

Compétences transverses du Responsable des services généraux

Domaine de compétences	Compétences transverses	Définition
Environnement de travail	Connaissance de l'Ecosystème	Connaître les axes majeurs de la politique de l'entreprise / Connaître et appliquer le Règlement intérieur de l'entreprise / Connaître l'organisation générale de Derichebourg Multiservices, ses services, les interlocuteurs / Connaître et appliquer les normes, les procédures, les règles et les techniques de l'entreprise / Connaître les métiers et leurs spécificités / Connaissance du marché, de la concurrence, des partenaires, prospects, clients... / Assurer une veille dans son domaine d'activité.
	Organisation des activités / Gestion des priorités	Connaître et réaliser ses objectifs d'activités (délais-qualité) / Organiser ses activités dans le cadre d'un programme pré-défini et en fonction des urgences et des priorités / Être capable d'appliquer de manière systématique et correcte des savoirs et savoir-faire normés (mode opératoire, règle, procédure, méthode) / Être capable de réaliser des activités sans erreurs ou imprécisions.
	Représentation de l'entreprise	Veiller à l'image de l'entreprise par les signes visibles de son équipe (comportement, propreté véhicules, présentation, accueil téléphonique, ...) / Représenter l'entreprise auprès des clients, partenaires, institutionnels, etc. / Adhérer et véhiculer les valeurs, la culture et l'éthique de l'entreprise.
	Travail en mode collaboratif	Capacité à interagir avec des membres de son équipes, d'autres services, afin d'y apporter une contribution efficace / Savoir présenter ses idées dans un objectif commun.
Règlementation	Qualité Sécurité Environnement	Connaître et appliquer les consignes et procédures liées à son poste de travail (QHSE,EPI,...)
Pilotage de la performance	Piloter les indicateurs	Définir, suivre et piloter les indicateurs de performance de son activité.
	Gestion budgétaire	Définir, suivre, optimiser et piloter le budget de son activité.
	Amélioration continue	Être capable d'anticiper et de détecter les dysfonctionnements et savoir les diagnostiquer / Mettre en place les décisions ou actions dans un laps de temps raisonnable / Proposer, mettre en place des plans d'amélioration continue (technique, organisationnel, ...).
Management	Stratégie	Construire, expliquer, argumenter, décliner, animer la stratégie d'entreprise auprès des membres de l'équipe. Se projeter à moyen et long terme.
	Leadership	Connaître et appliquer les techniques de motivation et d'implication / Mobiliser et motiver les équipes / Animer des réunions d'équipe / Communiquer et faire appliquer les consignes et instructions aux postes de travail / Fixer les objectifs de performance et de compétences à ses collaborateurs, les suivre et évaluer leur atteinte / Savoir organiser et déléguer auprès de ces équipes.
	Gestion des carrières	Attirer, recruter et fidéliser les talents / Garantir la réalisation du processus d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants / Adapter les ressources et les compétences en fonction des besoins / proposer des plans de développement / Connaître et appliquer les techniques d'entretiens (Entretiens annuels, professionnels etc.) / Etre pédagogue.
	Conduite du changement	Participer aux changements nécessaires à mettre en œuvre en lien avec la stratégie d'entreprise / Analyser et mesurer l'impact des changements introduits sur le travail et l'organisation du travail des équipes.
Gestion de projet	Pilotage	Planifier, piloter et coordonner les activités liées à un projet (environnement, moyens, ressources...) / Etablir et suivre un budget.
	Animation	Définir, mettre en place et suivre les indicateurs pertinents d'avancement et de réalisation du projet au regard des objectifs fixés / Identifier les participants à un projet, suivre leur contribution / Mener les réunions et les points d'avancement du projet / Fédérer les contributeurs.
	Suivi / Evaluation	Manager des projets sur un long terme ou stratégique / Evaluer les projets.
Communication	Communication écrite	Rédiger un rapport, un document de travail / Renseigner les documents nécessaires au poste de travail.
	Communication orale	Dialoguer et communiquer avec les services de l'entreprise / les clients / les partenaires / Adapter son discours à son interlocuteur.
	Ecoute active	Faire preuve d'une écoute attentive / Prendre le temps d'échanger, pour mieux comprendre, afin de créer un cadre relationnel efficient / Reformuler les propos de son interlocuteur.
	Prise de parole	Préparer son intervention / Capaciter à recueillir l'intention de son auditoire / Mobiliser son auditoire / etc.
NTIC Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication	Bureautique	Connaître et utiliser les logiciels bureautiques courants (Word, Excel, Powerpoint, Internet).
	Informatique	Connaître et utiliser les progiciels de gestion (ERP, CRM, SIRH, etc.).
	Digital	Connaître et utiliser les réseaux sociaux, portail web, plateforme elearning...
Langues	Français	Compétences linguistiques en français (oral/ écrit) : maîtrise des règles de syntaxe, d'orthographe et de grammaire.
	Anglais	Compétences linguistiques en anglais (oral/ écrit) : maîtrise des règles de syntaxe, d'orthographe et de grammaire.