



DIRECTION GENERALE  
DES AFFAIRES ECONOMIQUES

**FICHE DE POSTE**

Date de mise à jour : 14/01/2020 BOP

**I – DEFINITION DU POSTE**

1	SERVICE : <b>Direction générale des affaires économiques</b>
2	LIBELLE DU POSTE : Agent d'information du droit des usagers
3	NIVEAU DE RESPONSABILITE : 3
4	CATEGORIE DE LA MAQUETTE FUTURE : B
5	CATEGORIE DE LA MAQUETTE ACTUELLE : B FILIERE DE LA MAQUETTE FUTURE : FAF
6	IMPUTATION BUDGETAIRE : PROGRAMME : 962 02 PROGRAMME R.H. : 966 01 CODE POSTE : <b>9863</b> CENTRE DE TRAVAIL : 337
7	LOCALISATION GEOGRAPHIQUE : Papeete – Fare Ute
8	<b>FINALITE / DESCRIPTIF SYNTHETIQUE (maximum 50 mots) :</b> L'agent d'information du droit des usagers est chargé d'écouter et d'identifier la nature exacte de la demande du consommateur. Il oriente le consommateur vers la solution adaptée au regard de ses droits et de ses obligations. Il apporte des éléments d'information adaptés au besoin identifié dans les domaines du droit de la consommation (contrat de vente, commerce, logement, immobilier, voisinage, justice, assurance, transport, etc.). Il est également chargé de la diffusion de l'information au public, aux consommateurs et à leurs associations. Il dispense des sessions de sensibilisation dans le domaine du droit de la consommation aux usagers, aux consommateurs et aux membres des associations de consommateurs.
9	EFFECTIFS ENCADRES                      A                      B                      C                      D                      Autres NOMBRES : Néant
10	SUPERIEUR HIERARCHIQUE DIRECT : Le directeur adjoint
11	MOYENS SPECIFIQUES LIES AU POSTE : Poste informatique avec accès à Internet
12	CONTRAINTES ET AVANTAGES DU POSTE : <ul style="list-style-type: none"><li>- Horaires aménageables ;</li><li>- Grande disponibilité et multiplicité des interlocuteurs (professionnels, services, associations, etc.).</li></ul>
13	<b>ACTIVITES PRINCIPALES :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recevoir les consommateurs et analyser leurs demandes d'information et d'éclairage sur un problème de droit de la consommation ;</li><li>- Rétablir le dialogue entre le consommateur et le professionnel (conciliation) pour trouver une solution amiable à leur différend ;</li><li>- Enregistrer les sollicitations des consommateurs et traiter ces données d'information ;</li><li>- Assurer les travaux de recueil et d'analyses statistiques des sollicitations des consommateurs ;</li><li>- Instruire les demandes de conciliation des usagers consommateurs ou professionnels au titre de la commission de conciliation des consommateurs.</li></ul>
14	<b>ACTIVITES ANNEXES :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Proposer et élaborer des supports d'information ;</li><li>- Dispenser des actions de sensibilisation au droit de la consommation, de la formation et de la communication ;</li><li>- Mettre en œuvre le programme d'action « consommation » défini par la DGAE en partenariat avec les associations de consommateurs ;</li><li>- Appliquer le cadre réglementaire de protection du consommateur ;</li><li>- Représenter la DGAE dans différentes manifestations ;</li><li>- Participer à des émissions d'information radio ou TV ;</li><li>- Pallier l'absence d'un collègue en vue d'assurer la continuité du service public.</li></ul>

*\* La liste des activités peut subir des modifications en raison de l'évolution générale du service, notamment lors de modifications de ses missions.*

## II – PROFIL PROFESSIONNEL

15 CADRE D'EMPLOI : Rédacteurs

16 SPECIALITE SOUHAITABLE :

S: Sensibilisation, A: Application, E: Expert

17	COMPETENCES	S	A	E
	- Sens du dialogue ;		X	
	- Bonne capacité d'écoute ;		X	
	- Maîtrise des techniques de gestion et de prévention des conflits ;		X	
	- Sens de l'observation ;		X	
	- Capacité à travailler en équipe ;		X	
	- Aisance relationnelle et rédactionnelle ;		X	
	- Discrétion et respect de la confidentialité des données ;		X	
	- Maîtriser les outils bureautiques (Word, Excel, Access, Powerpoint) ;		X	
	- Savoir analyser, mettre en cohérence et synthétiser les informations recueillies ;		X	
	- Savoir coordonner des actions de formation et de communication ;		X	
	- Savoir prendre la parole en public ;		X	
	- Avoir le sens de l'organisation ;		X	
	- Connaissance de la langue tahitienne.	X		

18 EXPERIENCE PROFESSIONNELLE SOUHAITEE :

19 FORMATION D'ADAPTATION OBLIGATOIRE :

20 DUREE D'AFECTATION SOUHAITABLE DANS LE POSTE : 3 ans minimum

Le directeur,

L'agent,

Date :

Date :

Signature :

Signature :