

FICHE DE POSTE**AGENT D'ACCUEIL PSG****IDENTIFICATION DU POSTE**

Cadre statutaire	• Catégorie C • Filière : Administrative • Cadres d'emploi : Adjoint administratif
Quotité de travail	Poste à temps complet
Responsable hiérarchique direct	
Service d'affectation	<u>Mission principale du service</u> : Prêts sur gages
Fonction d'encadrement	Sans objet

AGENT AFFECTÉ SUR LE POSTE

Nom de l'agent	
Grade actuel	
Date d'arrivée sur le poste	

MISSIONS

Principales	Reçoit, renseigne et conseille les clients. Assure le montage technique et administratif des dossiers de prêts sur gages corporels dans le respect de la réglementation et des procédures internes en vigueur.
Annexes	Remplacements au sein des coffres et en caisses.

CONDITIONS D'EXERCICE DU POSTE

Lieu	Marseille : siège
Horaires	08 h 15 à 12 h 30 – 13 h 15 à 16 h 41
Relations fonctionnelles	• Contact direct et permanent avec le public • Relation avec les coffres et les caisses • Relation avec les appréciateurs • Relation avec le service informatique • Relation avec le contrôle interne/conformité et l'agent L.A.B.

Conditions d'exercice	<u>Modalités d'organisation du travail :</u> • Travail de bureau et de guichet • Accueil physique et téléphonique de la clientèle • Qualité d'écoute, maîtrise des émotions et du stress • Rigueur dans le traitement des dossiers de prêts sur gages • Confidentialité indispensable • Disponibilité et polyvalence au sein du service (pas de poste fixe attitré) • Gestion des flux et des pics d'activité (déplacements en cours de journée sur les différents postes du service)
	<u>Moyens mis à disposition :</u> • Local sécurisé • Standard téléphonique • Outils informatiques d'information et de traitement • Organisation spatiale de l'accueil adaptée au PSG
	<u>Avantages liés au poste :</u> <u>Avantage liés à l'établissement :</u> Prime de fin d'année, chèques restaurant,
Particularité dans l'exercice du poste	

ACTIVITÉS ET TACHES

Activités régulières	• Connaissance du manuel de procédure requis • orienter et mettre en relation avec le service compétent (ventes, prêts personnels, direction, ...) • procède à <u>toutes opérations</u> du PSG en fonction du poste où le chef de service ou son suppléant vous affectera selon les nécessités de service, notamment : - Accueil : Identifie les demandes, oriente les clients, répond aux appels téléphoniques, prépare le dossier administratif. - Engagements : Constitue les dossiers de prêt conformément au manuel de procédure et aux règles de lutte contre le blanchiment et la fraude, édite les états de fin de journée.
----------------------	---

Activités régulières	- Dégagements/Prolongations/Renouvellement/Bonis/oppositions : Renseigne le client sur sa situation, gère et actualise leurs dossiers conformément au manuel de procédure et aux règles de lutte contre le blanchiment et la fraude, traite les demandes pour envoi aux caisses et/ou à la délivrance, édite et contrôle les états de fin de journée. - Contrôle des engagements : Effectue les contrôles de régularité afférant au dépôt du client, demande les corrections nécessaires à l'engagement si anomalie, transmet le contrat à la caisse et le dépôt au coffre après cerclage, contrôle les états journaliers d'engagement et de renouvellement. - Délivrance : procède à la restitution des dépôts après contrôle des opérations effectuées par les dégagements, la caisse, les coffres, archive les documents journaliers du PSG, contrôle les états de fin de journée. - Diverses tâches liées à l'activité des prêts sur gages (courriers ventes, ...) <i>Le détail exhaustif de ces opérations figure dans le manuel de procédure et demeure soumis à l'appréciation du chef de service.</i>
Activités occasionnelles	Remplacements : - Apporte une aide ponctuelle et/ou effectuer des remplacements réguliers aux coffres : Assure la gestion des coffres. Participe à la fonction logistique des coffres de l'établissement en assurant la réception, le stockage, la gestion et la distribution des gages corporels. - Effectue des remplacements occasionnels au sein des caisses.

COMPÉTENCES

Savoir faire	Connaissance de l'environnement professionnel et réglementaire, respect des normes et des procédures Appliquer les directives données Maîtrise des compétences techniques de la fiche de métier Accueille le public avec amabilité Réceptionner et maîtriser la gestion des appels téléphoniques S'exprimer clairement Identifier et gérer les demandes Conserver neutralité et objectivité face aux situations Gérer les situations de stress et réguler les tensions
Savoir être	Relation avec le public Sens du travail en équipe Relation avec la hiérarchie Facilité de contact Facilité d'adaptation et d'écoute Esprit d'initiative et d'analyse Indépendance, autonomie Sens des responsabilités Sens des priorités et de l'organisation Conscientieux, fiable

NB : cette fiche de poste n'a pas de caractère contractuel et peut évoluer en fonction des projets de l'établissement et du grade de l'agent.

Notifié le

Marseille, le

Marseille, le

L'agent

Le supérieur hiérarchique

L'autorité territoriale

Signature