

Chargé(e) des relations au public

Référence : 2018-0305



Employeur : Province Sud

Corps /Domaine : Adjoint administratif

Direction Juridique et d'Administration Générale

Durée de résidence exigée pour le recrutement sur titre ⁽¹⁾:

Lieu de travail : Nouméa

Poste à pourvoir : 18 juin 2019

Date de dépôt de l'offre : 20 décembre 2018

Date limite de candidature : vendredi 25 janvier 2019

Détails de l'offre :

La province Sud s'est engagée dans une démarche de modernisation de son administration visant à améliorer la qualité des services rendus aux usagers et à faciliter les démarches des administrés. Le dispositif d'accueil du centre administratif de la province Sud (CAPS) a pour objectif de répondre de façon optimale aux attentes des administrés tout en respectant les exigences liées à la certification « Accueil » obtenue.

Emploi RESPNC : Chargé d'accueil

Missions :

Sous l'autorité du responsable du bureau des relations au public, l'agent contribue à améliorer la qualité des services rendus aux usagers, à faciliter leurs relations avec l'administration provinciale et à assurer l'interface auprès des directions provinciales.

A ce titre, il se voit confier les missions suivantes :

Accueil physique et téléphonique :

- Accueillir le public selon les techniques d'accueil appropriées,
- Assurer un rôle de filtre et diriger les interlocuteurs dans les locaux,
- Réceptionner les messages et transmettre les informations aux services concernés ou à l'agent concerné en assurant un suivi de ces messages,
- Recevoir, filtrer, répondre à la demande en s'appuyant sur ses connaissances et sur les outils ou orienter la demande en mettant en relation l'agent concerné,
- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous,
- Assurer l'interface entre les directions et les administrés,
- Savoir utiliser des applications métiers afin de consigner le suivi des demandes et les délégations de service des directions,
- S'adapter aux situations très variées et savoir adapter son intervention aux différents publics avec courtoisie,
- Réagir avec pertinence aux situations d'urgence,
- Etre force de proposition en matière d'évolution des dispositifs provinciaux relatifs aux démarches et services proposés aux administrés,
- Respecter les procédures établies et participer à l'élaboration et à la mise à jour des procédures liées à l'accueil,
- Se conformer aux engagements de la certification accueil.

Renseignement et orientation du public :

- Identifier et orienter physiquement ou par téléphone, les usagers des différents services publics de la province Sud vers le bon interlocuteur,
- Gérer la demande et son degré d'urgence,
- Assurer une primo information auprès des administrés et garantir une réponse adaptée aux demandes des administrés dans les délais les plus courts et selon les procédures établies,
- Actualiser ses connaissances en matières de procédures administratives et de

- dispositifs provinciaux dans le cadre des démarches et services,
- Transmettre des documents d'information, des dossiers à compléter et savoir les expliquer,
 - S'assurer de la bonne compréhension des administrés quant à la réponse transmise,
 - Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité,
 - Guider et accompagner si nécessaire les administrés dans leurs démarches, les aider à la rédaction des documents administratifs et savoir les expliquer,
 - Assurer efficacement le traitement des mails des administrés selon la procédure établie et en lien avec ses connaissances et les directions concernées,
 - Appliquer les procédures relatives aux services déléguées par les directions au bureau des relations au public et participer à la mise à jour liée à leur évolution,
 - Respecter les engagements de la certification accueil.

Gestion et affichage d'informations :

- Diffuser des informations ou des documents sur les divers supports présents à l'accueil physique,
- Actualiser la diffusion de cette documentation en faisant le lien auprès des directions et participer à l'élargissement de la diversité documentaire.

Caractéristiques particulières de l'emploi :

Le bureau des relations au public est ouvert de 07h00 à 18h00.

Profil du candidat

Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :

- Maîtrise des techniques d'accueil physique (face à face) et téléphonique,
- Maîtrise des règles de communication,
- Maîtrise des activités des services de la collectivité et des dispositifs provinciaux à destination des usagers dans le cadre des démarches et services,
- Maîtrise du fonctionnement d'un standard téléphonique, d'une base de données et d'Internet,
- Maîtrise de l'expression orale et écrite,
- Très bonne connaissance du fonctionnement de l'administration provinciale,
- Une expérience sur un poste similaire serait appréciée.

Savoir-faire :

- Recevoir, identifier, renseigner, orienter les visiteurs et administrés,
- Savoir prioriser les demandes,
- Gérer des éventuelles situations conflictuelles et savoir relater tout incident dans un rapport,
- Assurer une excellente gestion des demandes tout en assurant et développant le relai avec les directions,
- Maîtriser les outils informatiques (Word, Excel, Powerpoint, Outlook).

Comportement professionnel :

- Excellente présentation,
- Courtoise et sourire à toute épreuve,
- Conserver neutralité, confidentialité et objectivité face aux situations,
- Aisance orale et écrite,
- Sens du travail en équipe,
- Adaptabilité,
- Disponibilité,
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions
- Respect des règles établies et du règlement intérieur de la collectivité,
- Respect de la chaîne hiérarchique.

Contact et informations complémentaires :

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter Mme Elisa Léonard – Adjointe au chef du service des relations administratives - Tél. : 20 30 40 / e-mail : elisa.leonard@province-sud.nc.
Vous pouvez consulter l'ensemble des AVP sur le site de la DRHFPNC

(www.drhfpnc.gouv.nc) ainsi que la réglementation et le répertoire des emplois (RESPNC). Le présent AVP est également consultable sur le site de la province Sud - (www.province-sud.nc)

POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements et demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire ⁽²⁾) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la direction des ressources humaines par :

- soit par internet : <https://www.province-sud.nc/avis-vacance-de-poste>
- mail : drh.recrutement@province-sud.nc
- voie postale : Bureau du recrutement – BP L1 – 98849 Nouméa cedex
- dépôt physique : Centre administratif de la province Sud - 6 route des artifices - Nouméa
- fax : 20.30.12

⁽¹⁾Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

⁽²⁾La fiche de renseignements et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.
Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique.

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Poste :

Employeur public :

Direction :

Référence DRHFPNC : _____

Référence employeur : _____

Clôture : __/__/____

M Mme Nom : Nom de jeune fille :

Prénoms : Né(e) le : __/__/____ à

Nationalité française : Oui Non

Mail :@..... Gsm : __/__/____

Je suis actuellement :

Fonctionnaire ou lauréat de concours de la Nouvelle-Calédonie ou des communes

- Fonctionnaire de Nouvelle-Calédonie :
 - titulaire stagiaire
- Fonctionnaire communal :
 - titulaire stagiaire
- Lauréat de concours en attente de nomination :
Année : _____ Corps :

J'appartiens :

Filière/cadre :

- Administration générale Technique OPT
- Santé/social Enseignement
- Culture/jeunesse-sport / affaires coutumières
- Incendie Sécurité

Catégorie :

- A B C

Situation actuelle :

- En activité
- Détachement (date de fin) : __/__/____
- Disponibilité (date de fin) : __/__/____
- Autre :

Mon dernier employeur public était :
.....

Agents non fonctionnaire de la Nouvelle-Calédonie ou des communes

- Agent titulaire de la fonction publique métropolitaine :
 - Etat Territoriale Hospitalière
- Agent contractuel dans la fonction publique de la Nouvelle-Calédonie (précisez l'employeur) :
.....
- Autre :

Je suis :

- Citoyen calédonien
- Résident en Nouvelle-Calédonie depuis le
Date :/..... (MM/AAAA) Soit années
- Non résident

Intitulé exact du/des diplôme(s) détenus :
.....
.....
.....

Souhaitez-vous bénéficier d'un recrutement direct au regard de votre situation de handicap*?

- Oui Non

** Pour les conditions d'éligibilité à ce régime vous pouvez consulter la rubrique recrutement du site www.drhfpnc.gouv.nc*

Je certifie sur l'honneur l'exactitude des renseignements portés sur le présent imprimé

Date

Signature du candidat

Formulaire de saisine Commission Administrative Paritaire

DEMANDE DE CHANGEMENT DE CORPS / CADRE D'EMPLOIS

Références statutaires :

- article 13 de la délibération n° 81 du 24 juillet 1990 *portant droits et obligations des fonctionnaires territoriaux ;*
- article 13 de la délibération n° 486 du 10 août 1994 *portant création du statut général des fonctionnaires des communes de Nouvelle-Calédonie.*

1- DEFINITION ET CONDITIONS STATUTAIRE

Le changement de corps / cadre d'emplois est une procédure permettant de garantir la mobilité au sein et entre les fonctions publiques de Nouvelle-Calédonie.

Elle consiste à pourvoir les emplois que les fonctionnaires territoriaux ou communaux ont vocation à occuper en vertu du statut particulier de leur corps par la nomination directe et précaire de fonctionnaires d'un autre corps ou cadre d'emplois réputé équivalent, après avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Conditions à remplir pour bénéficier de ce dispositif :

- être fonctionnaire titulaire ;
- appartenir à un corps ou cadre d'emploi réputé équivalent (même niveau de recrutement initial) ou supérieur ;
- occuper ou souhaitant occuper un emploi relevant du corps d'accueil.

2- DEMANDE DE L'AGENT (à remplir par l'agent)

Je soussigné(e) Nom / Prénom :

Titulaire dans la fonction publique : de la Nouvelle-Calédonie des communes de Nouvelle-Calédonie

Employeur :

Corps – Cadre	Grade - Classe	Echelon	IB	Catégorie		
				A	B	C

Sollicite, dans le cadre de :

- mon affectation actuelle sur le poste de.....auprès de (employeur).....
- ma candidature sur le poste deauprès de (employeur).....
- ouvert par l'AVP n° du mon changement de corps / cadre d'emplois au sein :
- du corps / cadre d'emploi :
- du statut particulier :
- de la fonction publique de la Nouvelle-Calédonie / des communes de Nouvelle-Calédonie (rayer la mention inutile).

Date :

Signature :

PIECES A FOURNIR PAR L'AGENT

- Copie de l'avis de vacance du poste occupé ou sur lequel vous avez postulé (dans le cas d'une demande de changement de corps suite à un changement d'affectation)
- Fiche de poste (dans le cas d'une demande de changement de corps sans changement d'affectation)
- Fiche de renseignement remplie

3- AVIS DE L'EMPLOYEUR

Favorable

Défavorable

Observations éventuelles :

.....

.....

Date :

Signature :

Formulaire de saisine Commission Administrative Paritaire

4- AVIS DE LA CAP (à remplir par la DRHFPNC)

Date de la CAP :

Favorable

Défavorable

Avis réputé rendu

Signature :