



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES
MONUMENTS NATIONAUX

FICHE DE POSTE 2023-1347682

Tous les postes du Ministère de la culture et de ses établissements
sont ouverts aux personnes reconnues comme travailleurs(es) handicapés(es)

N° CSP DE DIFFUSION (en cas de republication) :

Paris, le 26/09/2023

Intitulé du poste (F/H):

Chef de service accueil et surveillance (H/F)

Abbaye du Mont-Saint-Michel

Catégorie statutaire : A

**Corps : Ingénieur des services
culturels**

Code corps : ISCP

Spécialité : Chef de secteur culturel

Groupe RIFSEEP : 2

Groupe d'emploi CMN : 3

Domaine(s) Fonctionnel(s) : (Cf. Répertoire ministériel des métiers de la culture – RMCC 2012) :
Culture et patrimoine

Emploi(s) Type : (cf. Répertoire ministériel des métiers de la culture – RMCC 2012) : CUL02A

Adresse administrative et géographique de l'affectation :

Abbaye du Mont-Saint-Michel - 50170

Missions :

Sous l'autorité de l'administrateur et du secrétaire général, le chef de service accueil-surveillance (H/F) coordonne, pilote et organise l'ensemble des activités de son service en vue de garantir l'ouverture quotidienne du monument :

- ✓ Encadre les TSC, techniciens du patrimoine et les agents de ce service qui comprend plus d'une vingtaine d'agents titulaires.
- ✓ Assiste l'administrateur et le secrétaire général pour ce qui concerne l'ouverture au public, la sécurité-sûreté, la présentation, la valorisation, l'animation et la gestion du monument, dans le cadre de la politique générale définie par le Centre des monuments nationaux.
- ✓ Participe aux réunions de coordination.

En matière de pilotage opérationnel du service et d'encadrement :

- Fixe les règles et les procédures internes et en garantit le respect.
- Fixe les objectifs opérationnels du service.
- Détermine les niveaux de priorités et les moyens humains, matériels et budgétaires requis pour le bon fonctionnement des activités du service en toute saison.
- Organise le fonctionnement du service de manière collaborative et coordonnée avec les autres secteurs.
- Organise les plannings mensuels et journaliers avec l'appui technique des encadrants du service et de la référente RH.
- Etablit des diagnostics et propose des actions de changement, notamment : développement des parcours commentés, amélioration de l'accueil du public, etc...
- Veille à la diffusion de l'information auprès des agents du service.
- Définit les indicateurs de mesures d'activité et de pilotage.
- Veille au développement professionnel des agents au sein du service.
- Organise les recrutements et coordonne la formation.
- Conduit les entretiens professionnels des encadrants du service et organise les entretiens professionnels des agents du service par les encadrants.

En matière d'hygiène et de qualité de vie au travail :

- Identifie les problématiques d'hygiène et de qualité de vie au travail pour le service accueil et surveillance, alerte l'administrateur et/ou le secrétaire général et prend les mesures nécessaires.
- Fait respecter les mesures d'hygiène dans le monument en veillant à ce que les agents aient accès aux équipements nécessaires pour ce faire (gel hydro alcoolique, gants, pinces, ...).
- Référent de l'unité de travail accueil et surveillance pour le document unique des risques professionnels (DUERP) et à ce titre participe à son suivi et à sa mise à jour.
- Veille à la bonne présentation des agents sous sa responsabilité et s'assure qu'ils soient dotés des équipements de protection individuelle (EPI) adaptés aux conditions de travail de chacun.
- Est responsable de la qualité de vie au travail (QVT) et veille à assurer les meilleures conditions de travail possible aux agents du service en termes de risques psychosociaux (RPS), d'organisation des espaces de travail et de pauses, d'ergonomie et de risques thermiques.

En matière d'accueil des visiteurs et de surveillance :

- Garantit l'ouverture des espaces à la visite, participe à la définition des circuits de visite, supervise la gestion des flux de visiteurs (notamment le respect des réservations par les groupes) et participe à l'amélioration de la signalétique.
- Participe aux réflexions sur l'information des visiteurs.
- En coordination avec les autres services du monument dont le service réservations, il organise la programmation des parcours commentés.
- Suit les actions éducatives menées en collaboration avec les agents du Ministère de l'éducation nationale.

En matière de formation :

- Identifie les besoins des agents du service en terme de formation initiale et continue.
- Organise, planifie et met en œuvre, en lien avec la référente RH, les sessions de formation au sein du monument en terme de contenus de visites et de procédures et techniques (sécurité – sûreté : premiers secours, utilisation des extincteurs, habilitation électrique...).
- Fait émarger les agents qui ont participé aux sessions organisées dans le monument.
- S'assure du suivi par les agents du service, des formations et des mises à jour organisées par le Centre des monuments nationaux, le ministère de la culture ou un organisme extérieur dans les différents domaines (cycle histoire de l'art et architecture, langues étrangères, SSIAP, gestes et postures, gestion des situations difficiles...).

En matière d'événements culturels et d'activités domaniales :

- S'assure la bonne participation de son service, en lien avec la coordinatrice du pôle culture, médiation et communication et du TSC en charge de l'évènementiel, à l'organisation des manifestations culturelles et au bon déroulement des événements liés à l'activité domaniale.

En matière de sécurité-sûreté des biens et des personnes

- Reste vigilant en toutes circonstances et alerte l'administrateur ou le secrétaire général, en cas de problème.
- Connait et applique les procédures en vigueur dans ce domaine (confinement, évacuation).
- Suit les formations et est en mesure d'intervenir en cas d'alerte (utilisation des extincteurs, premiers secours).
- Est en capacité d'utiliser les outils de sécurité (radios...) et porte une attention particulière à respecter les équipements mis à votre disposition (clés, radios, véhicules de service, etc.).
- Est responsable du dossier sécurité-sûreté au sein du monument et supervise les activités de l'agent référent sur ces questions.

Compétences principales mises en œuvre : (cotés sur 4 niveaux initié – pratique – maîtrise - expert)**Compétences techniques :**

- Connaissances des techniques et des règles essentielles en matière de sécurité – sûreté des ERP.
- SSIAP 1 ou 2 en capacité de le devenir.

- Maîtrise d'au moins une langue étrangère (anglais).

Savoir-faire :

- Appliquer les consignes, respecter le règlement intérieur et mettre en œuvre le règlement de visite du monument.
- Répondre aux attentes et aux spécificités des différents publics.
- Intervenir avec rapidité dans le respect des procédures et gérer les situations difficiles.
- Rendre compte à sa hiérarchie.
- Utiliser des logiciels spécialisés.
- Utiliser treuil et monte-charge.

Savoir-être (compétences comportementales) :

- Ponctualité et sens de l'accueil, bonne présentation.
- Travail en équipe.
- Maîtrise de l'expression orale et écrite.
- Probité, rigueur, dynamisme, réactivité, maîtrise de soi.
- Disponibilité et respect à l'égard du public et des collègues.

Environnement professionnel :

Premier réseau public français culturel et touristique avec près de 10 millions de visiteurs par an, le Centre des monuments nationaux (CMN) est administré par un conseil d'administration et dirigé par un président, nommé par décret sur proposition du ministre de la Culture et de la Communication pour une durée de trois ans renouvelable. Il conserve et ouvre à la visite près de cent monuments d'exception. Tous illustrent, par leur diversité, la richesse du patrimoine français.

S'appuyant sur une politique tarifaire adaptée, le CMN facilite la découverte du patrimoine monumental pour tous les publics. Son fonctionnement repose à plus de 84 % sur ses ressources propres issues notamment de la fréquentation, des locations d'espaces ou encore du mécénat. Fondé sur un système de péréquation, le Centre des monuments nationaux est un acteur de solidarité patrimoniale.

Depuis 2007, l'établissement a pour nouvelle mission d'assurer, en qualité de maître d'ouvrage, la conservation, la restauration et l'entretien des monuments placés sous sa responsabilité.

Le CMN assure également une mission d'éditeur public sous la marque Éditions du patrimoine. Il contribue ainsi fortement à la connaissance et à la promotion du patrimoine.

Les monuments sont gérés par un administrateur avec, à ses côtés, une équipe dont les compétences portent sur les missions administratives et comptables, culturelles, éducatives, d'entretien, de

développement domanial, touristique et économique.

Les services du siège accompagnent les monuments pour le développement de ceux-ci sur un certain nombre de sujets clefs : développement économique, éditorial, parcours de visite, affaires domaniales et immobilières, maîtrise d'ouvrage, affaires juridiques, mécénats et partenariats, marchés et politique d'achat, ressources humaines, communication, agence comptable,

Dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO), le Ministère de la Culture et ses établissements publics s'engagent à promouvoir l'égalité professionnelle et la prévention des discriminations dans leurs activités de recrutement. Une cellule d'écoute, d'alerte et de traitement est mise à la disposition des candidats ou des agents qui estimeraient avoir fait l'objet d'une rupture d'égalité de traitement.

Liaisons hiérarchiques : L'administrateur, le secrétaire général

Liaisons fonctionnelles : Administrateur, secrétaire général, chef de service du monument et administration, intervenants extérieurs.

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions :

- **Poste ouvert à tous statuts** : fonctionnaires de catégorie A (toutes fonctions publiques, merci de joindre votre dernier arrêté de situation administrative), et en contrat à durée indéterminée à temps complet.
- Rémunération comprise pour les contractuels **entre 29 536 € et 32 135 € bruts annuels** en fonction de l'expérience professionnelle sur un poste équivalent ;
- Emploi posté, soumis à l'obligation de travail dominical.
- Travail certains jours fériés et lors d'opérations fédératives.
- Respect des horaires de travail du service accueil et surveillance, conformément à l'accord ARTT.
- Travail en extérieur et sous contrainte : l'abbaye se situe au sommet du Mont-Saint-Michel, nombreuses marches à gravir pour atteindre le lieu de travail et sur le circuit de visite, protocole d'accès au site en cas de fortes marées pouvant amener à décaler les horaires de travail.
- Modalités d'accès au lieu de travail : usage de navettes dédiées sauf en cas de périodes de grandes marées et dispositions générales pouvant amener à utiliser les véhicules de service.
- Vous pouvez être amené à conduire les véhicules de service qui assurent les transferts jusqu'au monument.

Qui contacter ?

Informations :

Monsieur Thomas Velter, Directeur de l'EP Mont-Saint-Michel et administrateur de l'abbaye du Mont-Saint-Michel - thomas.velter@montsaintmichel.gouv.fr

Monsieur Arnaud Noblet, secrétaire général de l'abbaye du Mont-Saint-Michel –
arnaud.noblet@monuments-nationaux.fr

Envois des candidatures :

CV et lettre de motivation (obligatoires) à envoyer **au plus tard le 26/10/2023** à l'attention de la Directrice des ressources humaines du Centre des monuments nationaux par mail :
recrutement@monuments-nationaux.fr

Modalités de recrutement

Les candidatures seront examinées collégalement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement.

Date de mise à jour de la fiche de poste : 09/2023