

Chargé(e) d'accueil

Référence : 2017-0145



Employeur : Province Sud

Corps /Domaine : Adjoint administratif

Direction Juridique et d'Administration Générale

Durée de résidence exigée pour le recrutement sur titre :

Lieu de travail : Nouméa

Poste à pourvoir : 29 décembre 2017

Date de dépôt de l'offre : 12 juillet 2017

Date limite de candidature : vendredi 18 août 2017

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.

Le dispositif d'accueil du centre administratif de la province Sud (CAPS) a pour objectif de répondre de façon optimale aux attentes des administrés.

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

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 et à faciliter leurs relations avec l'administration provinciale.

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

- Identifier et orienter physiquement ou par téléphone les usagers des différents services de la province Sud vers le bon interlocuteur ;
- Assurer une primo information auprès des administrés dans les délais les plus courts ;
- Assurer un rôle de filtre et diriger les visiteurs dans les locaux ;
- Réceptionner et remonter les informations aux services concernés ou à l'agent concerné ;
- Guider ou accompagner si nécessaire les usagers dans leurs démarches en les aidant à la rédaction de formulaires ou dans la constitution de dossiers ;
- Diffuser la documentation en faisant le lien avec les directions du CAPS et le service communication ;
- S'adapter aux différentes situations et gérer les éventuelles situations conflictuelles ;
- Actualiser ses connaissances en matière de procédures administratives et de dispositifs provinciaux ;
- Assurer efficacement le traitement des mails des administrés selon la procédure établie ;
- Assurer le lien avec l'administré dans le cadre d'une demande via le site de la province Sud "e-administration" ;
- Participer à l'élaboration et à la mise à jour des procédures liées à l'accueil.

Caractéristiques particulières de l'emploi :

- Effectuer des roulements sur les différents postes (accueil physique et téléphonique) selon le planning
- Effectuer, le cas échéant, les remplacements des chargé(e)s d'accueil de l'hôtel de la province Sud
- Large plage horaire de 7h à 18h

Profil du candidat

Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :

- Maîtrise des activités des services de la collectivité et des dispositifs à destination

du public

- Très bonnes connaissances du fonctionnement de l'administration provinciale

Savoir-faire :

- Maîtriser les techniques d'accueil physique et téléphonique

- Recevoir, identifier et orienter les visiteurs

- Assurer une excellente gestion des appels téléphoniques

- Maîtriser les outils informatiques (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)

Comportement professionnel :

- Excellente présentation

- Courtoisie face à tous types de situation

- Aisance orale

- Très grande discrétion

- Respect de la chaîne hiérarchique

- Gestion d'éventuelles situations conflictuelles

- Sens du travail en équipe

- Capacité à rendre compte

- Loyauté

Contact et informations complémentaires :

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter Mme Alexandra Klimis – Responsable du bureau des relations au public - Tél. : 20 30 80 / e-mail : alexandra.klimis@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*) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la direction des ressources humaines par :

- soit par internet : via province-sud.nc / démarches et services / les services en ligne / consulter les avis de vacances 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

***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 : 3135-15-_____ du _____

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 : _____ Type :

Non fonctionnaire de la Nouvelle-Calédonie ou des communes

- Fonctionnaire de (préciser :))
- Contractuel dans la fonction publique (précisez l'employeur) :
- Autre :

J'appartiens :

Filière/cadre :

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

Catégorie :

- A B C

Situation actuelle :

- Détachement (date de fin) : __/__/____
 - Disponibilité (date de fin) : __/__/____
- Pour ces positions, mon dernier employeur public était :

Je suis :

- Citoyen calédonien
- Résident en Nouvelle-Calédonie depuis :
 - moins de 3 ans de 3 à 5 ans
 - de 5 à 10 ans plus de 10 ans
- Non résident

Diplôme en adéquation avec le poste :

- Souhaitez-vous faire connaître une situation de handicap ?

J'exerce pour un employeur public, je suis :

- En activité, mon employeur public est :
- Autre :

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

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 :