

# **O1260 Chef d'agence B ou C – Yaté, Ile des Pins, Canala, Kouaoua, Ponérihouen, Pouembout, Poya, Thio, Belep, Hienghene, Kaala-Gomen, Ouegoa, Pouebo, Poum, Touho, Voh, Maré)**

Identification	
Localisation du poste : Agences	
Intitulé de l'Emploi : Gestionnaire de centre de profits (TIARHE 0126)	
Catégorie : B ou C	Corps : Contrôleur ou agent d'exploitation
Direction : Distribution	Unité organisationnelle : Pôle Réseau d'Agences
Place dans l'organigramme : N - 3	Intitulé de la fonction du supérieur hiérarchique direct : Manager de zone
Nb d'agents permanents encadrés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directs : 2 à 8</li> <li>• Indirects : 5 à 15</li> </ul>	
Champs relationnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relations internes OPT-NC :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef de cellule Superviseurs planificateurs</li> <li>- Bureau soutien SI et pratiques métiers</li> <li>- DMI, DSI et DRH</li> <li>- Managers de zone et chefs d'agences</li> <li>- Directeur adjoint du pôle réseau d'agences</li> <li>- Collaborateur du pôle réseau d'agences</li> <li>- Agent comptable</li> </ul> </li> <li>- Relations externes OPT-NC :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clients</li> <li>- Prestataires sous contrat pour l'agence</li> <li>- Personnalités locales (tissu économique, politique et institutionnel, associatif ..)</li> </ul> </li> </ul>	
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'agent comptable secondaire, produire le reporting d'activités et en tirer les recommandations éventuelles. Développer des nouveaux services ou activités visant à faire rayonner l'agence sur son territoire. 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	
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
- Solliciter sa hiérarchie si moyens particuliers / spécifiques
- Garantir les bons niveaux de stock fonds et valeurs
- Contrôler la disponibilité et la qualité des moyens nécessaires convenus (l'immobilier - les équipements - les hommes et leurs compétences), alerter la hiérarchie en cas d'écarts et suggérer les adaptations - organiser le travail en agence de manière à garantir la qualité de service et la satisfaction des clients ainsi que la meilleure optimisation des moyens alloués,
- 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...)
- Tenir la fonction d'agent de guichet ou d'autres positions de travail lorsque nécessité
- 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,
- 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
- Contribuer à la meilleure efficacité collective de l'entité de rattachement par la capacité à tenir d'autre positions, à élever son niveau de pratique, à tutorer (sur la base du volontariat) /conseiller ses collègues
- 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"> <li>- Maîtriser la comptabilité des agences</li> <li>- Très bonne connaissance offre et réglementation des produits et services commercialisés par l'OPT</li> <li>- Maîtriser les outils de bureautique, les applications informatiques et les logiciels de guichet*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer de qualités organisationnelles et rédactionnelles (administratives et commerciales)</li> <li>- Savoir stimuler l'impulsion commerciale de son équipe</li> <li>- 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</li> <li>- Ecouter les besoins et les attentes de son interlocuteur : client ou externe</li> <li>- Répondre à la demande du client et chercher à le satisfaire au mieux</li> <li>- Renseigner et mettre à jour des statistiques</li> <li>- Manipuler du numéraire et tenir une caisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bon relationnel avec le public et le personnel</li> <li>- Avoir le sens de l'accueil</li> <li>- Disposer d'une bonne aptitude au management et à l'esprit d'équipe</li> <li>- Avoir une maîtrise de soi en toute circonstance</li> <li>- Capacité d'initiative, d'anticipation et de dynamisme</li> <li>- Rigueur et méthode</li> <li>- Intégrité et discrétion professionnelle</li> <li>- Esprit d'entreprise</li> <li>- Donner une image professionnelle de l'OPT au travers de son apparence et de son comportement</li> </ul>