



FICHE EMPLOI SPECIFIQUE		Agent de clientèle qualifié		FICHE DE POSTE	
Libellé emploi générique		Agent qualifié		Agent d'accueil	
Statut de l'emploi		Employé, ouvrier		NOM :	
N° emploi spécifique	EO-AQU-	Date maj FEG	28/04/2022	PRENOM :	
Code ROME	M1704	Date maj FES	28/04/2022		
Catégorie ANFA	Catégorie 3	Date maj FDP	01/03/2022		

Sous l'autorité du :	Responsable du service	Responsable de l'agence de Taravao
----------------------	------------------------	------------------------------------

Finalité de l'emploi générique	Mener à bien les missions techniques confiées en répondant à la sécurité, à la qualité du service public et en respectant la réglementation	Assurer et fournir une qualité de service s'accueil physique et téléphonique digne d'un service public
--------------------------------	---	--

Déclinaison dans les filières et sous filières					Déclinaison dans les filières et sous filières	
Filière ->	Technique	Gestion locative et proximité	Activités supports	Toutes	Gestion locative et Proximité	
Sous filière ->	/			/	Proximité	

Missions principales		Précisions des missions principales liées au poste	
Génériques	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir et recevoir les clients (demandeurs, locataires, attributaires, fournisseurs, entreprises, agents...) - Effectuer des visites systématiques et des suivis sur le chantier dans le respect des délais - Contrôler la conformité des matériaux et/ou des travaux en appliquant les procédures de l'OPH - Saisir, mettre à jour (en relançant la clientèle), classer et archiver des dossiers - Rendre compte de son activité auprès de sa hiérarchie. 	Informer et accompagner les usagés sur les divers offres proposés au sein de l'établissement Participer et proposer des solutions pour améliorer l'image et le service auprès des usagés	
Spécifiques			

Missions secondaires		Précisions des missions secondaires liées au poste	
Génériques	<ul style="list-style-type: none"> - Représenter l'image de l'OPH auprès des prestataires internes et externes et auprès des clients - Être le garant de la sécurité des biens et des personnes (ERP, RSE), du respect de l'environnement et du développement durable - Maintenir un climat social serein et collaboratif. 	Venir en aide aux autres agents de l'agence	
Spécifiques			

Compétence grisée = non applicable

		Niveau d'autonomie professionnelle attendu (indiquer par une croix)					Précisions des compétences liées au poste	Evaluation			
		1- Ne sait pas	2- Sensibilisation	3- Connaissances étendues	4- Connaissances maîtrisées	5- Expert et savoir transmettre		Niveau attendu	Auto Evaluation		Niveau détenu
									de 1 à 5	de 1 à 5	
Connaissances											
							Connaissances				
1	Connaissances techniques dans le domaine d'intervention de l'activité				X			4			
2	Connaissance des outils d'analyse stratégique	x						1			
3	Connaissance du contexte règlementaire lié au poste		x					2			
4	Connaissance de l'allocation de la gestion des ressources (moyens humains et matériels)		x					2			
5	Connaissance des outils de gestion opérationnelle		x					2			
6	Connaissance de l'organisation OPH et des procédures internes			x				3			
7	Connaissance de l'environnement social, institutionnel et économique		x					2			
8	Connaissance en gestion des achats et des stocks										
9	Connaissance des règles de la commande publique		x					2			
10	Connaissance du RGPD		x					2			
11	Maîtrise des règles d'organisation et de fonctionnement d'un établissement public			x				3			
12	Connaissance en matière de gestion de projet										
13	Connaissance du logiciel PREM	x						1			
14	Connaissance en comptabilité générale et publique	x						1			
15	Connaissance en comptabilité analytique	x						1			
16	Connaissances en techniques commerciales (démarchage, devis, négociation...)			x				3			
17	Connaissance en gestion des RH		x					2			
18	Connaissance en législation sociale		x					2			
19	Connaissances des circuits d'approvisionnement et de distribution										
20	Expression en langues polynésiennes				x			4			
21	Connaissance des principes du service client et des référentiels de qualité de service				x			4			
22	Connaissance des méthodologies de classement et archivage		x					2			
23	Connaissances des outils numériques et informatiques			x				3			

Compétence grisée = non applicable

		Niveau d'autonomie professionnelle attendu (indiquer par une croix)					Précisions des compétences liées au poste	Evaluation			
		1- Ne pas savoir faire	2- Savoir faire occasionnel	3- Savoir faire avec un besoin de supervision	4- Savoir faire en autonomie	5- Expert et savoir transmettre		Niveau attendu	Auto Evaluation		Niveau détenu
									de 1 à 5	de 1 à 5	
Compétences opérationnelles											
							Compétences opérationnelles				
1	Collecter l'information, la hiérarchiser et la synthétiser		x					2			
2	Monter, vérifier et suivre un dossier au niveau administratif		x					2			
3	Gérer les dossiers sensibles		x					2			
4	Anticiper et planifier le travail d'équipes de corps de métiers différents		x					2			
5	Maîtriser des outils bureautiques et NTIC			x				3			
6	Gérer des prestataires variés		x					2			
7	Etablir et piloter un budget	x						1			
8	Assurer l'organisation logistique d'un évènement			x				3			
9	Maîtrise rédactionnelle			x				3			
10	Entretenir un réseau de partenaires		x					2			
11	Ponctualité et respect des délais			x				3			
12	Préparer efficacement un chantier		x					2			
13	Assurer l'exécution des travaux		x					2			
14	Respect des règles et procédures			x				3			
15	Elaborer des procédures et des modèles de documents	x						2			
16	Optimiser la gestion des achats et des stocks										
17	Application des techniques commerciales			x				3			

Fiche de poste - Agent d'accueil

Compétence grisée = non applicable

		Niveau d'autonomie professionnelle attendu (indiquer par une croix)					Précisions des compétences liées au poste	Evaluation			
		1- Ne sais pas	2- Savoir être occasionnel	3- Savoir être avec un besoin de supervision	4- Savoir être en autonomie et/ou maîtrisé	5- Expert et savoir transmettre		Niveau attendu	Auto Evaluation		Niveau détenu
Compétences comportementales							Compétences comportementales	de 1 à 5	de 1 à 5	Observation	de 1 à 5
1	Organiser et planifier les activités dans son périmètre de compétence				x			4			
2	Discrétion et sens de la confidentialité			x				3			
3	Sens de la qualité de service					x		5			
4	Sens des priorités				x			4			
5	Réactivité				x			4			
6	Capacité à communiquer et créer des relations durables					x		5			
7	Adaptabilité et flexibilité			x				3			
8	Capacité à actualiser régulièrement ses connaissances			x				3			
9	Capacité à gérer de multiples tâches			x				3			
10	Autonomie et prise d'initiative			x				3			
11	Sérénité et résistance au stress				x			4			
12	Capacité à travailler en équipe			x				3			
13	Capacité d'analyse et de synthèse		x					2			
14	Capacité à travailler en transversalité			x				3			
15	Capacité à être force de proposition		x					2			
16	Savoir négocier		x					2			
17	Rigueur				x			4			
18	Créativité et goût pour l'innovation			x				3			
19	Capacité à faire adhérer ses interlocuteurs			x				3			

Compétences/missions clés pour demain		Observations liées au poste
Génériques	Face à la complexification réglementaire et les évolutions techniques et technologiques, savoir actualiser ses connaissances et analyser les risques et les enjeux sur son activité.	
	La transition digitale et la généralisation des logiciels de gestion interne (ressources humaines, commercial) ou les interfaces clients, les outils collaboratifs en ligne, qui modifient l'organisation et les compétences à utiliser.	
Spécifiques	Le respect de l'environnement, du développement durable (RSE) et du RGPD	
	Polyvalence Dématérialisation	Adapté et flexibilité récurrence

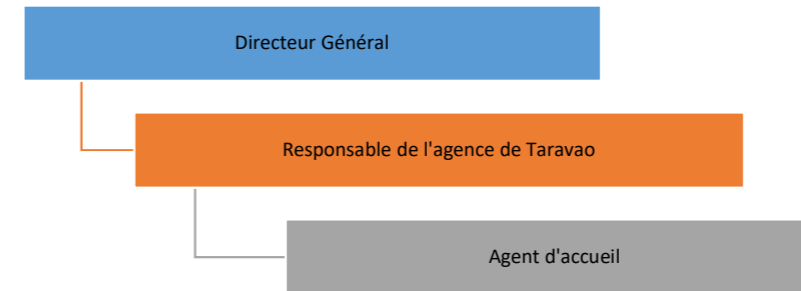
Fiche de poste - Agent d'accueil

Environnement et conditions de travail		Observations liées au poste
Génériques	Poste sédentaire basé dans les bureaux de l'activité concernée, mais les déplacements sont possibles selon le domaine d'activité (sur un chantier, dans une résidence, sur un salon)	
	Nombreuses interactions : - En interne : avec les membres de son équipe de son secteur d'activité - En externe : avec les autres services de l'organisme, les prestataires extérieurs, les fournisseurs et parfois les services comptables des clients, ou les clients	Nombreuses interactions :
Spécifiques	Etre garant du respect des horaires d'ouverture au public Mobilisable dans le cadre du plan de continuité de l'activité (PCA)	

Prérequis d'accès au métier		Spécialisations liées au poste	
En fonction du domaine d'activité, ce métier est accessible sous deux modalités :		En fonction du domaine d'activité, ce métier est accessible sous deux modalités :	
Modalités d'accès <u>en interne</u>	métier accessible aux collaborateurs sans diplôme et justifiant d'une expérience de 3 ans à l'OPH	Modalités d'accès <u>en interne</u>	Poste CC3 diplôme Brevet (BAC maximum) avec 2 ans d'expérience à l'OPH
Modalités d'accès <u>en externe</u>	CAP, BEP dans le domaine technique (BAC maximum) sans expérience professionnelle	Modalités d'accès <u>en externe</u>	Poste CC3 diplôme Brevet (BAC maximum) avec expérience dans l'accueil

Certifications et formations possibles	Formations attendues liées au poste
En interne : obtenir un baccalauréat au minimum dans le domaine de l'emploi (comme les recrues externes)	Formation en gestion clientèle, gestion des conflits et secrétariat

Axe de mobilité emploi générique	Position dans l'organigramme
----------------------------------	------------------------------



Critères classants de l'emploi générique			Critères classants de l'emploi Spécifique			Critères classants du poste		
Poids de l'emploi générique	Min	Max	Poids de l'emploi spécifique	Min	Max	Choisir selon la liste déroulante	Poids	Expliquer lorsqu'il y a des écarts
1. Connaissance de base – savoir-faire professionnel	2	3	1. Connaissance de base – savoir-faire professionnel	2	3	2- L'emploi nécessite des connaissances professionnelles théoriques et/ou pratiques	2	
2. Complexité de l'emploi	1	2	2. Complexité de l'emploi	1	2	2- Réalisation d'activités diversifiées ou présentant des analogies. Appréciation et traitement de difficultés variées et mise en œuvre de solutions adaptées. Identification des anomalies et mise en œuvre de solutions répertoriées	2	
3. Autonomie d'action et initiative – prise de décision, modalités de contrôle et de suivi de la performance	2	3	3. Autonomie d'action et initiative – prise de décision, modalités de contrôle et de suivi de la performance	2	3	2- L'emploi requiert de sélectionner des solutions identifiées et de les adapter avec un contrôle fréquent à ponctuel	2	
4. Compétences sociales (savoir-être)	2	3	4. Compétences sociales (savoir-être)	2	3	2- L'emploi nécessite l'ajustement des réponses en fonction des interlocuteurs, une communication démonstrative et une argumentation	2	
5. Impact de l'emploi sur l'organisation	1	2	5. Impact de l'emploi sur l'organisation	1	2	2- L'emploi implique des actions ou décisions dont les effets se constatent : sur une équipe de travail ou sur des étapes adjacentes du processus, sur des équipes différentes ou sur plusieurs étapes du processus	2	
6. Animation transverse – conseil technique	1	2	6. Animation transverse – conseil technique	1	2	2- Formateur occasionnel au sein de l'équipe	2	
7. Encadrement – niveau de management des équipes	1	1	7. Encadrement – niveau de management des équipes	1	1	1- Coopération ponctuelle. Partage d'expériences/connaissances et/ou coopération régulière	1	
	10	16		10	16		13	