

CHEF DU SERVICE ENTRETIEN DES LOCAUX (H/F)

N° de poste : VPT_083

Famille(s) Métier : Entretien et
Management intermédiaire

Mis à jour le 26 janvier 2024

Direction Générale de rattachement :

DGA Services Techniques de l'Aménagement
et de la Transition Ecologique

Direction : LOGISTIQUE ET MOYENS

Service : ENTRETIEN DES LOCAUX

Filière du poste : Technique

Catégorie du poste : B

Cadre d'emploi du poste :
Technicien territorial

Temps de travail du poste : 100%

La contribution, les enjeux portés par le poste au sein du service / de la collectivité

La DGA STATE s'inscrit dans un schéma d'organisation des services de la collectivité axé sur la qualité des prestations délivrées en réponse aux besoins et attentes des usagers et adapté aux ressources disponibles.

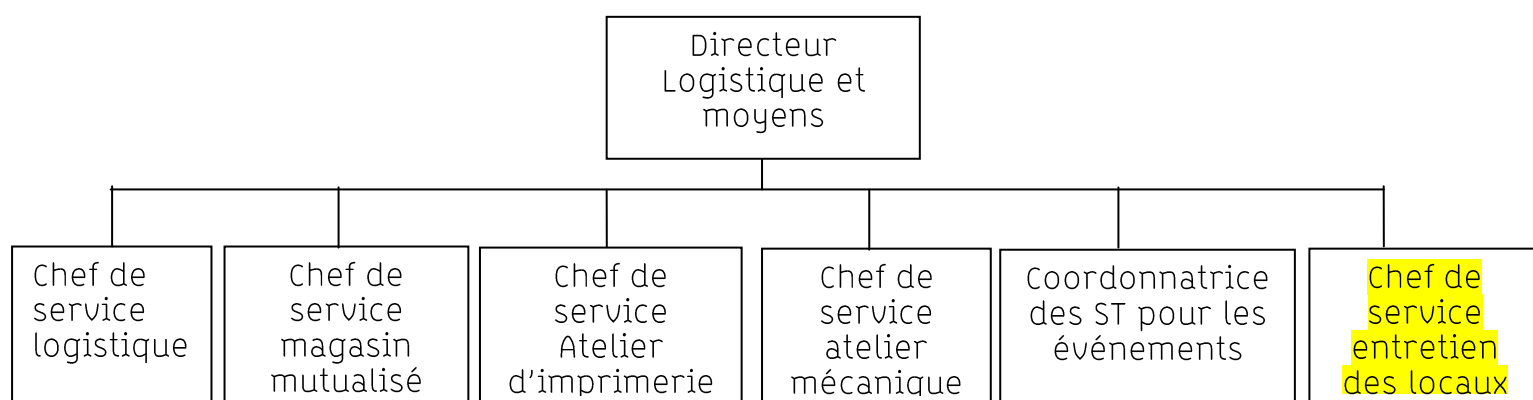
Ainsi, la collectivité a lancé en 2019 une étude sur la fonction entretien des locaux afin de professionnaliser le métier d'agent d'entretien des locaux. Cette ambition partagée s'appuie sur la contribution individuelle de toute la chaîne hiérarchique et de chaque agent.

Le/la chef.fe de service de l'entretien des locaux, en relation et en cohérence avec les conclusions de l'étude, validées par les élus-es :

- Analyse et étudie l'ensemble des préconisations pour en prévoir les modalités d'application,
- Met en œuvre le plan d'action proposé en cohérence avec la configuration des sites, les moyens de la collectivité et la formation des agents,
- Planifie la création du service centralisé, d'abord avec les équipes structurées et encadrées par un N+1 dont les fonctions sont entièrement dédiées aux missions d'entretien des locaux. Il n'y aura pas de modifications hiérarchiques directes pour les agents d'entretien ou mouvements d'agents entre les sites,
- Examine et organise les secteurs munis de petites équipes et dont les N+1 assurent des missions mixtes pour les intégrer au sein du service entretien, en concertation avec les services actuels (une attention particulière sera portée aux tâches faites par les services d'origine).

- Sur la base des retours des équipes des sites et de son évaluation des missions, propose des adaptations ou corrections afin d'apporter de la cohérence sur les périmètres d'intervention et de répartition des locaux à prendre en charge par les équipes,
- Propose une solution pour harmoniser la prise en charge du nettoyage des locaux occupés par les associations ou les maisons de l'enfance.
- Organise le changement des techniques d'entretien avec le passage à la pré-imprégnation,
- Mobilise la compétence collective des agents qu'il encadre, tout en valorisant et accompagnant chacun dans son professionnalisme,
- Contribue aux défis déterminés par l'étude et garantit la réalisation des prestations de service public propre au champ d'action de son service.

Positionnement dans l'organigramme de la direction



Données générales chiffrées précisant le contexte d'exercice des missions

(Volume de dossiers traités, nombre d'utilisateurs reçus, surface à entretenir, pics d'activité, etc..) :

Données générales de l'organisation actuelle de la fonction entretien des locaux à l'échelle de la collectivité :

- 220 000 m² de surfaces de plancher à entretenir
- 140 bâtiments concernés
- 189 agents qui exercent la mission entretien des locaux sur des tâches uniques ou mixtes
- Ces agents sont répartis dans 11 directions

Le service entretien des locaux doit être créé sur un périmètre plus restreint qui intégrera uniquement les agents exerçant exclusivement la fonction d'entretien des locaux. Le chef de service sera préfigurateur à sa construction. En l'occurrence, les données ci-dessous, extraites des données générales sont fournies à titre indicatif :

- 45 agents (environ)
- 17 sites
- Référent technique et organisationnel des crises sanitaires et responsable achat pour son service et l'ensemble des directions exerçant la fonction entretien des locaux

Missions et activités clefs :

Gestion de la relation utilisateur :

- Reçoit et traite les plaintes et remarques des clients internes (utilisateurs des bâtiments)
- Adapte l'activité aux usages en cas de changement
- Par sa présence forte sur le terrain, organise et réalise les contrôles sur site, puis définit des plans d'actions d'amélioration

Gestion opérationnelle et management :

- Structure et planifie l'activité en répondant aux exigences de qualité, de continuité et de mutabilité du service public, dans un environnement financier contraint
- Gère quotidiennement le remplacement des agents absents : affectation, remplacement, suivi des arrêts
- Suit les congés, les heures réalisées par les remplaçants ou les permanents.
- Prépare les plannings et les affectations des remplaçants,
- Planifie les gros nettoyages
- Avec l'accompagnement de sa hiérarchie, et en lien avec la DRH, gère les recrutements des agents, la discipline, la formation et l'accompagnement des agents
- Réalise un premier niveau de réponse aux agents sur sujets RH (carrière...)

Formation – conditions de travail – prévention :

- Participe à la mise au point des programmes de formation à destination des agents
- Formalise les procédures d'intervention, les plans de nettoyage
- Travaille au meilleur dimensionnement des équipes
- Anime la mise en œuvre des plans d'actions pour l'efficacité de la fonction entretien
- Elabore les programmes de formations à la fois pour les agents titulaires et également pour les remplaçants (et les nouveaux entrants dans la collectivité)
- Met en œuvre des formations internes à l'attention de l'ensemble des agents d'entretien de la collectivité

Achat et gestion logistique en lien avec le magasin mutualisé :

- Assure la gestion des fournisseurs, des produits, consommables et matériels pour les sites entretenus en régie en liaison avec le magasin
- Contrôle les entreprises prestataires de service (cf. sites externalisés et marché vitrerie) et déclenche les pénalités envers les entreprises
- Détermine les besoins cibles par structures – Participe à la passation des commandes pour le compte de tous les services
- Commande des prestations de remise en état exceptionnelles (décapage, vitrification, nettoyage des vitres, etc.)
- Suit et contrôle de l'état des stocks produits, du parc des machines et des appareils dédiés à la propreté

Amélioration continue :

- Réalise une veille en matière de techniques et de matériels d'entretien
- Réalise des contrôles et des observations terrain pour corriger les pratiques, en complément de son programme de formation
- Participe aux côtés de la direction des bâtiments, à la définition des programmes des nouveaux équipements de la Ville afin d'intégrer les contraintes d'entretien des locaux dans les phases de conception des nouveaux projets
- Développe une politique de développement durable en lien avec la fonction entretien (nature des produits, mise en place du tri sélectif des déchets...)

Coopérations attendues :

En interne

- Les responsables des autres directions dont la mission entretien des locaux a été conservée
- Les agents des sites composant le service
- Le magasin général mutualisé
- La gestion administrative et financière des services techniques
- les services pour des interventions ponctuelles liées au nettoyage
- le service sécurité et santé au travail
- Le service formation
- La DRH et les ressources humaines d'une manière plus large (partenaires sociaux)
- Direction des finances et de la commande publique

En externe

- Entreprises de nettoyage
- Fournisseurs de produits ménagers, matériels et petits équipements
- Prestataires extérieurs pour des besoins spécifiques

Résultats attendus :

Des agents qui évoluent dans des conditions de travail satisfaisantes avec une attention portée à la pénibilité et à la prévention des risques

Une professionnalisation de la fonction entretien des locaux

Des utilisateurs accueillis dans de bonnes conditions de propreté et d'hygiène

L'intégration du volet transition écologique dans la mission entretien des locaux

Le développement des nouvelles techniques d'entretien notamment la pré-imprégnation

Types d'initiatives associés au poste, au regard des ressources à mobiliser et/ou des résultats attendus :

- S'adapter aux différentes situations et aux imprévus
- Alerter en cas de difficultés
- Etre force de proposition dans son domaine

Les ressources à mobiliser en situation professionnelle, avec la gradation

suivante : Niveau de base + : pratique occasionnelle, simple application

Niveau maîtrise ++ : pratique régulière et maîtrisée

Niveau expert +++

- **Connaissances spécifiques sur la collectivité et le champ d'action du service** *en termes de contenus :*

	base	maîtrise	expert
Organisation de la collectivité		++	
Organisation des circuits de validation		++	
Règlement intérieur de la collectivité		++	

- **connaissances professionnelles générales** *en termes de contenus* :

	base	maitrise	expert
Principes de l'hygiène et du nettoyage			+++
Connaissance des techniques de nettoyage, des produits d'entretien et des matériels			+++
Connaissances des règles de sécurité			+++

- **Les savoir-faire** (*sous forme de verbes d'action*) :
 - Les savoir-faire techniques et méthodologiques, y compris linguistiques :
 - . Organiser, planifier et contrôler l'activité du service
 - . Maîtriser les techniques de nettoyage et l'utilisation des matériels d'entretien
 - . Avoir le souci de s'informer et de se former
 - . Connaissances de base en informatique
 - Les savoir-faire relationnels :
 - . Communiquer avec respect et diplomatie
 - . Ecouter, expliquer et convaincre
 - . Gérer les conflits
 - . Transmettre son savoir aux agents avec pédagogie
 - . Créer la synergie pour responsabiliser chaque agent
 - . S'adapter à des situations diverses
 - . Assurer la transversalité avec les autres directions

Les 3 attitudes professionnelles essentielles au poste :

- Capacité d'organisation et de gestion des priorités
- Rigueur
- Autonomie

Conditions et modalités d'exercice

- Niveau de RIFSEEP : B3
- Autres primes : prime de fin d'année
- NBI (rubrique et nombre de points) : **15 points** pour encadrement de proximité d'une équipe à vocation technique d'au moins 5 agents
- Localisation du poste : Centre technique Municipal
- Déplacements (fréquence, lieu) : quotidiens sur les différents sites
- Permis, habilitations et autres titres obligatoires : **Permis B**
- Conditions particulières relatives à la sécurité et la santé au travail : visite des agents sur les sites
- Horaires de travail : **37 h du lundi au vendredi**
- Horaires spécifiques : A adapter en fonction des plannings des agents
- Port d'uniforme : **non**
- Port de vêtements de travail : **oui (chaussures de sécurité)**
- Moyens particuliers mis à disposition :
 - Véhicule de service : en pool
 - Téléphone portable : oui
 - Autres, précisez : badge d'accès

La fiche de poste est un document de référence qui est susceptible d'évoluer au regard de la priorisation des missions et des avancées technologiques, elle peut être revisitée afin de l'adapter aux besoins identifiés.
Elle est un élément d'appui de l'entretien annuel d'évaluation.