



AGENT D'INFORMATION ET DE CONCILIATION EN DROIT DU TRAVAIL

SERVICES À LA POPULATION

Travail

Définition : Informe et renseigne les usagers en matière de droit du travail. Procède au règlement des différends individuels du travail.

AUTRES APPELLATIONS :

- Agent conciliateur
- Conseiller en droit du travail

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- 🔍 Accueil, information et renseignement des publics en matière de droit du travail
- 🔍 Analyse et conciliation des différends individuels du travail

FACTEURS D'ÉVOLUTION :

- Evolution réglementaire

CONDITIONS D'ACCÈS :

Concours externe et interne

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE :

Obligation de discrétion et de confidentialité
Déplacements fréquents (y compris dans les îles)

COMPÉTENCES

Savoir-Faire	Savoirs
🔍 ACCUEIL, INFORMATION ET RENSEIGNEMENT DES PUBLICS EN MATIÈRE DE DROIT DU TRAVAIL	
<ul style="list-style-type: none">- Accueillir et renseigner les différents publics (salariés, employeurs, instances représentatives du personnel, etc.) par téléphone ou physiquement (au bureau ou dans le cadre de missions, forums, etc.)- Transmettre des fiches techniques et des brochures d'informations- Analyser la requête de l'utilisateur- Apporter une réponse neutre et impartiale adaptée à la situation de l'utilisateur- Suivre et accompagner les usagers sur les suites à donner (transmission du dossier au contrôleur, traitement du différend individuel du travail, etc.)- Assister le public dans la rédaction d'acte (contrat, procédure de rupture, lettre individuelle, etc.)- Participer à des missions d'information	<ul style="list-style-type: none">- Droit du travail de la Polynésie française- Code du travail- Conventions collectives- Techniques d'accueil et d'écoute active- Outils de bureautique- Langues polynésiennes
🔍 ANALYSE ET CONCILIATION DES DIFFÉRENDS INDIVIDUELS DU TRAVAIL	
<ul style="list-style-type: none">- Identifier et analyser les sources du conflit entre le salarié et l'employeur- Rédiger une lettre de saisine de l'employeur afin de l'informer de la réclamation du salarié et de l'état du droit- Procéder à la conciliation en cas de réponse positive de l'employeur- Rédiger un procès-verbal de règlement amiable- Procéder à la vérification du respect des dispositions du procès-verbal- Rédiger un constat de non conciliation en cas de réponse négative de l'employeur	<ul style="list-style-type: none">- Techniques d'analyse de situation- Techniques de communication et de négociation- Gestion de stress- Gestion de situations conflictuelles- Rédaction administrative

