Description de Fonction

Organisation	:	PC333
Service	:	Opérations
Code	:	14-A-FR
Fonction	:	Chef d'équipe exploitation
Fonctions assimilée	:	Chef d'équipe
Date	:	Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du contremaître ou responsable touristique qui rapporte au responsable technique ou opérations
Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs (5-20 ETP)

2. BUT :

Coordonner et diriger une équipe de collaborateurs afin de garantir le bon déroulement de l'ouverture, du fonctionnement et de la fermeture du site en respectant la sécurité et la propreté

3. TACHES PRINCIPALES :

- Assure l'ouverture et la fermeture du site :
  - vérifie la sécurité et la propreté du site
  - solutionne les problèmes techniques par lui-même ou avec le service technique
  - peut décider de fermer une partie du site en cas de problème non résolu
  - vérifie les files d'attentes afin de s'assurer du flux dans les files et informe son responsable au besoin
  - répond aux sollicitations des visiteurs et peut être amené à solutionner des problèmes rencontrés (mécontentement, remboursement...) ou fait appel au service sécurité
  - effectue éventuellement des rapports d'incidents survenus durant la journée (attractions, collaborateurs, visiteurs...)

- Coordonne l'équipe :
  - donne les instructions et répartit ses collaborateurs
  - forme les nouveaux collaborateurs à leurs tâches
  - vérifie la présence et le travail des collaborateurs

- peut être amené à réaliser le planning seul ou en collaboration avec son responsable
- assure un nombre optimal de collaborateurs par poste et adapte le planning en fonction des absences
- participe ou organise des réunions d'équipes avec son responsable et ses collaborateurs pour informer de la situation et des difficultés rencontrées

- Et/ou effectue le suivi administratif de son équipe :
  - contrôle les pointages de son équipe
  - réalise seul ou avec son responsable le planning de son équipe
  - transmet les documents sociaux au département RH (congés, maladie, ...)
  - vérifie avec son responsable les besoins en personnel et en assure la demande auprès de la société d'intérim
  - donne un avis sur les candidats recrutés

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :
- de la fermeture/ouverture du site dans le respect de la propreté et sécurité
- de la coordination de son équipe (formation, répartition, instructions...)
- et/ou du suivi administratif de son équipe

4.1.2. Conséquences :
- Une erreur dans la fermeture et ouverture des attractions peut entraîner des retards, des risques d'accidents et du mécontentement des visiteurs
- Une erreur de la formation des opérateurs peut entraîner des accidents
- Une gestion inadaptée du nombre de collaborateurs peut avoir une conséquence financière sur le budget

Ces erreurs sont visibles immédiatement ou à court terme.

4.1.3. Diriger :
- Donne des directives opérationnelles aux opérateurs (5-20 ETP).

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente
- Expérience préalable de 3 ans
- Connaissance du fonctionnement de chaque attraction
- Connaissance des procédures internes en cas d'accident
- Connaissance en gestion de conflits et management de proximité
- Opérationnel après 1 an

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :
- Pouvoir établir le planning des opérateurs afin de s'assurer qu'il y ait un opérateur formé à chaque attraction
- Pouvoir traiter plusieurs problèmes en même temps
- Pouvoir résoudre les conflits avec les clients
- Pouvoir faire respecter les consignes de sécurité

4.3.2. Liberté d'action :
- Est soumis aux normes de sécurité, aux procédures du site liées à l'ouverture et fermeture ainsi qu'aux directives émanant de la hiérarchie (évacuation des attractions, événement inhabituel, gestion des plannings au niveau budgets,..)

- Est autonome pour l'ouverture et la fermeture du parc ainsi que pour la coordination du personnel durant la journée
- Fait appel à son responsable en cas de problème important (plainte client / problème technique), en cas de problème de planning ou de conflit avec un collaborateur

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec l'ensemble de son équipe et son responsable pour le suivi du personnel et le bon déroulement de la journée

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs pour des renseignements et occasionnel pour des résolutions de problèmes ou conflit

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale afin de se faire comprendre pas les visiteurs (parlé)

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- --

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- --

4.6.4. Risque personnel

- --