

AGENT.E D'ACCUEIL, D'ENTRETIEN ET DE SURVEILLANCE

N° de poste :

1118_PT

Famille(s) Métier : accueil / bibliothèques –
musées-documentation-archivage

Direction Générale de rattachement :

Direction Générale Adjointe Développement
Culturel, Educatif, Sportif et Rayonnement

Direction : Musées

Secteur : Pôle accueil entretien et surveillance

Filière du poste : culturelle

Catégorie du poste : C

Cadre d'emplois du poste : adjoint du
patrimoine

Temps de travail du poste : temps
plein

Catégorie : sédentaire

La contribution, les enjeux portés par le poste au sein du service / de la collectivité

Au sein du service « accueil, entretien et surveillance », l'agent d'accueil, d'entretien et de surveillance est un agent polyvalent qui exerce ses fonctions dans les deux établissements municipaux constituant le service : le musée des Beaux-Arts et les Charmettes, maison de Jean Jacques Rousseau ainsi que l'artothèque.

Il est chargé de l'accueil du public, de la billetterie, de la boutique, de la surveillance et de l'entretien des salles ouvertes au public (exposition permanente, exposition temporaire, maison de Jean Jacques Rousseau - intérieur et jardins, artothèque).

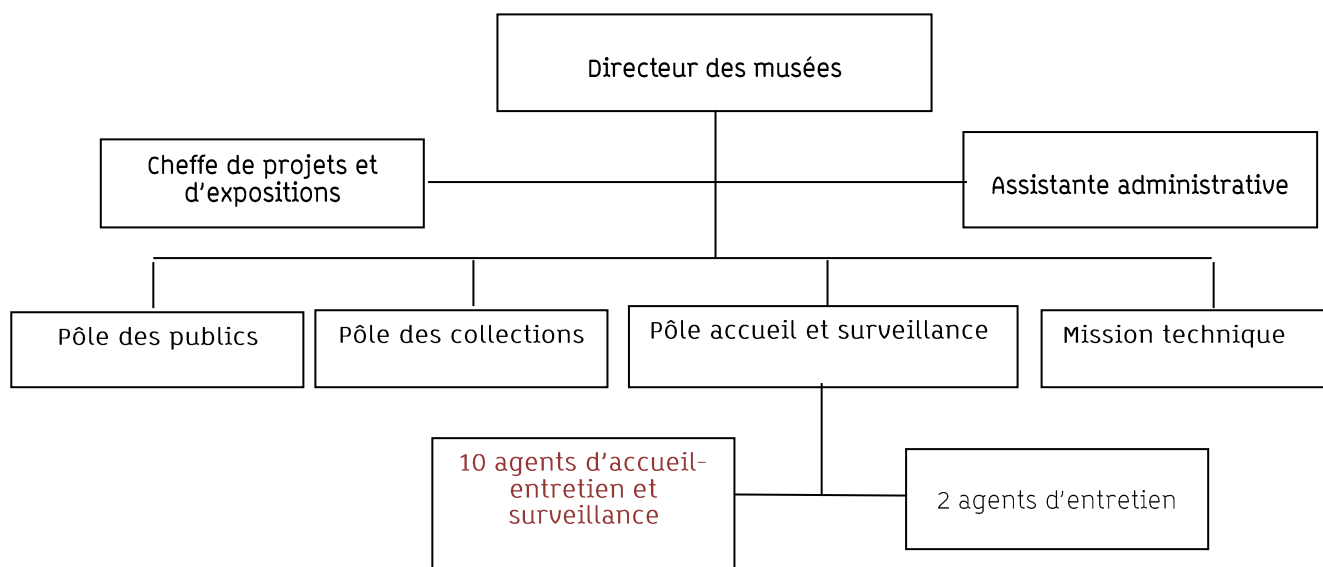
Posté à l'accueil et dans les salles ouvertes au public de chacun des bâtiments, il est en contact direct avec le public. Informé de l'offre culturelle des musées, il oriente le public et donne les renseignements de niveau. Il répond au standard téléphonique, note et transmet les messages aux personnes concernées. Il assure un accueil bienveillant et participe à la sécurité des personnes, des Œuvres et des locaux. En lien avec son n+1, régisseur des musées, il gère la billetterie et la boutique, encaisse les recettes, en informant les visiteurs des offres tarifaires.

Formé aux enjeux des lieux patrimoniaux, il surveille activement les salles où sont exposées les œuvres d'art et encadre les visiteurs selon les règles de sécurité et de conservation qui sont appliquées aux œuvres, aux objets et documents patrimoniaux.

Il fait remonter à son responsable et à ses collègues ses observations relatives aux lieux ouverts au public, aux Œuvres et aux activités, dans une perspective constructive.

Chargé de l'entretien des lieux ouverts au public et des sanitaires, il organise le nettoyage des espaces avec ses collègues, le matin avant l'ouverture ou à tout autre moment utile de la journée.

Positionnement dans l'organigramme du service



Données générales chiffrées précisant le contexte d'exercice des missions

- 50 000 visiteurs par an accueillis dans les deux établissements.
- Une dizaine d'événements nationaux, rencontres et spectacles sont organisés par an, en journée ou en soirée, dans les deux établissements.
- Deux grandes expositions par an au musée des Beaux-Arts.

Missions / coopérations et activités clefs :

- Assure l'accueil physique et téléphonique ; oriente les publics ; distribue les documents utiles
- Promeut et donne des renseignements sur les activités muséales
- Utilise le logiciel de billetterie et encaisse les recettes
- Collecte les données statistiques des publics
- Prend les messages et les transmet aux personnes concernées du service
- Gère la boutique, met en place et surveille les articles à la vente, encaisse les ventes
- Supplée le régisseur titulaire (absences, congés...) si nécessité
- Opère le lien avec le café situé au RDC du musée des Beaux-Arts
- Effectue la surveillance de sécurité des visiteurs, des œuvres d'art et des bâtiments
- Active les alarmes anti-intrusion et verrouille les portes à la fermeture des établissements
- Rend compte de son activité à sa hiérarchie, l'alerte en cas d'événements particuliers
- Assure le nettoyage des espaces et des sanitaires en complément des agents de ménage,
- Veille à l'état permanent de propreté et à l'approvisionnement des fournitures (papier hygiénique et essuie-mains)
- Selon les nécessités de service, peut être amené à réaliser certaines activités annexes en relation avec les autres pôles du service comme les prêts et retours des œuvres à l'artothèque, l'installation et la désinstallation de chaises, des travaux simples de conservation et de documentation.

Résultats attendus :

- accueil complet, opérationnel et agréable pour les usagers
- Maitrise des situations de stress au contact des publics
- incidents traités avec efficacité, relayés auprès de sa hiérarchie
- Maitrise de la billetterie et du logiciel de gestion correspondant
- sécurité des œuvres et des personnes
- Nettoyage et entretien des espaces et des sanitaires ouverts au public

Types d'initiative associées au poste, au regard des ressources à mobiliser et/ou des résultats attendus :

- Réagit avec pertinence aux situations d'urgence
- Oriente et conseille les publics
- Intervient pour le maintien de la propreté des espaces et des sanitaires
- Gestion du stock des documents destinés aux publics, en lien avec son n+1

Les ressources à mobiliser en situation professionnelle, avec la gradation

suivante : Niveau de base + : pratique occasionnelle, simple application

Niveau maîtrise ++ : pratique régulière et maîtrisée

Niveau expert +++

Connaissances spécifiques sur la collectivité et le champ d'action du service en termes de contenus :

	base	maîtrise	expert
Règlement intérieur		++	
Fonctionnement des musées et ses différents acteurs /partenaires clefs			+++
Procédures internes aux musées	+		
Patrimoine des musées	+		
Bâtiments des musées		++	

• Connaissances professionnelles générales en termes de contenus :

	base	maîtrise	expert
Techniques d'accueil, de communication			+++
Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, internet			+++
Caractéristiques des publics	+		
Beaux-Arts, littérature, art contemporain	+		
Fonctionnement d'une billetterie / tenue d'une régie / cadre réglementaire			+++
Protocoles de signalement et d'urgence en cas de vol, incendie, accident		+	
Techniques de recherches d'informations		+	

• Les savoir-faire (sous forme de verbes d'action) :

➤ Les savoir-faire techniques et méthodologiques, y compris linguistiques :

- Réguler l'entrée des visiteurs et des groupes
- S'exprimer clairement
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Mettre en relation différents correspondants
- Gérer un planning de réservation
- Surveiller les publics et les œuvres
- Présenter des documents d'information et de communication
- Organiser et réaliser le nettoyage des espaces et des sanitaires

➤ Les savoir-faire relationnels :

- Faire preuve d'amabilité et de courtoisie face au public
- Apaiser des situations de stress

- Conserver neutralité et objectivité face aux situations
- S'adapter aux publics
- Faire respecter et appliquer les règles
- Rendre compte à son N+1

Les attitudes professionnelles essentielles au poste :

- Sens de l'accueil, de l'écoute et de la communication
- Excellente présentation
- Rigueur

Conditions et modalités d'exercice

- **RIFSEEP** : IFSE C2 + CIA selon les critères d'attribution
- **Autres primes** : Prime de fin d'année
- **NBI** (rubrique et nombre de points) : accueil 10 points
- **Localisation du poste** : musée des Beaux-Arts et Charmettes
- **Déplacements** (fréquence, lieu) : /
- **Permis, habilitations et autres titres obligatoires** : /
- **Conditions particulières relatives à la sécurité et la santé au travail** (environnement nécessitant le port d'EPI environnement sonore, travail à l'extérieur) : **station debout prolongée dans les salles d'exposition et dans la maison de Jean-Jacques Rousseau**; surveillance des jardins aux Charmettes.
- **Horaires de travail** : sur cycle de 2 semaines dont un week-end
- **Horaires spécifiques** : travail le dimanche ou jours fériés (régulier ou exceptionnel), en horaires décalés, astreintes : nocturne le premier jeudi du mois ; Journée européenne du patrimoine, Nuit des musées ; rendez-vous aux jardins ; vernissages et événements en soirée et/ou le week-end.
- **Port d'uniforme** : oui / non
- **Port de vêtements de travail** :
- **Moyens particuliers mis à disposition** :
 - Logement de fonction :
 - Véhicule de service :
 - Téléphone portable :
 - Autres, précisez (badge d'accès, ordinateur portable) : badge d'accès et clés

La fiche de poste est un document de référence qui est susceptible d'évoluer au regard de la priorisation des missions et des avancées technologiques, elle peut être revisitée afin de l'adapter aux besoins identifiés.

Elle est un élément d'appui de l'entretien professionnel annuel.