

Responsable de site

Directeur/directrice de site, Directeur/directrice de centre commercial, Gestionnaire de résidence étudiante, Building manager



OPCO EP Cartographie métiers
branche Immobilier / Crédits photo :
istock / Décembre 2020

Description du métier

En charge d'un ou plusieurs bâtiments tertiaires (centre commercial, immeubles de bureaux...) ou résidentiels, le/la responsable de site assure la vie quotidienne du site, ainsi que sa valorisation, souvent dans un objectif de rentabilité. Il/elle suit les performances du site, définit les actions, services ou installations à mettre en place pour mieux le valoriser, améliorer l'occupation, ou répondre aux besoins et attentes de ses usagers. Dans ce cadre, il/elle gère le budget du site, et est garant de ses résultats. Le bien être et la sécurité des usagers sont également sous sa responsabilité, impliquant la prévention et le suivi des sinistres ainsi que l'entretien du site. En fonction du site géré, il/elle peut assurer le management d'équipes de collaborateurs (marketing, commercial, sécurité...).



En tant que responsable de site, je suis le contact de référence pour les clients. Mon métier est passionnant car il intègre de multiples dimensions : le marketing, l'administratif, la maintenance, la stratégie... Je peux accompagner et orienter la croissance et le développement d'un site selon mes analyses et c'est valorisant !

Activités principales

- Définition d'une stratégie de développement, d'occupation et de valorisation pour le site
- Elaboration et actualisation du budget du site
- Valorisation du site en utilisant les leviers à sa disposition (*politique tarifaire, travaux, nouveaux services, activités, communications...*)
- Actualisation et suivi des indicateurs de performance du site
- Encadrement et orientation des stratégies de maintenance et entretien du site
- Veille sur les innovations technologiques, marketing, commerciales, de service... potentiellement bénéfiques
- Vérification du respect des règles de sécurité
- Surveillance de la réputation du site sur les différents canaux de communication
- Formation de collaborateurs
- Veiller à la satisfaction client

Activités complémentaires

- Mesure et analyse de la satisfaction des usagers
- Recrutement et animation des équipes de cadres du site
- Déclarer et suivre les sinistres

Perspectives d'évolution



Evolution vers des fonctions internes

Direction d'un site plus important

Famille de métier

Exploitation



Valorisation immobilière



Administration



Transaction



Profil d'employeur

Ce poste se retrouve principalement dans les foncières, qui construisent et ou exploitent des actifs accueillant du public et proposant des services, comme des bureaux, des centres commerciaux, des résidences étudiantes ou des résidences de tourisme

Relations au quotidien

Le/la responsable de site étant le "représentant" du site, il/elle est le contact privilégié des équipes de direction de l'entreprise employeuse, des usagers du site, des prestataires et des salariés.

Conditions de travail

Ce poste est souvent sédentaire ou à proximité des sites pilotés

Rémunération

Le salaire est en général constitué d'un salaire fixe et d'un salaire variable (sur objectifs)

Niveau de diplôme et formations fréquentes

De Bac +3 à Bac +5 (école de commerce, diplôme en gestion et administration des entreprises, diplôme en management de l'hôtellerie-restauration)

Prérequis d'accès au métier

Métier accessible après une expérience de quelques années en management, en gestion de point de vente, ou en hôtellerie

Niveau d'autonomie

Autonomie totale dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Techniques de management
- Gestion d'entreprise
- Droit commercial
- Techniques de communication
- Marketing
- Comptabilité
- Normes et standards de sécurité dans les bâtiments
- Relation clients
- Gestion budgétaire
- Gestion de travaux
- Droit de l'immobilier
- Techniques des différents corps d'état du bâtiment
- Planification et programmation de travaux

 **Savoir-être**

- Capacité d'analyse
- Capacité de synthèse
- Capacité d'argumentation et de persuasion
- Sens de la qualité du service
- Capacité à gérer de multiples tâches
- Sens de l'anticipation
- Organisation et rigueur

 **Savoir-faire****Compétences techniques « cœur de métier »**

- Planifier et assurer le suivi de travaux de rénovation et de maintenance
- Définir et piloter une stratégie de valorisation d'un actif immobilier
- Relever et analyser les attentes des usagers
- Définir et analyser des indicateurs de performance
- Anticiper et budgéter des travaux

Compétences relationnelles

- S'adapter à des profils d'interlocuteurs différents

Compétences techniques administratives ou transverses

- Définir et respecter des procédures de sécurité
- Etablir et piloter un projet
- Travailler en mode projet

Compétences d'encadrement

- Recruter des collaborateurs
- Encadrer et animer une équipe
- Etablir un planning de travail pour les équipes

 **Quelles compétences pour demain ?**

- La communication digitale généralisée implique pour le responsable de site une attention croissante à la réputation virtuelle de son actif
- Pour les résidences de tourisme ou étudiantes, l'évolution au jour le jour des tarifs, pilotés par une équipe spécifique, implique de comprendre les principes du yield management et de piloter un budget avec des ressources fluctuantes
- Connaissance des nouvelles normes environnementales