

FICHE DE POSTE

Date de mise à jour : 11/09/2023

I – DEFINITION DU POSTE

1	SERVICE : Direction de la modernisation et des réformes de l'administration					
2	LIBELLE DU POSTE : Coordonnateur et référent Fare Ora Taravao - Chargé d'information et d'orientation					
3	NIVEAU DE RESPONSABILITE : 3					
4	CATEGORIE DE LA MAQUETTE FUTURE : B					
5	CATEGORIE DE LA MAQUETTE ACTUELLE : D					
	FILIERE DE LA MAQUETTE FUTURE : FAF					
6	IMPUTATION BUDGETAIRE :			CODE POSTE : 6518		
	PROGRAMME : 962 02			PROGRAMME R.H : 96005		
	CENTRE DE TRAVAIL : 379					
7	LOCALISATION GEOGRAPHIQUE : IDV – TAHITI - Fare Ora de Taravao – Centre administratif de Taravao					
8	FINALITE / DESCRIPTIF SYNTHETIQUE (maximum 50 mots) : L'agent a pour mission d'assurer la coordination des différentes entités et usagers du Fare Ora de Taravao pour rayonner sur les 5 communes de Tereheamanu. Il s'assure de la bonne exécution des services proposés aux usagers et favorise la logique de guichet unique. En outre, il accueille, oriente et informe le public au sein du Fare Ora de Taravao et accompagne les usagers dans leurs démarches (accompagnement pour les démarches papiers et dématérialisées, vérification de la complétude des dossiers et transmission des dossiers aux services instructeurs).					
9	EFFECTIFS ENCADRES	A	B	C	D	Autres
	NOMBRES : 1			1		
10	SUPERIEUR HIERARCHIQUE DIRECT : Chargé de projet Fare Ora					
11	MOYENS SPECIFIQUES LIES AU POSTE : - Ordinateur, scanner, imprimante, téléphone, Internet, mail.					
12	CONTRAINTES ET AVANTAGES DU POSTE : <ul style="list-style-type: none">- Rencontres et échanges avec différents usagers (public, agents de l'administration, ...) ;- Travail en guichet d'accueil ;- Grande disponibilité vis-à-vis des usagers avec risque de tension dans la relation au public ;- Mobilité dans les 5 communes de Tereheamanu ;- Station debout prolongée ;- Obligations de discrétion et de confidentialité.					
13	ACTIVITES PRINCIPALES : <ul style="list-style-type: none">▪ <u>Coordonnateur référent du Fare Ora de Taravao :</u><ul style="list-style-type: none">- Créer du lien et animer l'espace du centre administratif de Taravao ;- Favoriser la logique de guichet unique et de partage d'informations usagers sur les 5 communes de Tereheamanu ;- Organiser et participer à des réunions collaboratives ;- Mettre en œuvre des actions de communication en relation avec l'existence du Fare Ora ;- Valoriser l'action publique sur la zone de Tereheamanu ;- Renseigner des tableaux de suivi des activités du Fare Ora et de la fréquentation usagers.▪ <u>En cas de besoin Accueil physique et téléphonique du public :</u><ul style="list-style-type: none">- Accueillir le public avec amabilité ;- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques ;- S'exprimer clairement et reformuler des demandes ;					

	<ul style="list-style-type: none"> - Orienter, informer, conseiller et accompagner le public dans les démarches disponibles au sein du Fare Ora ou vers l'interlocuteur compétent ; - Assister le public sur un plan technique ; - Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible de tous. ▪ <u>Exécution de tâches administratives :</u> - Réceptionner, enregistrer et réorienter des dossiers ; - Vérifier la recevabilité des dossiers ; - Être en lien avec les différents services partenaires du Fare Ora afin de les éclairer sur les différentes situations pour lesquelles il aura été sollicité ; - Coordonner les permanences des services et l'utilisation des postes en tiers-lieux.
--	--

14	ACTIVITES ANNEXES : <ul style="list-style-type: none"> - Si besoin, assurer des remplacements dans d'autres Fare Ora - Assister le chargé de projet Fare Ora dans le déploiement et le suivi des autres Fare Ora de Polynésie française.
----	---

II – PROFIL PROFESSIONNEL

15	CADRE D'EMPLOI : Agent de bureau (à transformer en rédacteur)
16	SPECIALITE SOUHAITABLE :

S: Sensibilisation, A: Application; E: Expert

17	COMPETENCES	S	A	E
	- Techniques de recueil des attentes et des besoins des partenaires ;			X
	- Connaissances des procédures administratives ;		X	
	- Techniques de suivi d'activités ;			X
	- Techniques d'accueil et d'écoute ;		X	
	- Principes en vigueur en matière de relation au public ;		X	
	- Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet ;		X	
	- Bilinguisme français/tahitien ;		X	
	- Organisation des services administratifs de la Polynésie française ;		X	
	- Maîtrise des outils bureautiques de base (word, excel) ;		X	
	- Maîtrise des outils d'enregistrement du courrier ;		X	
	- Gestion de planning et d'occupation d'espaces ;			X
	- Gestion des situations de stress ;		X	
	- Capacité à rendre-compte des informations recueillies.			X

18	EXPERIENCE PROFESSIONNELLE SOUHAITEE : Une expérience significative sur un poste similaire (accueil, poste polyvalent, relations multiples)
----	---

19	FORMATION D'ADAPTATION OBLIGATOIRE : Formation spécifique du Fare Ora, assurée par la DMRA, portant sur les informations de premier niveau et les démarches disponibles des Partenaires.
----	--

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 :