

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 : Chargé d'accueil, d'information et d'orientation					
3	NIVEAU DE RESPONSABILITE : 2					
4	CATEGORIE DE LA MAQUETTE FUTURE : C					
5	CATEGORIE DE LA MAQUETTE ACTUELLE : C					
	FILIERE DE LA MAQUETTE FUTURE : FAF					
6	IMPUTATION BUDGETAIRE :			CODE POSTE : 7056		
	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 accueille, oriente et informe le public au sein du Fare Ora de Taravao. Il 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 : Néant					
10	SUPERIEUR HIERARCHIQUE DIRECT : Référent Fare Ora Taravao					
11	MOYENS SPECIFIQUES LIES AU POSTE : - Ordinateur, scanner, imprimante, téléphone, Internet, mail.					
12	CONTRAINTES ET AVANTAGES DU POSTE : - Travail en guichet d'accueil ; - Grande disponibilité vis-à-vis des usagers avec risque de tension dans la relation au public ; - Mobilité pour l'accueil éventuel 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>Accueil physique et téléphonique du public</u> : - Accueillir le public avec amabilité ; - Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques ; - S'exprimer clairement et reformuler des demandes ; - 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> : - Renseigner des tableaux de suivi des activités du Fare Ora ; - Réceptionner, enregistrer et réorienter 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 ; - Gérer les permanences des services et l'utilisation des postes en tiers-lieux ; - Diffuser des informations par voie d'affichage au sein du Fare Ora ; - Mettre en œuvre des actions de communication en relation avec l'existence du Fare Ora.					

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser et participer à des réunions collaboratives pour favoriser la mise en place d'un guichet unique d'accueil.
--	--

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 natira'a dans le déploiement et le suivi des Fare Ora de Polynésie française.
----	--

II – PROFIL PROFESSIONNEL

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

S: Sensibilisation, **A:** Application; **E:** Expert

17	COMPETENCES	S	A	E
	- 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 :