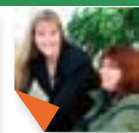


Directeur technique  
Spécialiste  
support technique  
Technicien SAV  
Formateur technique



# Fiche métier

## Directeur technique

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Directeur technique.

#### Autre appellation du métier :

Directeur des services techniques.

#### Définition ou description synthétique du métier

Le directeur technique pilote l'activité de la direction et encadre les équipes afin d'atteindre les objectifs fixés par la direction générale. Il coordonne ses actions avec les activités commerciales afin d'améliorer la satisfaction de la clientèle. Il contribue à l'augmentation du chiffre d'affaires et des marges.

#### Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : en général, de formation bac +2 à bac +5, BTS (ex. électronique, informatique, maintenance industrielle) ou École d'ingénieur. Une expérience d'au moins 5 ans est souvent requise dans un poste d'encadrement d'équipes techniques.

#### Conditions de travail

Le directeur technique doit gérer des priorités dans ses activités et des délais imposés, ce qui le soumet à des pressions importantes.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, il est en relation avec la direction générale, les directeurs régionaux, le support technique, les administratifs, le directeur commercial et ses collaborateurs.

En externe, il est en relation avec la clientèle et, selon le type d'activité, avec les fournisseurs (ex. usines groupe).

#### Environnement de travail

La taille des équipes encadrées peut fortement varier. Le directeur technique gère un chiffre d'affaires qui peut également être plus ou moins important.

technique

## Activités communes regroupées par domaine d'activités

### Pilotage de l'activité

- > Accompagner et contrôler la mise en place des directives et des process déterminés.
- > Recueillir les difficultés rencontrées par les équipes et leurs propositions.
- > Proposer des mesures et des moyens pour atteindre les objectifs financiers.
- > Gérer des projets techniques ou organisationnels pour adapter la structure en fonction des besoins du marché.

### Responsabilité sécurité, qualité

- > Superviser les aspects de sécurité liés aux produits/technologies.
- > Définir des procédures pour adapter les produits/technologies en fonction des normes en vigueur sur le territoire.
- > Garantir le respect des normes et exigences en matière HSE (hygiène, sécurité, environnement).

### Relation clientèle

- > Suivre le traitement des dossiers de réclamations clients et contribuer aux solutions proposées pour permettre la résolution des litiges.
- > Promouvoir les contrats de service.
- > S'assurer de la prise en charge et de la résolution des dossiers techniques majeurs (visites sur site de certains clients).

### Encadrement de l'équipe

- > Préparer et animer les réunions d'équipe.
- > Fixer les objectifs individuels et collectifs dans ses équipes.
- > Assurer le développement des compétences : évaluer les besoins et effectuer des propositions relatives au plan de formation.
- > Réaliser les entretiens d'évaluation.
- > Veiller au respect des procédures et normes de sécurité (pour l'intervention des équipes techniques).

### Reporting

- > Présenter les résultats de la direction.
- > Animer des réunions avec les équipes d'encadrement.
- > Participer aux réunions avec la direction générale.
- > Construire un plan d'actions pour améliorer les résultats.
- > Transmettre aux fournisseurs ou au groupe les demandes techniques de la clientèle, en vue de l'adaptation ou du développement des produits.

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- > Maîtriser les process techniques.
- > Maîtriser les outils bureautiques.
- > Savoir utiliser un ERP.
- > Maîtrise de l'anglais (une seconde langue selon le pays de la maison mère constitue un plus).

# Directeur technique

## **Savoirs de l'action (savoir-faire)**

- > Hiérarchiser ses priorités selon les impacts des problèmes à traiter.
- > Participer à la résolution et à la diminution des litiges clients.
- > Savoir définir et appliquer des procédures techniques ou liées à la sécurité.
- > Intégrer les impératifs de qualité dans les process.

## **Compétences relationnelles et comportementales**

- > Avoir une rigueur importante dans son organisation et ses méthodes de travail.
- > Savoir gérer les relations avec diplomatie.
- > Savoir concilier les contraintes techniques et les impératifs commerciaux.
- > Savoir déléguer.

