



## DESCRIPTIF DE FONCTIONS

<b>Intitulé du poste :</b>	<b>Responsable des événements et du protocole</b>
<b>Division/Programme :</b>	<b>Services d'information</b>
<b>Lieu d'affectation :</b>	<b>Nouméa, Nouvelle-Calédonie</b>
<b>Supérieur·e hiérarchique :</b>	<i>Directeur·rice des Services d'information</i>
<b>Nombre de personnes supervisées :</b>	<b>Jusqu'à trois agents chargés de la gestion des événements</b>
<b>Objet du poste :</b>	Gérer l'organisation d'événements de grande qualité et les services connexes, et fournir un appui à la Communauté du Pacifique (CPS) ainsi qu'à des clients et partenaires externes en matière de protocole.
<b>Date :</b>	Avril 2024

### Contexte institutionnel et organigramme

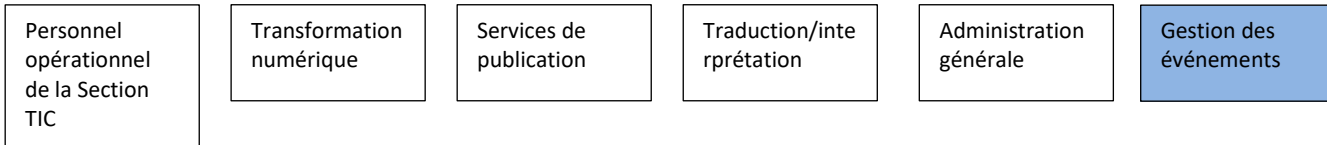
En tant qu'organisation intergouvernementale, la Communauté du Pacifique (CPS) a notamment pour activité principale d'organiser des réunions et des conférences régionales et internationales qui permettent de rassembler des parties prenantes et des experts de l'ensemble du Pacifique, entre autres des représentants des États et Territoires membres ou des partenaires du développement, des ambassadeurs, des hauts fonctionnaires et des ministres.

La CPS est réputée pour la qualité exceptionnelle de ses installations et sa capacité à accueillir et à organiser des conférences et des manifestations de haut niveau.

Les conférences et manifestations de la CPS attirent également l'attention de groupes d'intérêt public et des médias, ce qui permet à l'Organisation de mettre en lumière ses capacités et son impact scientifiques et techniques.

Les Services d'information offrent un éventail complet de services de soutien essentiels pour l'organisation efficace de manifestations, notamment une assistance avancée dans les domaines des technologies de l'information et de la communication (TIC) et de l'audiovisuel, un appui logistique, des services professionnels de traduction et d'interprétation, la rédaction de comptes rendus et d'autres solutions de gestion des événements. Les Services d'information mettent leur volonté d'excellence au service de leur objectif, à savoir faire en sorte que chaque événement atteigne et dépasse les attentes des participants, et soit intéressant et porteur d'impact.

Directeur·rice  
des Services  
d'information



### Domaines de résultats essentiels (Objectifs)

Le poste de Responsable des événements et du protocole englobe les principaux domaines suivants :

- **Gestion et coordination de l'organisation et de la prestation efficace de services liés aux événements de la CPS et de clients externes (40 %)**
- **Amélioration continue des services liés aux événements de la CPS (15 %)**
- **Conseils et assistance en matière de protocole (20 %)**
- **Établissement de relations externes avec des prestataires et des partenaires, et gestion de ces relations (10 %)**
- **Gestion d'équipe (15 %)**

*Une description générale des performances attendues dans les domaines précités est fournie ci-dessous.*

Responsabilités du/de la titulaire du poste	Indicateurs de réussite
<p><b>Gestion et coordination de la prestation efficace de services liés aux événements de la CPS et de clients externes (40 %)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La responsabilité globale de la prestation efficace de services liés aux événements comprend les activités suivantes :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Coordonner les événements organisés dans les installations de la CPS à Nouméa et à Suva.</li> <li>○ Contribuer à l'organisation d'événements de haut niveau (échelon ministériel) en dehors des installations de la CPS, à l'appui des programmes de la CPS.</li> <li>○ Tenir lieu de premier point de contact pour les services liés aux événements.</li> <li>○ Faciliter la prestation de services liés aux événements en évaluant les exigences en la matière.</li> <li>○ Assurer la planification et la gestion de projets dans le cadre de l'organisation d'événements.</li> <li>○ Gérer la plateforme d'enregistrement des participants aux événements.</li> </ul> </li> <li>• Superviser la gestion financière des événements :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Devis et paiements pour la location des installations de la CPS (avec l'aide de l'équipe des finances de la CPS).</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les parties prenantes des événements sont satisfaites des événements organisés par la CPS.</li> <li>• Les attentes des parties prenantes des événements sont bien gérées, et celles-ci connaissent les échéances, les contraintes et les éléments nécessaires à la réussite des événements.</li> <li>• Les services de soutien sont sollicités, bien coordonnés et ne sont pas débordés.</li> <li>• Les coûts liés aux services d'information (TIC, audio, services d'interprétation, etc.) pour les événements organisés pour des parties externes sont recouverts.</li> <li>• Les divisions se sentent bien soutenues dans le cadre de la planification, de l'organisation et de la promotion de leurs événements.</li> <li>• Tous les services liés aux événements sont réservés et assurés dans les délais prévus avec le niveau de qualité attendue.</li> <li>• L'organisation d'événements peut être adaptée au besoin.</li> <li>• Les participants sont en sécurité et respectent les politiques d'assurance de la CPS.</li> <li>• Les installations sont nettoyées et prêtes à être réutilisées avant et après l'événement.</li> </ul>

- Recouvrement des coûts pour l'utilisation des installations de la CPS.
- Supervision des coûts associés à l'amélioration des installations et de la technologie, et évaluation des possibilités de réinvestissement avec l'aide des responsables de l'équipe informatique et de l'équipe chargée des installations.
- Coordination de la logistique à l'appui des événements :
  - Veiller à ce que le nombre d'agents soit suffisant pour assurer le bon déroulement des événements et fournir l'appui nécessaire.
  - Travailler en étroite collaboration avec les services d'interprétation et de traduction.
  - Élaborer des supports pour les événements (avec l'aide de l'équipe des publications).
  - Établir des comptes rendus (avec l'aide de l'équipe des publications).
  - Utiliser du matériel fixe et mobile de conférence, notamment l'équipement de salles, et le matériel d'interprétation et de retransmission (avec l'aide de la Section TIC).
  - Guider les utilisateurs en fournissant des solutions pour les réunions virtuelles, telles que la retransmission, l'interprétation à distance et l'enregistrement de réunions (avec l'aide de la Section TIC).
  - Évaluer des sites externes/inspecter des sites (espace, services, connectivité) (avec l'aide de la Section TIC).
  - Contribuer au transport du matériel (avec l'aide de l'équipe de l'administration générale et de l'équipe juridique pour l'application des privilèges et immunités de la CPS).
  - Coordonner et organiser les services de restauration dans le cadre d'événements.
  - Travailler en étroite collaboration avec l'équipe des voyages et l'équipe juridique pour l'application des privilèges et immunités de la CPS.
  - Faciliter l'achat de biens et de services (avec l'aide de l'équipe des achats et de l'équipe juridique pour l'application des privilèges et immunités de la CPS).
  - Monter et démonter les équipements (avec l'aide de l'équipe chargée du parc immobilier et des installations ou de

<p>responsables externes du parc immobilier et des installations).</p>	
<p><b>Amélioration continue des services liés aux événements de la CPS (15 %)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivre la qualité et l'efficacité des événements de la CPS en vue de recenser des possibilités d'investissement et d'amélioration.</li> <li>• Collaborer de manière proactive avec des équipes de la CPS dans le but d'améliorer les installations, le protocole, les équipements, les processus et la technologie utilisés dans le cadre de l'organisation d'événements.</li> <li>• Proposer et élaborer des directives normalisées pour la gestion des événements de la CPS dans le but d'améliorer la coordination des événements de la CPS dans l'ensemble des divisions.</li> <li>• Élaborer des conditions générales ou, le cas échéant, des contrats avec des clients externes utilisant des installations de la CPS pour leurs événements.</li> <li>• Veiller à ce que la CPS soit couverte par une police d'assurance adéquate pour les risques associés aux événements.</li> <li>• Se tenir au courant des pratiques et technologies émergentes dans le domaine des événements et en tirer parti pour contribuer à l'organisation d'événements de qualité.</li> </ul>	
<p><b>Conseils et assistance en matière de protocole (20 %)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que le protocole d'ordre diplomatique et international et les procédures de gouvernance de la CPS soient respectés dans le cadre des événements de haut niveau. Il s'agit notamment de l'arrivée de représentants officiels, des dispositions relatives aux drapeaux, des salutations, du plan de salle et des modalités relatives aux photos ainsi qu'à d'autres aspects.</li> <li>• Entreprendre des recherches et élaborer des notes d'orientation, des documents d'information et des supports connexes afin de veiller au respect des considérations pertinentes liées au protocole, que ce soit sur le plan diplomatique ou international.</li> <li>• Travailler en étroite collaboration avec la direction pour ce qui concerne l'organisation de visites et d'événements de haut niveau en fournissant des programmes et plans détaillés, en veillant en particulier à la communication et à la coordination au sein de la CPS.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aider les divisions à coordonner l'appui et les services en matière de protocole avec les membres de la CPS.</li> <li>• Effectuer des recherches sur les bonnes pratiques en matière de protocole et tenir à jour des produits du savoir sur ces questions.</li> </ul>	
<p><b>Établissement de relations externes avec des prestataires et des partenaires, et gestion de ces relations (10 %)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superviser la sélection, le recrutement et la coordination de prestataires et de fournisseurs externes proposant des services dans le cadre d'événements, conformément aux règles de la CPS en matière d'achats.</li> <li>• Établir et actualiser une liste des prestataires et fournisseurs dont les services sont pertinents pour les événements et les besoins de la CPS.</li> <li>• Conclure des accords de fournisseur privilégié avec des prestataires et des fournisseurs.</li> <li>• Veiller au paiement en temps voulu des biens et services utilisés pour les événements.</li> </ul>	
<p><b>Gestion d'équipe (15 %)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les performances des agents, organiser, en temps opportun, des réunions de planification et d'évaluation des performances équitables et cohérentes, et encourager un dialogue ouvert en la matière.</li> <li>• S'employer à réserver du temps pour aider les agents à évoluer et à exploiter pleinement leur potentiel (formation, accompagnement en situation de travail, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un environnement de travail positif est créé, et la collaboration et l'inclusion sont encouragées au sein de l'équipe ainsi qu'avec les autres fonctions et divisions de l'Organisation.</li> <li>• Un environnement propice au règlement des problèmes de performance est créé.</li> </ul>

Les indicateurs ci-dessus ne sont fournis qu'à titre indicatif. Les mesures précises de la performance pour le poste devront faire l'objet d'une discussion entre le-la titulaire et son-sa supérieur-e hiérarchique dans le cadre du processus d'amélioration de la performance.

### Tâches courantes les plus complexes

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer des questions logistiques complexes et difficiles qui mobilisent de nombreuses équipes de la CPS travaillant en coordination. Pour ce faire, il convient bien souvent de mener des négociations complexes, de faire preuve de flexibilité dans la planification et de posséder d'excellentes capacités de discernement.</li> <li>• Faire office d'expert-e et orchestrer le protocole complexe nécessaire à la gestion de grands événements auxquels participent de hauts responsables issus de différentes cultures de la région.</li> <li>• Gérer les relations avec des clients externes, notamment de hauts représentants de pays membres, d'organisations partenaires et du secteur privé.</li> <li>• Tirer parti des technologies émergentes pour améliorer la qualité des événements de la CPS.</li> </ul>
--

### Relations fonctionnelles et compétences relationnelles

Principaux interlocuteurs internes et externes	Types d'échanges les plus fréquents
<p><b>Externes :</b></p> <p>Principaux interlocuteurs externes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestataires de services (traiteurs, professionnels du spectacle, ingénieurs du son, médias)</li> <li>• Clients, personnalités importantes, délégués</li> <li>• Organisations membres du Conseil des organisations régionales du Pacifique (CORP)</li> <li>• Pouvoirs publics de la Nouvelle-Calédonie et d'autres États et Territoires membres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulation de conseils sur les relations commerciales avec les fournisseurs et les partenaires de la CPS</li> </ul>
<p><b>Internes :</b></p> <p>Principaux interlocuteurs internes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membres de la direction générale et directeurs</li> <li>• Divisions et programmes</li> <li>• Services internes de la CPS, notamment : TIC, traduction et interprétation, publications, achats, voyages, parc immobilier/installations et maintenance, finances et affaires juridiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination et gestion des activités et de la logistique</li> </ul>

### Niveau de délégation

Budget de fonctionnement : 100 000 euros.

Niveau autorisé d'engagement de dépenses ne requérant pas l'aval du/de la supérieur-e hiérarchique : 0 euro.

### Profil personnel

*Cette section vise à décrire les compétences requises pour que le-la titulaire du poste puisse exécuter ses fonctions à 100 % d'efficacité. (Cette description ne correspond pas nécessairement au profil du/de la titulaire actuel-le du poste.) Il peut s'agir d'une combinaison de connaissances et d'expériences, de qualifications ou d'acquis équivalents, ou encore de compétences essentielles, de qualités personnelles ou de compétences propres au poste considéré.*

### Qualifications

Essentielles	Souhaitables
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licence en hôtellerie, gestion des événements, gestion et administration, diplomatie et affaires internationales, protocole, commerce ou dans une discipline apparentée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise en matière d'événements hybrides et de technologies utilisées dans le cadre de l'organisation de tels événements</li> <li>• Gestion de projets et gestion logistique</li> </ul>

## Connaissances et expérience

Essentielles	Souhaitables
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinq à sept ans en matière de gestion d'événements dans un contexte international</li> <li>• Aptitude avérée à contribuer à la rationalisation et à l'automatisation des processus</li> <li>• Bilinguisme (anglais et français)</li> <li>• Excellentes capacités en matière de communication et qualités relationnelles</li> <li>• Excellente maîtrise de l'outil informatique, en particulier des logiciels MS Word, Excel et PowerPoint</li> <li>• Excellentes compétences en matière d'organisation et de gestion du temps</li> <li>• Capacité à traiter avec le personnel à tous les niveaux de l'Organisation</li> <li>• Aptitude à travailler dans un environnement multiculturel, inclusif et respectueux de l'équité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise en matière de protocole international et/ou de gestion d'événements pour une organisation intergouvernementale</li> <li>• Expérience des protocoles océaniques et des coutumes traditionnelles</li> <li>• Connaissance des institutions et des autorités de la Nouvelle-Calédonie</li> <li>• Réseau bien établi et à jour de contacts auprès des prestataires de services</li> </ul>

## Compétences clés/qualités personnelles/compétences spécifiques

Les niveaux ci-dessous sont caractéristiques de ce que l'on peut attendre à 100 % d'efficacité :

Niveau expert	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réactivité et recherche de solutions.</li> <li>• Souci du détail.</li> <li>• Meticulosité, précision, compétences interpersonnelles et aptitude à travailler en équipe et en collaboration avec des membres de la CPS.</li> <li>• Organisation de flux d'activités multiples.</li> <li>• Organisation et gestion d'événements hybrides.</li> <li>• Structure de gouvernance de la CPS (organisation intergouvernementale).</li> <li>• Fourniture d'un soutien en matière de protocoles.</li> </ul>
Niveau avancé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptitude à proposer des services de qualité et à prendre des initiatives pour contribuer à l'amélioration continue dans le but de garantir l'efficacité maximale des interventions.</li> <li>• Sens de la clientèle et aptitude à définir des priorités, à respecter des délais et à travailler avec un minimum de supervision.</li> </ul>
Connaissance pratique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règlements et politiques de la CPS</li> </ul>
Connaissance élémentaire	

## Comportements déterminants

Dans le cadre du processus d'amélioration de la performance, tous les agents sont évalués au regard des **comportements déterminants** suivants :

- Changement et innovation

- Compétences interpersonnelles
- Esprit d'équipe
- Promotion de l'équité et de l'égalité
- Discernement
- Perfectionnement individuel

#### **Qualités personnelles**

- Sens aigu de la déontologie et de l'éthique
- Affabilité
- Sens aigu avéré du service client

#### **Modification du descriptif de fonctions**

Il peut se révéler nécessaire d'envisager de modifier le descriptif de fonctions en raison de la nature évolutive du milieu de travail, et notamment de l'évolution technologique ou statutaire. La CPS peut apporter les modifications requises, le cas échéant. Le présent descriptif de fonctions pourra également être réexaminé dans le cadre du cycle annuel de gestion de la performance, en amont des activités de planification connexes.