

Mode d'emploi : rédiger la fiche de description de poste

Etablissement :

IDENTIFICATION DU POSTE	
<i>Intitulé du poste</i>	Indique le nom couramment utilisé pour désigner le poste : <i>Exemple: secrétaire de Département Recherche</i>
<i>Nature du poste</i>	Administration /documentation/technique
IDENTITE DE L'AGENT (à remplir par l'administration)	
<i>Nom-prénom</i> <i>Statut, corps, catégorie, grade</i>	Nom patronymique, nom marital, prénom, statut, corps, catégorie (A,B ou C), grade, entité, affectation : Cette partie a pour but d'identifier la personne affectée sur le poste , signataire de la fiche et son statut au jour de la validation de la fiche.
PRESENTATION DU SERVICE (à remplir par le N+1)	
<i>Mission principale du service</i>	Définit en une seule phrase le rôle, la raison d'être ou la finalité du service au sein de la structure et/ou de l'établissement. Répond aux questions : « Pourquoi l'institution a-t-elle ressenti le besoin de créer un tel service ? Pour satisfaire quels besoins essentiels ? » Autrement dit « A quoi et à qui le service est-il utile en priorité ? ». <i>Exemples pour des services différents :</i> - Le service de la scolarité de l'UFR de Droit assure les inscriptions administratives, pédagogiques des étudiants et leur suivi administratif. - Le Centre des Ressources Informatique gère l'ensemble des ressources communes informatiques de l'Université.
<i>Composition du service</i>	effectif
<i>Positionnement de l'agent dans l'organigramme du service</i>	POSITIONNEMENT DE L'AGENT DANS L'ORGANIGRAMME DU SERVICE Précise qui est (le) ou (les) responsable(s) hiérarchique(s) direct(s) (N+1) ainsi que le chef de service (N+2). Précise, dans le cas d'un poste d'encadrement, qui sont les collaborateurs (N1, N2, N3..). <i>Exemple :</i> <i>Mr X...est placé sous la responsabilité directe de Mr Y... dans le service de Mr .Z.</i>

LES MISSIONS DU POSTE	
<i>Mission principale, raison d'être ou finalité du poste</i>	<p>La mission principale définit le poste tenu par la personne, sa contribution à la finalité du service.</p> <p>La mission principale se résume en une seule phrase composée :</p> <p>(1) d'un verbe d'impact (assurer, garantir, contribuer, participer), précisant le niveau plus ou moins direct de responsabilité du poste dans la production du résultat ;</p> <p>(2) d'un domaine principal de résultat sur lequel le poste exerce une responsabilité totale (assure, garantit) ou partielle (contribue, participe) .</p> <p style="text-align: center;"><i>Exemples pour des postes différents :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer (verbe d'impact) le secrétariat du Département (grand domaine de résultat) et contribuer (verbe d'impact) à sa gestion administrative et financière (grand domaine de résultat). - Assurer la maintenance des installations sanitaires et de chauffage. - Contribuer à l'inscription administrative et pédagogique des étudiants et à leur suivi administratif.
<i>Missions et activités du poste</i>	<ul style="list-style-type: none"> - La mission principale se décline en plusieurs missions (de 2 à 5). <p>La syntaxe et le vocabulaire sont les mêmes que pour la mission principale (verbe d'impact, grand domaine de résultat).</p> <p>Un poste d'encadrement comporte au moins une mission tournée vers l'équipe et le développement professionnel des agents.</p> <p>La mission se décline en plusieurs activités.</p> <p>ACTIVITÉS :</p> <p>Indiquent ce que la personne fait réellement dans son travail.</p> <p>Elles sont exprimées en verbe d'action (concevoir, développer, conduire, conseiller, réparer, construire, informer, animer, former...).</p> <p>Quand cela est possible, il est souhaitable :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de les quantifier, de manière à donner une représentation de l'importance de chaque activité • d'indiquer leur périodicité d'exécution. <p>Mission 1 : Contribuer à l'inscription administrative et pédagogique des étudiants.</p> <p>- ACTIVITÉS* :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les dossiers, • Evaluer et réceptionner le paiement, • Enregistrer l'inscription (administrative et pédagogique), • Délivrer les cartes d'étudiants et les certificats de scolarité, • Editer et vérifier les listes des paiements pour la comptabilité. <p>* (Eventuellement, donner une indication des périodes et du nombre de dossiers traités).</p>

<p><i>Intérêts- Contraintes, du poste (facultatif)</i></p>	<p>Définit les contraintes du poste, ses astreintes, ses risques, ce qui est ennuyeux ou pénible à réaliser (ex : contraintes de temps, de surcharge de travail pour une période donnée, caractéristiques particulières liées aux conditions de travail...).</p> <p style="text-align: center;"><i>Exemple pour une secrétaire de scolarité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Gérer le stress lié à la surcharge de travail en périodes de pointe,</i> - <i>S'adapter au travail en équipe : difficultés liées à la nécessité de - s'organiser en amont en vue des périodes à très forte charge de travail, d'établir une relation de confiance et de communiquer et coopérer entre collègues.</i> - <i>Travailler dans un milieu bruyant.</i>
<p><i>Champ d'autonomie et de responsabilité (facultatif)</i></p>	<p>Indique pour les activités qui le nécessitent, les initiatives que l'agent peut prendre, dans l'organisation de son travail, seul sans en référer au préalable à sa hiérarchie. De quoi est-il responsable et de quoi doit-il rendre compte ?</p> <p>Plusieurs niveaux possibles :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Décide seul et informe ou n'a pas besoin d'informer sa hiérarchie.</i> 2. <i>Décide après avoir informé sa hiérarchie de la décision prise.</i> 3. <i>Soumet sa décision à l'aval de sa hiérarchie.</i> 4. <i>Réalise les consignes de sa hiérarchie</i>
<p><i>Champ des relations (facultatif)</i></p>	<p>Indique les grands types d'interlocuteurs en interne et en externe avec lesquels l'agent est principalement et régulièrement en relation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Avec qui êtes-vous en relation de manière régulière dans votre travail ? Dans votre service ? A l'extérieur de votre service ?</i> <p>Précise la nature de ces relations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>S'agit-il d'une transmission d'information ? D'une relation de communication ? De prestation ? De coopération ? D'une relation de conseil ? D'une relation pédagogique ? ...</i> <p>Permet de préciser les coopérations et coordinations à développer avec d'autres postes pour mieux fonctionner.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Quelles sont les relations les plus importantes, lesquelles vous aident, lesquelles vous créent des problèmes ?</i> • <i>A quel moment ces relations sont-elles faciles ? A quel moment sont-elles difficiles et pourquoi ?</i> <p><i>Que mettre en place pour remédier à ces difficultés ?</i></p>

COMPETENCES REQUISES SUR LE POSTE

Indique l'ensemble des **SAVOIRS**, **SAVOIR-FAIRE** et **SAVOIR-FAIRE COMPORTEMENTAUX** (savoir être) nécessaires à l'exécution optimale des activités liées au poste.

Les identifier Permet de déceler ensemble les besoins en formation et de définir des objectifs de progrès dans l'occupation du poste.

Dans la plupart des cas, afin de ne pas alourdir la liste, il est conseillé de se limiter aux **compétences critiques** (les connaissances, les savoir faire et les savoir faire comportementaux réputés indispensables).

La compétence se formule par « être capable de... » suivi d'un verbe d'action.

On peut distinguer trois sortes de compétences :

► Les « **SAVOIR** » : l'ensemble des connaissances théoriques et pratiques

Quelles connaissances principales théoriques et pratiques doivent être mobilisées ?

Exemples (pour une secrétaire de scolarité) :

- *Connaître le fonctionnement de l'université : ses statuts, ses missions, etc ;*
- *Connaître la réglementation de la Fonction Publique et celle qui concerne le service, la spécificité du poste (enseignement supérieur, inscriptions, passages d'une année à l'autre, validation d'études, étudiants étrangers...).*

► Les « **SAVOIR-FAIRE technique et méthodologique** » : mise en œuvre d'un savoir ou d'une habileté spécifique pour une réalisation cible.

Exemples pour une secrétaire de scolarité :

- *Savoir utiliser l'application de gestion APOGEE, les logiciels WORD, EXCEL ;*
- *Savoir chercher l'information et la mettre en application ;*
- *Savoir mettre en œuvre les techniques de rédaction et de mise en page du courrier administratif.*

► Les « **SAVOIR-FAIRE comportementaux** » : ensemble d'attitudes et de comportements attendus dans une situation donnée. Quelles sont les façons souhaitables d'agir ?

Exemples pour une secrétaire de scolarité

- *Savoir écouter son interlocuteur, analyser sa demande, y répondre de manière courtoise ;*
- *Savoir être rigoureux et méthodique, disponible dans les moments de pointe ;*
- *Savoir prendre des initiatives ;*
- *Savoir gérer le stress, les tensions et les conflits internes dans les périodes d'activité intense.*

- On classe dans les savoir-faire comportementaux :

1. Les comportements sociaux et professionnels :

Savoir s'impliquer dans un travail de groupe, savoir s'impliquer dans un travail en réseau, savoir animer un groupe de travail, savoir animer une réunion, savoir s'adapter aux changements rapides, savoir gérer son stress, savoir être précis et rigoureux, savoir être organisé et méthodique, savoir prendre des initiatives....

2. Les attitudes relationnelles et de communication :

Savoir écouter, savoir communiquer en public, savoir établir une relation de confiance avec ses interlocuteurs, savoir coordonner ses activités avec celles de ses collègues, savoir présenter un projet, savoir argumenter, savoir négocier en situation de crise, savoir gérer un conflit ...

3. Les attitudes éthiques :

Savoir respecter la confidentialité, savoir respecter l'utilisateur.

LES OBJECTIFS DU POSTE ET LES CONTRIBUTIONS ATTENDUES DU TITULAIRE

1- POURQUOI DES OBJECTIFS ?

Chaque responsable définit, en vue de l'entretien d'évaluation, avec chacun de ses collaborateurs, des objectifs contractuels et négociés.

Ils traduisent les résultats concrets qu'une unité ou qu'une personne se propose d'atteindre sur une période de temps donnée.

Un système d'objectifs a les mêmes avantages qu'un bon contrat entre deux personnes. Il supprime l'arbitraire et permet des relations claires entre les deux parties. Il détermine en outre les priorités d'action du poste, pour une période donnée.

2- TYPES D'OBJECTIFS :

Il existe deux grands types d'objectifs :

→ DES OBJECTIFS DE CONTRIBUTION

- DES OBJECTIFS INDIVIDUELS DE CONTRIBUTION DANS LE CADRE DES MISSIONS ET/OU DES ACTIVITES.

Ces objectifs expriment la contribution particulière attendue à un moment donné du collaborateur dans le cadre de ses missions et /ou de ses activités.

Exemples :

- *Mettre en place le planning des opérations de...*
- *Actualiser les tableaux de bord mensuellement*
- *Mettre à jour dans l'année la brochure des règles de sécurité*
- *Rédiger dans le semestre un livret d'accueil pour les nouveaux arrivants de l'académie.*
- *Organiser sur le plan logistique l'ouverture des nouvelles classes.*
- *Remplacer la moitié du matériel défaillant d'ici un an.*

Et/ou

- DES OBJECTIFS DE CONTRIBUTION DANS LE CADRE DES OBJECTIFS COLLECTIFS DE SON UNITÉ DE TRAVAIL (objectifs du service définis préalablement lors d'une réunion avec l'ensemble de l'équipe).

Exemples :

- *Objectif du service : « Simplifier le contenu des dossiers administratifs » ;*
- *Objectif individuel de contribution à l'objectif collectif pour un gestionnaire : « Analyser les procédures existantes et proposer des simplifications ».*

Exemples :

- *Objectif du service : « Améliorer l'accueil des étudiants au moment des inscriptions pour la prochaine rentrée universitaire » ;*
- *Objectif individuel de contribution à l'objectif collectif pour une secrétaire de scolarité : « Développer la signalétique en interne et en externe pour permettre aux étudiants de s'orienter dans les locaux au moment de leur inscription et organiser la procédure avec les services de la communication et les services logistiques ».*

→ DES OBJECTIFS PERSONNELS DE PROGRÈS DANS L'OCCUPATION DU POSTE.

Ce sont les progrès, les points de vigilance, de perfectionnement, d'amélioration des compétences, les efforts attendus du titulaire pour une meilleure occupation de son poste.

Exemples :

- *Améliorer la présentation des projets*
- *Améliorer la rigueur et l'anticipation dans les commandes*
- *Développer ses compétences informatiques en matière de formalisation des documents sur le Web*
- *Apprendre à mieux gérer son temps dans une réunion*
- *Etre plus ponctuel*

3 - LA QUALITÉ DES OBJECTIFS

Ils doivent être :

- **Partagés**

La définition des objectifs est le résultat d'une négociation entre les deux partenaires dans le meilleur compromis utilité/faisabilité.

- **Mesurables**

Les résultats sont quantifiables ou au moins observables. Ils sont assortis d'indicateurs et accompagnés des moyens nécessaires.

- **Accessibles et réalistes**

Ils ne démotivent pas les collaborateurs, mais sont suffisamment ambitieux (dose d'exigence partagée).

- **Individualisés**

Ce sont des objectifs adaptés à la personne en poste.

4 - LA DÉTERMINATION DES INDICATEURS

Les indicateurs sont **des éléments concrets, des variables ou « des clignotants »** qui sont utilisés comme moyens de suivi et/ou de mesure dans la progression et la réalisation des objectifs.

Pour déterminer des indicateurs pertinents, il s'agit de :

- Préciser ensemble **le résultat** que l'on veut repérer ;
« *Qu'est ce nous voulons exactement ?* » *Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Avec qui ?*
- Définir **les faits** qui montreront la progression et le résultat;
« *A quoi saurons-nous que je suis dans la bonne direction ?* »
« *À partir de quels constats saurons nous que le résultat a eu lieu ?* ».
- Définir, si besoin est, ce qui captera, enregistrera l'information sur les faits (**les « capteurs »**);
« *Comment allons nous enregistrer les faits ?* ».

5 - LA DÉTERMINATION DES MOYENS

Les objectifs sont accompagnés **des moyens nécessaires et réalistes** (formation, accompagnement, simplification, temps, moyens matériels...) **et des modalités de suivi** pour les atteindre.
