertise de ses collaborateurs
Adapter sa communication écrite ou orale en fonction de ses interlocuteurs et du moyen utilisé (téléphone, visioconférence, face à face, téléconférence...)
Adapter son management en fonction de ses interlocuteurs
Négocier avec sa hiérarchie les ajustements de moyens éventuellement nécessaires