



# INSTRUCTEUR DE DOSSIER

## MOYENS GÉNÉRAUX

### Pilotage, management et gestion des ressources internes

**Définition :** Accompagne les usagers dans les démarches administratives, procède à l'instruction des dossiers pour permettre la prise de décision de l'autorité compétente

#### AUTRES APPELLATIONS :

- Gestionnaire de dossier
- Chargé de dossier

#### ACTIVITÉS PRINCIPALES

- 🔍 Accueil et information des usagers
- 🔍 Instruction administrative et technique des dossiers
- 🔍 Suivi des dossiers après instruction

#### FACTEURS D'ÉVOLUTION :

- Evolution du cadre réglementaire
- Evolution de la demande sociale, demande de réactivité
- Modernisation de l'administration, optimisation des processus administratifs
- Formalisation et simplification des procédures
- Dématérialisation des procédures

#### CONDITIONS D'ACCÈS :

Concours externe et interne

#### CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE :

Déplacements fréquents (y compris dans les îles autres que Tahiti)

## COMPÉTENCES

Savoir-Faire	Savoirs
<b>🔍 ACCUEIL ET INFORMATION DES USAGERS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliciter la demande de l'utilisateur et l'orienter le cas échéant vers les services compétents</li> <li>- Présenter les différentes sources d'information</li> <li>- Présenter les dispositifs et les modalités d'accompagnement du Pays</li> <li>- Transmettre les formulaires et les notices explicatives nécessaires à l'instruction de la demande</li> <li>- Accompagner l'utilisateur pour remplir son dossier de demande</li> <li>- Contrôler les pièces constitutives du dossier</li> <li>- Enregistrer le dossier et établir le récépissé de dépôt de la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadre réglementaire des dispositifs d'aide et d'accompagnement</li> <li>- Procédures et circuits de gestion administrative</li> <li>- Rôle et attributions des différents services et directions</li> <li>- Techniques d'accueil et d'écoute</li> <li>- Gestion de conflits</li> <li>- Connaissance de la langue polynésienne</li> </ul>

**Savoir-Faire****Savoirs****INSTRUCTION ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE DES DOSSIERS**

- Vérifier l'éligibilité de la demande et la recevabilité du dossier
  - Demander des pièces complémentaires
  - Conduire des recherches techniques, juridiques et des vérifications administratives
  - Consulter les autres services et recueillir leurs avis
  - Représenter l'administration dans les réunions ou groupes interinstitutionnels organisés au titre des procédures d'instruction
  - Conduire une analyse technique du dossier de demande et synthétiser les avis recueillis
  - Rédiger la fiche technique et formaliser les documents administratifs en vue de la présentation du dossier devant des autorités consultatives ou décisionnelles
  - Mettre en forme et notifier la décision ou l'avis de l'autorité
  - Mettre à jour les fichiers et registres d'instruction
- Environnement professionnel : services administratifs, communes, EPA (établissement public administratif), Etat, caisse de prévoyance sociale, SEM (société d'économie mixte)
  - Directives et procédures d'instruction
  - Voies de recours et de contentieux
  - Rédaction administrative
  - Normes juridiques
  - Logiciels métiers
  - Techniques de lecture des documents graphiques, cartographiques, photos aériennes
  - Notions de base en comptabilité (analyse budget prévisionnel)
  - Connaissance de la gestion électronique des documents administratifs (GEDA)
  - Outils bureautiques

**SUIVI DES DOSSIERS APRÈS INSTRUCTION**

- Rédiger les actes, les titres, les documents administratifs
  - Mettre à jour des échéanciers, des tableaux de bord, des statistiques et des indicateurs de suivi
  - Contrôler le respect des obligations réglementaires et la conformité des réalisations et déclencher les procédures de régularisation ou de sanction
  - Signaler et alerter sur les difficultés liées à une procédure ou à un dossier d'instruction
  - Transmettre des données pour établir des rapports annuels d'activité
  - Classer et archiver les dossiers
- Règles de classement et d'archivage
  - Procédures de contrôle
  - Tableaux de bord et indicateurs