

AGENT.E D'ACCUEIL ET INFORMATION DES PUBLICS

N° de poste : 502_PT

**Famille(s) Métier : accueil /
communication**

Direction Générale de rattachement :
DGA DCESR (Développement Culturel, Educatif,
Sportif et Rayonnement)

Direction : Culture – Cité des Arts

Pôle : Action culturelle / accueil /
communication

Équipe : Accueil

Filière du poste : Administrative

Catégorie du poste : C

Cadre d'emplois du poste :
Adjoint administratif

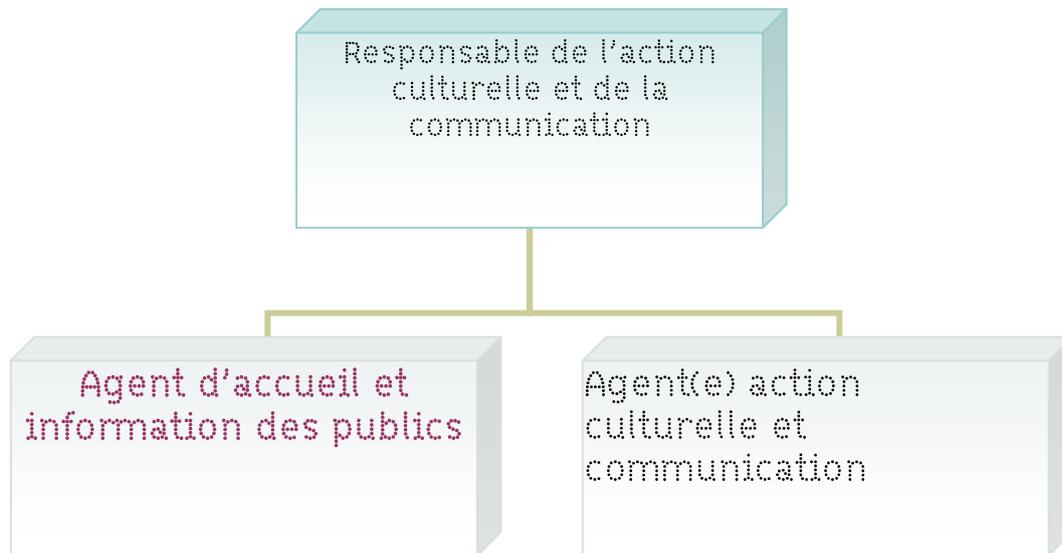
Temps de travail du poste : 100%

Catégorie : sédentaire

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

Sous l'autorité de la responsable de l'action culturelle et de la communication, l'agent assure l'accueil de l'ensemble des usagers de l'établissement. Il (elle) a en charge la gestion des salles du bâtiment, participe à la surveillance et à la sécurité et assure des missions en lien avec l'information des publics et l'action culturelle.

Positionnement dans l'organigramme du service



Données générales chiffrées précisant le contexte d'exercice des missions (Volume de dossiers traités, nombre d'utilisateurs reçus, surface à entretenir, pics d'activité, etc..) :

- 3000 utilisateurs fréquentant l'établissement/semaines
- une centaine de manifestations culturelles
- plus de 60 salles à gérer
- 3 structures d'enseignement artistique, soit une centaine d'enseignants
- 6 associations accueillies hebdomadairement
- amplitude d'ouverture au public : entre 63h et 72h par semaine (période de fonctionnement normal)

Missions et activités clés :

- **Assure l'accueil des utilisateurs et du public**
 - Réalise l'ouverture et la fermeture du bâtiment au public et aux utilisateurs réguliers (en avec l'agent technique)
 - Oriente les personnes
 - Assure l'accueil téléphonique (standard)
 - Est vigilant aux circulations et les entrées de public
 - Donne les renseignements de premier niveau sur la Cité des Arts, les structures hébergées, les disciplines enseignées, le planning enseignant, la programmation
 - Assure la billetterie des spectacles organisés par la Cité des Arts, sous la responsabilité de la référente billetterie
- **gère les salles**
 - Saisit sur informatique le planning d'occupation de l'ensemble des salles
 - Assure la réservation des salles
 - Applique les consignes de prêt spécifiques de certaines salles
 - Assure la logistique de circulation des clés de chacune des salles
- **assure la circulation de l'information**
 - Distribue l'information « en temps réel » en direction des personnes concernées

- sur l'absence d'enseignants, le changement de salles, etc..
- Fait le lien entre les différentes équipes de la Cité des Arts sur l'absence d'élèves : transmet les messages, ou appelle les agents techniques si nécessaire, ...
 - Gère les différents panneaux d'affichage de l'accueil
 - Saisit les informations de communication pour parution sur les différents supports (dépliants, site internet)
 - Met à jour le fichier des envois et effectue les tâches administratives diverses liées à la Communication
- **effectue la surveillance sécurité incendie**
 - surveille, en lien avec l'équipe maintenance, les alarmes incendie et les contrôles d'accès
 - intervient rapidement en cas d'incendie en alertant et accueillant les secours
 - réalise le suivi des évacuations du bâtiment et rend compte aux équipes de secours Incendie
 - Rend compte de son activité à sa hiérarchie

Résultats attendus :

- le bâtiment est ouvert et prêt à accueillir les usagers dans les horaires d'ouverture au public
- les usagers obtiennent les informations qu'ils recherchent, celles-ci sont exactes et fournies dans un délai raisonnable
- les usagers sont accueillis avec courtoisie dans le respect des règles de déontologie et des droits et obligations du fonctionnaire
- les supports d'informations sont diffusés dans les délais prévus et sont conformes aux demandes de la responsable de la communication (charte graphique, lignes éditoriales pour la communication numérique...).
- les missions de surveillance et de sécurité incendie sont assurées selon les procédures et consignes données par le directeur technique (SSIAP3).
- les plannings des salles sont exacts et correspondent aux besoins identifiés et aux procédures mises en place pour le prêt des salles et la gestion des clés.

Coopérations attendues :

- Echange des informations nécessaires au bon fonctionnement du service :
- avec les équipes administratives (scolarité, action culturelle, médiathèque...), techniques (régisseurs, agents techniques), enseignante et avec la direction
 - avec les autres utilisateurs de la Cité des arts (associations dont APEJS, la cafèt de la Cité des arts)
 - avec les services municipaux (notamment police municipale, service courrier)

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

- Toutes initiatives liées à l'amélioration des procédures ou des missions de l'accueil

- Initiatives liées à la sécurité des usagers, des agents et du bâtiment (par ex. prévenir la police municipale, nationale ou les pompiers le cas échéant)

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
L'élu de référence, sa direction, les équipes avec qui coopérer		X	
L'organisation des services de la collectivité	X		
Les disciplines enseignées, les enseignants, les structures hébergées		X	
La programmation de la Cité des arts et événements		X	

- **Connaissances professionnelles générales** *en termes de contenus* :

	base	maîtrise	expert
Réglementation et conduite à tenir dans les domaines sécurité /incendie	X		
Gestion de plannings		X	
Techniques d'accueil du public		X	
Codes sociaux de politesse et civilité		X	

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

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

Savoir-faire	Niveau de pratique		
	Base	Maîtrise	Expertise
réaliser des tableaux et documents écrits sur informatique		X	
Communiquer sur internet (mail)		X	
Mettre à jour les fichiers, plannings		X	
S'exprimer clairement		X	
Organiser son travail		X	
Accueillir différents publics, usagers		X	

- Les savoir-faire relationnels :

Savoir-faire	Niveau de pratique		
	Base	Maîtrise	Expertise
Travailler en équipe		X	
Conduire un entretien téléphonique d'information de façon claire et compréhensive		X	
Etablir une relation d'accueil		X	
Gérer la relation avec un demandeur difficile		X	

Les 4 attitudes professionnelles essentielles au poste :

- courtoisie, respect
- capacité d'adaptation aux imprévus
- capacité d'intégrer et de transmettre de façon fiable un grand nombre d'informations

Conditions et modalités d'exercice

- RIFSEEP : IFSE C2 + CIA en fonction des critères d'attribution
- Autres primes : Prime de fin d'année
- NBI (rubrique et nombre de points) : 10 points – fonction d'accueil
- Localisation du poste : Cité des arts (travail posté)
- Déplacements (fréquence, lieu) :
- Permis, habilitations et autres titres obligatoires : SSIAP1 (obligatoire)
- Conditions particulières relatives à la sécurité et la santé au travail : environnement sonore
- Horaires spécifiques : annualisation du temps de travail, horaires décalés, journées continues, travail en soirées et parfois le week-end
- Congés : à prendre sur les vacances scolaires et semaines de fermeture au public
- Port d'uniforme : non
- Port de vêtements de travail : non
- Moyens mis à disposition : badge d'accès

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 annuel d'évaluation.