

Chef d'agence A – (3 postes Nouméa, 1 poste Dumbéa, 1 poste Mont-Dore)

Identification	
Localisation du poste : Agences	
Intitulé de l'Emploi : Gestionnaire de centre de profits (TIARHE 0126)	
Catégorie : A	Corps : Cadre d'exploitation
Direction : Distribution	Unité organisationnelle : Pôle Réseau d'Agences
Place dans l'organigramme : N - 2	Intitulé de la fonction du supérieur hiérarchique direct : Directeur adjoint du pôle réseau d'agences
Nb d'agents permanents encadrés : <ul style="list-style-type: none"> • Directs : 2 à 5 • Indirects : 10 à 30 	
Champs relationnels : <ul style="list-style-type: none"> - Relations internes OPT-NC : <ul style="list-style-type: none"> - Chef de cellule superviseurs planificateurs - Chef de bureau soutien SI et pratiques métiers - Chef de bureau soutien RH et travaux - Managers de zone et chefs d'agences - Directeur adjoint du pôle réseau d'agences - Collaborateur du pôle réseau d'agences - DMI, DSI et DRH - Chargé de produits et de communication réseau - Chargé de relations clients mandataires - Contrôleurs de gestion - Agent comptable - Relations externes OPT-NC : <ul style="list-style-type: none"> - Clients - Prestataires sous contrat pour l'agence - Personnalités locales (tissu économique, politique et institutionnel, associatif ..) 	
Missions	
Mission : Contrôler et adapter les moyens disponibles en agence, garantir la qualité de service ainsi que le respect des guides et pratiques par les agents, assurer les activités relatives à la position d'AC secondaire, produire le reporting d'activité et en tirer les recommandations éventuelles Produire, décliner et consolider des objectifs et des résultats commerciaux Analyse et rapport pour commanditaires Développer les niveaux de maîtrise des différentes fonctions au sein de l'agence, inspirer, imposer et accompagner les comportements adéquats (prise d'initiative, accueil et conseils client, posture commerciale et entraide mutuelle...) Contribuer à l'attractivité de l'agence et du réseau ainsi qu'à la notoriété/image de l'office	

Développer des nouveaux services ou activités visant à faire rayonner l'agence sur son territoire.

Responsabilités principales :

- Prévoir et anticiper : analyser l'activité passée (événements intervenus, volumétrie, d'activités, chiffre d'affaires, ressources utilisées, saisonnalité, stock, valeurs, ...) et en tirer des prévisions quant à la mobilisation des moyens nécessaires et leur calendrier de mise en œuvre (travaux, congés des collaborateurs, pic d'activité...) de manière à assurer la continuité de service
- Obtenir les moyens manquants, contrôler leur bonne intégration / mise en œuvre et proposer les affectations spécifiques de moyens
- Garantir les bons niveaux de stock fonds et valeurs
- Garantir la meilleure organisation et l'optimisation de l'ensemble des moyens déployés au regard de la qualité de service et de la satisfaction client
- Contrôler et piloter la bonne compréhension et application par ses équipes de toutes les directives et instructions de travail, guides et procédures ayant trait soit au métier confié soit aux politiques internes d'amélioration continue (qualité - santé / sécurité / hygiène - RSE...) et de maîtrise des risques (réglementation, risques...)
- Préserver les intérêts et actifs de l'OPT/agence (conservation des fonds et valeurs, entretien bâtiment, équipement et véhicules...)
- Représenter l'organisme localement dans le cadre des procédures/pratiques mises en œuvre
- Répondre aux obligations incombant à la position d'agent comptable secondaire (production de comptabilité et de reporting)
- Définir les triplets objectifs / moyens / résultats à l'échelle de l'agence sur l'ensemble du portefeuille métier confié et en suivre la réalisation/adaptation
- Prendre en charge le reporting d'activité pour les commanditaires et produire les rapports circonstanciés - en particulier ceux relatifs à la qualité de service - répondre/faire répondre aux réclamations concernant la distribution et réduire les non conformités
- Contribuer à la fourniture d'éléments tangibles et réflexions étayées pour la négociation des conditions de mise en œuvre
- Analyser les statistiques de soutien et proposer les plans de montée en compétences associés
- Rendre compte de l'activité couverte sur tous les volets de son périmètre, l'analyser et en proposer à sa hiérarchie les enseignements / recommandations
- Apporter une contribution personnelle sur les sujets d'évolution/transformation/amélioration, en particulier être porteur des démarches Lean au sein de l'agence
- Manager l'équipe : s'approprier, mettre en œuvre et incarner les valeurs, les responsabilités et les pratiques managériales telles que spécifiées dans le référentiel managérial interne

Compétences

Savoirs : ce que je sais	Savoir-faire (observables) : ce que je sais faire	Savoir être (observable) : Comment j'agis et interagis
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les offres, réglementations et procédures liées aux produits et services commercialisés par l'OPT - Maîtriser les outils de bureautique, applications informatiques et logiciels de guichet - Maîtriser les techniques de vente et d'animation - Maîtriser les techniques de management et de résolution des conflits - Connaître les règles d'hygiène et de sécurité - Savoir gérer des projets 	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer de qualités organisationnelles et rédactionnelles (administratives et commerciales) - Savoir stimuler l'impulsion commerciale de son équipe - Avoir la capacité de communiquer et d'expliquer les actions engagées et les raisons pour lesquelles elles sont conduites, affirmer ses décisions et ses actions y compris face à des difficultés potentielles ou avérées - Ecouter les besoins et les attentes de son interlocuteur : client ou externe - Répondre à la demande du client et chercher à le satisfaire au mieux - Renseigner et mettre à jour des statistiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Bon relationnel avec le public et le personnel - Avoir le sens de l'accueil - Disposer d'une bonne aptitude au management et à l'esprit d'équipe - Avoir une maîtrise de soi en toute circonstance - Capacité d'initiative, d'anticipation et de dynamisme - Rigueur et méthode - Intégrité et discrétion professionnelle - Esprit d'entreprise - Donner une image professionnelle de l'OPT au travers de son apparence et de son comportement

	- Manipuler du numéraire et tenir une caisse	
--	----------------------------------------------	--