

Le Département de la Gironde recrute un.e
Responsable Unité Clientèle
à pourvoir à l'
Unité Clientèle
Service Fonctions Supports
Pôle Laboratoire Départemental d'Analyses
Direction de la Valorisation des Ressources et des Territoires
Direction Générale Adjointe chargée de la Transition Ecologique et de l'Aménagement (DGATEA)

Catégorie A – Filière Technique – Cadre d'emplois des Ingénieurs territoriaux

Contexte et définition du poste :

La Gironde est le plus vaste département de France. C'est un territoire attractif qui connaît un très grand dynamisme démographique avec une augmentation annuelle de population de plus de 20 000 habitant.e.s. C'est le premier département viticole et le deuxième département forestier de France. C'est un territoire riche et diversifié (de l'estuaire de la Gironde au bassin d'Arcachon, de la dune du Pilat au terroir Sud-Girondin...). La Gironde représente un patrimoine remarquable avec Bordeaux et de nombreux sites inscrits au patrimoine mondial Unesco comme le Phare de Cordouan.

Le.la Responsable Unité Clientèle encadre, organise et coordonne la gestion clientèle pour le Laboratoire Départemental d'Analyses (LDA33). Collecte les informations et assure l'interface auprès des responsables opérationnels du LDA33. Représente le LDA33 à l'extérieur. Est garant du respect des procédures. Est force de proposition sur la gestion clientèle. Rend compte de l'activité et des résultats obtenus auprès du Responsable du Service Fonctions Supports et responsable qualité.

Lieu de travail : Laboratoire Départemental- Avenue Du Docteur Albert Schweitzer 33600 PESSAC

Des formations peuvent être mises en place au moment de la prise de fonction.

Comment postuler ...

Les agents intéressés par ce poste doivent faire acte de candidature en joignant :

- un curriculum vitae
- une lettre de motivation
- le dernier arrêté statutaire (pour les titulaires)
- le dernier bulletin de salaire **ainsi que celui de décembre dernier**
- pour les lauréats, joindre l'attestation de réussite au concours et l'attestation d'inscription sur liste d'aptitude

NB – tout dossier incomplet ne sera pas pris en compte.

AU PLUS TARD LE 16 AOUT 2024

Par le formulaire "répondre à l'offre"

dans la rubrique emploi de notre site internet gironde.fr : <https://www.gironde.fr/offres-d-emploi>

→ *Ci-après la fiche de poste complète (rattachement, activités et compétences)*

Cette fiche de poste peut évoluer en fonction des besoins de service

PER04267

Intitulé du poste	Responsable Unité Clientèle		
Document soumis au CT du	25/11/2021		
Date de création de la fiche :		Date de modification de la fiche :	

1 - CADRE GENERAL DU POSTE				
Métier d'appartenance du poste	<input type="text" value="Manager d'équipe"/>			
Domaine d'activité	Management			
Famille Professionnelle	Management			
Définition du métier de rattachement	Encadre une équipe en définissant les activités de chacun de ses membres en cohérence avec les objectifs, en veillant à la bonne réalisation des missions de l'équipe et en rendant compte de l'activité et des résultats obtenus. Garant du respect de la réglementation en vigueur, il définit et met en oeuvre des solutions techniques dans son domaine d'intervention .			
Définition du poste	Encadre, organise et coordonne la gestion clientèle pour le Laboratoire Départemental d'Analyses (LDA33). Collecte les informations et assure l'interface auprès des responsables opérationnels du LDA33. Représente le LDA33 à l'extérieur. Est garant du respect des procédures. Est force de proposition sur la gestion clientèle. Rend compte de l'activité et des résultats obtenus auprès du Responsable du Service Fonctions Supports et responsable qualité.			
Cadre statutaire	Filière	Catégorie	Cadre d'emplois	Grade
	Technique	A	Ingénieurs territoriaux	Ingénieur
Rattachement du poste	Rattachement			
	Direction Générale Adjointe (DGA) :	DGATEA		
	Direction :	DVRT / LABO DEPARTEMENTAL ANALYSES		
	Service ou autre structure :	SERVICE FONCTIONS SUPPORTS		
	Bureau ou autre structure :	UNITE CLIENTELE		
	Résidence administrative :	Bordeaux		
Intitulé du poste occupé par le hiérarchique N+1 :	Responsable du Service Fonctions Supports et responsable qualité			
Fonction d'encadrement (*)	OUI	X	NON	
	Nombre d'agents encadrés :	4		
	R.I.C.E : cadre réservé à la DRH			
	Niv.1	Niv.2	Niv.3	Niv.4
Durée hebdomadaire de travail lié au poste et quotité du poste (*)	Temps complet :	Temps non complet(Quotité) :	Horaires spécifiques :	
	x		Nbre d'heures :	

(*) mettre une "X" selon le choix et/ou apporter les précisions demandées

2 – ACTIVITES		
	Activités du métier de rattachement	Reprendre et décrire, au niveau du poste, au minimum 4 activités du métier de rattachement [mentionner par NEANT les activités non reprises]
Activités "principales" issues du métier de rattachement	Animer, piloter et évaluer son équipe	Animer, piloter et évaluer l'équipe dédiée à l'Unité Clientèle
	Assurer la communication des informations descendantes et ascendantes	Organiser la collecte et le traitement des informations en lien avec le LDA33 et le domaine d'intervention
	Contribuer à l'évolution et l'adaptation de l'organisation	Garantir le respect des procédures du système qualité du LDA33 et des référentiels d'accréditations dans la gestion de la clientèle
	Contrôler et suivre la qualité du travail de chaque membre de l'équipe	Contrôler et suivre la qualité du travail de chaque membre de l'équipe
	Planifier, gérer, coordonner et répartir les activités en fonction des objectifs fixés	Planifier, gérer, coordonner et répartir les activités en fonction des objectifs fixés et des impératifs liés à la démarche qualité de gestion clientèle
	Rendre compte à sa hiérarchie du niveau d'activité de l'équipe	Rendre compte à sa hiérarchie du niveau d'activité de l'équipe. Assurer un reporting régulier et alerter sur les difficultés rencontrées ou dysfonctionnements. Participer à l'élaboration du rapport d'activité annuel
Autres activités du poste (de 0 à 6 autres activités en saisie libre)	Assurer une fonction de veille et d'alerte sur les difficultés liées à la mise en oeuvre de dispositifs et de procédures dans le cadre de la gestion clientèle	
	Coordonner, gérer et contrôler les procédures de la gestion de la clientèle. Elaborer des devis, contrats, conventions, des réponses aux consultations et coordonner de la facturation	
	Elaborer des tableaux de bord et rédiger des notes de synthèse (gestion de la clientèle)	
	Conseiller et assister les clients du LDA33 sur les procédures en vigueur en lien avec les sous-traitants. Comprendre les besoins techniques des clients, les analyser et leur proposer une réponse technique avec des prestations de prélèvements et analyses. Elaborer les contrats dans le LIMS	
	Animer les réunions qualité "clientèle". Participer aux réunions qualité-technique du LDA33	
	Collaborer aux maintiens et extensions d'accréditations COFRAC	

3 - COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES DU POSTE			
	Compétences du métier de rattachement	Préciser, autant que nécessaire, au niveau du poste les savoirs et savoir-faire du métier de rattachement choisis	Niveau de compétences attendu sur le poste (menu déroulant)
Connaissances théoriques, générales, procédurales ou spécialisées (SAVOIRS) issues du métier de rattachement	Connaissance des principes et techniques d'organisation du travail d'une équipe		Niveau 2 : doit maîtriser de façon autonome (maîtrise)
	Connaissance des règles de gestion des ressources humaines		Niveau 2 : doit maîtriser de façon autonome (maîtrise)
	Connaissance des techniques dans son ou ses domaines de spécialisation	démarche qualité gestion clientèle	Niveau 1 : doit savoir traiter les problèmes complexes, transférer son savoir (expertise)
Savoirs pratiques techniques (SAVOIR-FAIRE) issues du métier de rattachement	Capacité à élaborer, à alimenter et à suivre les processus propres à l'activité en organisant la délégation	et à communiquer à l'oral ou à l'écrit et à animer des réunions, notamment dans le cadre de l'animation des réunions qualité "clientèle"	Niveau 1 : doit savoir traiter les problèmes complexes, transférer son savoir (expertise)
	Capacité à rendre compte de l'activité de son équipe et à repérer les anticipations nécessaires		Niveau 1 : doit savoir traiter les problèmes complexes, transférer son savoir (expertise)
	Capacité à repérer et à réguler les dysfonctionnements		Niveau 1 : doit savoir traiter les problèmes complexes, transférer son savoir (expertise)
Autres compétences du poste (de 0 à 6 autres compétences à sélectionner dans le référentiel compétences)	Autres savoirs et savoir-faire issus du référentiel de compétences	Précisions au niveau du poste	Niveau de compétences attendu sur le poste (menu déroulant)
	Connaissance des outils et logiciels métier	LIMS	Niveau 1 : doit savoir traiter les problèmes complexes, transférer son savoir (expertise)
	Connaissance des procédures et de la réglementation relatives à son ou à ses domaines d'activité	SMQ, norme NF EN ISO 17025, appels d'offres et marchés publics	Niveau 1 : doit savoir traiter les problèmes complexes, transférer son savoir (expertise)
	Connaissance des techniques de formalisation de procédures et de tableaux de bord		Niveau 2 : doit maîtriser de façon autonome (maîtrise)
	Capacité à accompagner les interlocuteurs internes et externes sur le / les domaine(s) de compétence	Hygiène alimentaire, Hydrologie, etc.	Niveau 1 : doit savoir traiter les problèmes complexes, transférer son savoir (expertise)
	Capacité à analyser, à rédiger, à synthétiser et à présenter l'information	propositions de flyers et rédaction d'articles sur la page web du LDA33	Niveau 2 : doit maîtriser de façon autonome (maîtrise)
	Capacité à organiser le travail pour respecter les délais	travail en transversalité avec les différents services opérationnels	Niveau 1 : doit savoir traiter les problèmes complexes, transférer son savoir (expertise)