

FICHE DE POSTE

Date de mise à jour : 25/08/2023 BAC

I – DEFINITION DU POSTE

1	SERVICE : SERVICE D'ACCUEIL ET DE SECURITE
2	LIBELLE DU POSTE : Agent d'accueil + standardiste
3	NIVEAU DE RESPONSABILITE : 1
4	CATEGORIE DE LA MAQUETTE FUTURE : D
5	CATEGORIE DE LA MAQUETTE ACTUELLE : D
5	FILIERE DE LA MAQUETTE FUTURE : FAF
6	IMPUTATION BUDGETAIRE : PROGRAMME : 962 02 CENTRE DE TRAVAIL : 381 CODE POSTE : 7160 PROGRAMME R.H : 960 05
7	LOCALISATION GEOGRAPHIQUE : IDV – Tahiti – Papeete - Avenue Pouvanaa a Oopa, Présidence de la Polynésie française
8	FINALITE / DESCRIPTIF SYNTHETIQUE (maximum 50 mots) : L'agent assure le standard du service et de la Présidence. Il reçoit, filtre et oriente les appels téléphoniques, et veille à la bonne représentation de l'établissement auprès du public. Il accueille le public.
9	EFFECTIFS ENCADRES : A B C D Autres NOMBRES : Néant
10	SUPERIEUR HIERARCHIQUE DIRECT : Le chef de service
11	MOYENS SPECIFIQUES LIES AU POSTE : - Matériel bureautique et informatique + poste téléphonique
12	CONTRAINTES ET AVANTAGES DU POSTE : - <u>Contraintes</u> : Grande disponibilité exigée ; - <u>Avantages</u> : Heures supplémentaires possibles et payées.
13	ACTIVITES PRINCIPALES : <ul style="list-style-type: none">• Accueil physique et téléphonique du public<ul style="list-style-type: none">- Orienter, informer, conseiller et accompagner le public vers l'interlocuteur ou le service compétent ;- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques ;- S'exprimer clairement et reformuler les demandes ;- Prendre des messages et les transmettre aux intéressés ;- Respecter les règles de communication ;- Surveiller et restreindre les accès aux lieux et aux informations.• Logistique et traitement des dossiers<ul style="list-style-type: none">- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein du service ;- Réceptionner, enregistrer et diffuser les dossiers reçus ;- Gérer les urgences.
14	ACTIVITES ANNEXES : <ul style="list-style-type: none">- Relayer les instructions données par la hiérarchie aux agents du service ;- Transcrire les informations données par les agents de sécurité sur une main courante. <i>*La liste des activités n'est pas limitative car le poste doit s'adapter à l'évolution générale du service.</i>

II – PROFIL PROFESSIONNEL

15	CADRE D'EMPLOI : Agent de bureau
16	SPECIALITE SOUHAITABLE : Accueil

S: Sensibilisation, A: Application; E: Expert

17	COMPETENCES	S	A	E
	<ul style="list-style-type: none"> - Maitriser les techniques d'accueil et d'écoute ; - Connaître le fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet ; - Savoir communiquer avec aisance avec tout type d'interlocuteur ; - Avoir une bonne présentation ; - Avoir une bonne expression orale (française et tahitienne) ; - Avoir les règles de base en orthographe et en grammaire ; - Connaître l'organisation et le fonctionnement de l'administration de la Polynésie française ; - Faire preuve de confidentialité ; - Maîtriser les outils informatiques (Excel, Word, Powerpoint, etc.). 			X X X X X X X X
		X	X	

18	EXPERIENCE PROFESSIONNELLE SOUHAITEE : Expérience réussie sur un poste similaire
----	--

19	FORMATION D'ADAPTATION OBLIGATOIRE :
----	--------------------------------------

20	DUREE D'AFFECTION SOUHAITABLE DANS LE POSTE : de 3 à 5 ans (3 ans minimum)
----	--

Le Chef de service

L'agent :

Date :

Date :

Signature :

Signature :