

# DIRECTEUR DE SITE H/F

*INTELCIA est un groupe international en pleine croissance, qui compte plus de 12 000 collaborateurs à travers l'Europe, l'Afrique et l'Océan Indien et qui se démarque par son ambition, son audace et son dynamisme.*

*Chez INTELCIA, vous êtes un talent qui va s'épanouir, grâce à notre management de proximité et à notre politique de formation et de développement.*

**Dans le cadre de la montée en charge de notre activité, nous recrutons un Directeur de site H/F.**

Rattaché(e) hiérarchiquement au Directeur Général des Activités, le Directeur de Site a la responsabilité de participer à la définition de la politique de fonctionnement du site et à sa mise en œuvre et ce, dans un souci d'optimisation de la performance et d'accroissement de la satisfaction client. Il est garant de la qualité de service du site.

- **Missions :**

**Mise en œuvre et suivi du projet :**

- Veille au maintien et surtout au développement du chiffre d'affaires de son site ;
- Analyse et met en œuvre les outils pour améliorer la qualité de service ;
- Propose des solutions pour assurer la pérennité de l'entreprise et de son image ;
- Est garant du respect des règles de sécurité et de qualité de son site ;
- Respecte et fait respecter les cahiers des charges ;
- S'assure de l'adéquation entre les ressources (matérielles et humaines) et le volume de travail ;
- Participe aux comités de pilotage et à toutes autres réunions impliquant les clients et la direction ;
- Veille au respect des engagements contractuels tant qualitatifs que quantitatifs ;
- Met en place des plans d'action et des dispositifs servant à évaluer leur efficacité ;
- Est garant de la rentabilité d'activité du site ;
- Elabore et propose le plan stratégique du site : budget et moyens associés (techniques, humaines, calendrier, etc.) ;
- Suit régulièrement la mise en œuvre des objectifs inscrits dans le plan stratégique et contrôle les résultats ;
- Peut participer à la réalisation du cahier de charge pour les appels d'offres ;
- Réalise un tableau de bord de suivi de l'activité et des indicateurs de performance à destination des clients et de la Direction ;
- Définit les objectifs des enquêtes de satisfaction clients et en valide le contenu ;
- Met en œuvre des axes d'amélioration sur la base des réponses aux enquêtes de satisfaction et des indicateurs de performance ;
- Identifie les axes d'amélioration ;

## Management

- Présente au Responsables Opérationnels, après validation par la Direction, le plan stratégique de fonctionnement du site et décline les objectifs collectifs et individuels
- Evalue les performances individuelles et collectives des Responsables Opérationnels ;
- Encadre une équipe de Responsables Opérationnels et participe à leur recrutement ;

## Rh/social

- s'assure de la bonne application de la politique Ressources Humaines de l'entreprise pour l'ensemble de ses équipes de production (téléconseillers, superviseurs, gestionnaires back office, formateurs, contrôleurs qualité) ;
- assure le suivi des activités RH (embauche, mutation, évolution, sanction, licenciement, etc.) en coordination avec la Direction des ressources Humaines ;
- s'assure de la qualité du climat social et gère les éventuels dysfonctionnements mineurs ;

- **Profil recherché :**

**Nous apprécierons fortement un côté très opérationnel des profils et de connaissance des gestions de comptes clients.**

**Une capacité à allier gestion quotidienne et stratégie industrielle, afin de concilier les impératifs immédiats et les objectifs à long terme de l'entreprise est indispensable.**

**Type d'emploi : CDI**

**Poste basé à LYON.**