

FICHE DE POSTE**CHARGÉ DE CLIENTÈLE PSG****IDENTIFICATION DU POSTE**

Cadre statutaire	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Adjoint administratif
Date d'arrivée sur le poste 2026

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	Assiste le directeur de l'agence des prêts sur gages. Effectue, si nécessaire, des remplacements

CONDITIONS D'EXERCICE DU POSTE

Lieu	Marseille : siège
Horaires	Du Lundi au jeudi : 08 h 15 à 12 h 30 – 13 h 15 à 16 h 41 Le vendredi : 08 h 39 – 16 h 20
Relations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Contact direct et permanent avec le public • Relation avec les coffres et les caisses • Relation avec les appréciateurs • Relation avec les agences ou annexes • Relation avec le service informatique • Relation avec le contrôle interne/conformité et L.A.B.

Conditions d'exercice	<p><u>Modalités d'organisation du travail :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) <p><u>Moyens mis à disposition :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Local sécurisé • Standard téléphonique • Outils informatiques d'information et de traitement • Organisation spatiale de l'accueil adaptée au PSG <p><u>Avantages liés au poste :</u></p> <p><u>Avantage liés à l'établissement :</u> Prime de fin d'année, chèques restaurant,</p>
Particularité dans l'exercice du poste	

ACTIVITÉS ET TACHES

Activités régulières	<ul style="list-style-type: none"> • 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 : <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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.
-----------------------------	--

Activités régulières	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle des engagements : Effectue les contrôles de régularité afférent 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 du prêts sur gages (courriers ventes, ...) <p><i>Le détail exhaustif de ces opérations figure dans le manuel de procédure et demeure soumis à l'appréciation du chef de service.</i></p>
Activités occasionnelles	<ul style="list-style-type: none"> - Remplacements : Apporte une aide ponctuelle et/ou effectue des remplacements réguliers en au sein des agences et des coffres, En cas de nécessité de service, effectue des remplacements occasionnels au sein des caisses : enregistre et traite les opérations fiduciaires de la Caisse, assure le suivi du stock argent, exerce un rôle de conseils aux clients. - Assistance technique à l'utilisation de l'outil informatique métier et matériel de premier niveau. - Gestion des réclamations clients - Délégation d'octroi de prêt et délégation de signature - Aide à la gestion d'opérations par correspondance et de successions et autres tâches administratives liées à l'activité prêt sur gage

COMPÉTENCES

Savoir faire	Connaissance de l'environnement professionnel et réglementaire, respect des normes et des procédures Maitrise des outils informatiques (Office, mail, outil métier) Manipulation de liquidités avec machine automatique 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 Consciencieux, 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

Signature

Le supérieur hiérarchique

L'autorité territoriale