



DIRECTION GENERALE
DES AFFAIRES ECONOMIQUES

FICHE DE POSTE

Date de mise à jour : 28/06/2021 BOP

I – DEFINITION DU POSTE

1	SERVICE : Direction générale des affaires économiques
2	LIBELLE DU POSTE : Chargé de dossier/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 : 9863 CENTRE DE TRAVAIL : 337
7	LOCALISATION GEOGRAPHIQUE : IDV – Tahiti – Papeete – Fare Ute
8	FINALITE / DESCRIPTIF SYNTHETIQUE (maximum 50 mots) : Le chargé de dossier/l'agent d'information du droit des usagers est chargé d'orienter les usagers 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, justice, assurance, transport, etc.). Il est chargé de la diffusion de l'information au public, aux consommateurs et à leurs associations et aux entreprises. Il leur dispense également des sessions de sensibilisation dans le domaine du droit de la consommation. Le cas échéant, il participe à l'élaboration de fiches techniques et supports d'information pour diffusion dans les médias, site internet et réseaux sociaux.
9	EFFECTIFS ENCADRES A B C D Autres NOMBRES : Néant
10	SUPERIEUR HIERARCHIQUE DIRECT : Le responsable de la cellule « Information des usagers »
11	MOYENS SPECIFIQUES LIES AU POSTE : - Poste informatique avec accès à Internet ; - Application(s) liée(s) à la matière : logiciel de gestion des saisies des sollicitations des usagers – ITEANI.
12	CONTRAINTES ET AVANTAGES DU POSTE : - Horaires aménageables ; - Grande disponibilité et multiplicité des interlocuteurs (professionnels, services, associations, etc.).
13	ACTIVITES PRINCIPALES : Métier « Chargé de dossier/Agent d'information » : - Recevoir les usagers et analyser leurs demandes d'information et d'éclairage sur un problème de droit de la consommation ; - Apporter une réponse rapide et argumentée aux demandes : information sur la réglementation et sur les procédures applicables ou réorientation vers l'instance compétente ; - Enregistrer les sollicitations des usagers dans l'application informatique dédiée ; - Assurer les travaux de recueil et d'analyses statistiques des sollicitations des usagers ; - Rétablir le dialogue entre le consommateur et le professionnel (conciliation) pour trouver une solution amiable à leur différend ; - Instruire les demandes de conciliation des usagers, consommateurs ou professionnels, au titre de la commission de conciliation des consommateurs ; - Assister les autres agents d'information de la cellule dans leurs missions. <i>* La liste des activités n'est pas limitative car le poste doit s'adapter à l'évolution générale du service</i>
14	ACTIVITES ANNEXES : - Participer à l'élaboration de brochures, fiches techniques d'information pour diffusion médias, site internet et réseaux sociaux ;

	<ul style="list-style-type: none"> - Participer aux choix des prestataires extérieurs pour la réalisation de projets de communication (mise en concurrence et rédaction de conventions de prestations avec les services financiers et comptables) ; - Identifier et assurer le suivi des prestataires extérieurs de la communication (matériels, outils d'information) ; - Coordonner l'action des participants aux projets de communication (auteurs, imprimeurs, diffuseurs, prestataires divers) ; - Dispenser des actions de sensibilisation au droit de la consommation ; - Appliquer le cadre réglementaire de protection du consommateur (analyser le droit applicable - civil /pénal et réorienter le cas échéant, les signalements vers les bureaux et cellules concernés) ; - Représenter la DGAE dans différentes manifestations ; - Participer à des émissions d'information radio ou TV ; - Pallier l'absence d'un collègue en vue d'assurer la continuité du service public. <p><i>* La liste des activités peut subir des modifications en raison de l'évolution générale du service, notamment lors de modifications de ses missions.</i></p>
--	---

II – PROFIL PROFESSIONNEL

15	CADRE D'EMPLOI : Rédacteur
16	SPECIALITE SOUHAITABLE : Droit

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'AFFECTION SOUHAITABLE DANS LE POSTE : 3 ans minimum.
----	--

Le directeur,

L'agent,

Date :

Date :

Signature :

Signature :