

## Fonction

# GESTIONNAIRE SERVICES A L OCCUPANT II.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE DE PARCS III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES SERVICES GENERAUX III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.3 \(H/F\)](#)
- [ACCUEIL ET GARDIENNAGE I.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE SERVICES A L OCCUPANT II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE SERVICES A L OCCUPANT II.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le gestionnaire services à l'occupant contribue aux bonnes conditions de travail des occupants des sites tertiaires en prenant en charge leurs demandes liées à l'environnement de travail, en y apportant des réponses globales, au niveau de service convenu.

Il contribue à la qualité de vie au travail et à la sécurité des biens et des personnes sur les sites tertiaires.

Il exerce ses missions dans une approche de service, au niveau des standards du métier, dans le respect des normes et des règles du domaine.

## Missions

### Contribue à la sécurité du site et garantit le service à l'occupant

- . Prend en charge les demandes des occupants via l'outil dédié, et assure leur résolution de bout en bout.
- . Accompagne les projets des occupants et prend en charge les activités relevant de son périmètre (plans, mobilier, déménagement, balisage...).
- . Garantit la mise en œuvre de la politique du contrôle d'accès, en collaboration avec les services de sécurité.
- . S'assure du respect de la réglementation en matière d'accueil des entreprises extérieures (plan de prévention, port des EPI, balisage...).
- . Dans une démarche préventive, réalise un tour terrain périodique et assure l'interface avec le mainteneur pour toutes les actions préventives et correctives.

### Pilote la gestion des biens et des stocks

- . Assure la saisie des engagements d'achats sur son périmètre.
- . Assure la responsabilité du magasin (gestion, rangement, approvisionnement).
- . Pilote la gestion du parc mobilier, industriel et met en œuvre les inventaires.
- . Prend en charge l'entretien courant des véhicules.

### Prend en charge les activités courrier, colis et archives

- . Traite l'arrivée et le départ quotidien du courrier et des colis.
- . Traite le versement aux archives (quotidien ou périodique).
- . Répond aux demandes d'archives des services demandeurs.

### Contribue au déploiement des actions de développement durable

- . Trie et valorise les déchets en accord avec la politique de recyclage.

. Concourt à la politique de maintien en bon état des locaux et des équipements en signalant tout dysfonctionnement ou dommage pouvant avoir un impact sur l'optimisation énergétique du bâtiment.

. Participe aux animations sur site au niveau local.

. Contribue au reporting RSE en alimentant les indicateurs relevant de son périmètre.

### **Accompagne les membres de l'équipe dans leur montée en compétence**

. Dispense une formation pratique et/ou une assistance technique aux membres de l'équipe, notamment à l'occasion d'évolution des outils et des processus.

## **Compétences**

### **Comportementales Socles**

#### **Orientation client**

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

#### **Culture du changement et de l'innovation**

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

#### **Coopération et ouverture**

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

#### **Orientation résultats**

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

### **Digital et Data**

#### **Outils, bureautique, applicatifs et logiciels**

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

#### **Travail et outils collaboratifs**

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

### **Efficacité professionnelle**

#### **Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur**

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

#### **Expression orale et écrite**

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

#### **Transfert de compétences**

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

### **Moyens généraux**

## Gestion de l'information

Coordonner et faciliter la circulation et le partage de l'information sur différents canaux au sein de l'équipe dans le respect de la confidentialité.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

## Projet

### Développement durable

Savoir utiliser ses connaissances des règles et normes relatives au Développement Durable (démarche HQE, normes énergétiques. . .) afin de permettre l'application, étude et/ou conception d'une politique éco-responsable et d'alternative durable (achat, écoconstruction, gestion des déchets, consommation énergétique, accessibilité numérique, stimulation à l'innovation . . .).

## Relation Client

### Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

## Risques et réglementation

### Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □  
Groupe - siege
- □  
Bgnp reseau
- Bgnp numerique
- □  
Banque postale

## Effectif de la fonction

De 50 à 99