



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES
MONUMENTS NATIONAUX

FICHE DE POSTE

2021-658787

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

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

Paris, le 7 juillet 2021

<p>Intitulé du poste (F/H):</p> <p>Agent d'accueil et d'information (H/F)</p> <p>Abbaye du Mont-Saint-Michel</p>	<p>Catégorie statutaire : C</p> <p>Corps : Adjoint technique d'accueil, de surveillance et de magasinage</p> <p>Code corps : AASM</p> <p>Spécialité : accueil Groupe RIFSEEP* : 2</p> <p>Métier du CMN : agent d'accueil et d'information</p> <p>Groupe d'emploi CMN : 1</p>
---	--

Domaine(s) Fonctionnel(s) : (Cf. Répertoire ministériel des métiers de la culture – RMCC 2012) : Services aux usagers

Emploi(s) Type : (cf. Répertoire ministériel des métiers de la culture – RMCC 2012) :
FPEUSA02 – Chargé d'accueil et d'information

Adresse administrative et géographique de l'affectation : Abbaye du Mont-Saint-Michel –
50170 LE MONT-SAINT-MICHEL

Missions et activités principales :

Sous l'autorité de l'administrateur et de l'administrateur adjoint et en coordination avec leur assistant, en tant qu'agent d'accueil et d'information, vous assurez le standard téléphonique du monument et traitez l'ensemble des demandes effectuées par mail. Vous facilitez l'accès aux services et prestations de l'abbaye. Vous intervenez en appui des différentes composantes administratives du monument.

Vous êtes en charge de l'accueil téléphonique et de la messagerie électronique du monument :

- Vous gérez les appels à destination du standard de l'abbaye et transférez les demandes aux services concernés.
- Vous gérez également la boîte mail générique du monument.
- Afin d'assurer l'accueil du monument, vous vous tenez informé de l'actualité du site afin de pouvoir apporter l'information la plus exacte possible.
- Vous répondez aux demandes des professionnels (individuels, groupes, établissements scolaires, entreprises...) et visiteurs par mail ou téléphone.
- Vous accueillez, orientez, renseignez et conseillez le public en français et en anglais, par mail et téléphone.
- Vous êtes l'interlocuteur privilégié du Bureau d'Information Touristique du Mont-Saint-Michel à qui vous transmettez régulièrement l'information sur l'actualité du monument.
- Vous renseignez les outils statistiques que vous réalisez pour chacune des demandes de renseignement.
- A l'occasion de vos déplacements dans le monument, vous portez le badge qui vous aura été attribué.

Vous participez à la gestion administrative du monument

- Vous recensez les besoins en fournitures et prestations diverses.
- Vous effectuez des commandes en direct et des demandes de devis auprès de prestataires pour les besoins de l'administration.
- Sous la coordination de l'assistant de l'administrateur et de son adjoint, vous intervenez en appui de secrétariat pour les différentes tâches administratives nécessaires au bon fonctionnement du monument.
- Vous assurez la continuité du service réservations en l'absence de l'agent qui en est responsable.
- Vous gérez les demandes d'autorisation de survol de l'abbaye en relation avec la Préfecture et les services concernés.

Vous participez à la sécurité et à la sûreté des biens et des personnes

- Vous restez vigilant en toutes circonstances et alertez l'administrateur ou son adjoint, en cas de problème.
- Vous connaissez et appliquez les procédures en vigueur dans ce domaine (confinement, évacuation).
- Vous suivez les formations et êtes en mesure d'intervenir en cas d'alerte (utilisation des extincteurs, premiers secours).
- Vous êtes en capacité d'utiliser les outils de sécurité (radios...) et portez une attention particulière à respecter les équipements mis à votre disposition (clés, radios, véhicules de service, etc.).

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

Compétences techniques :

- Connaissance de l'environnement touristique.
- Utilisation de progiciels de réservation.

- Maîtrise des outils informatiques et du pack office.
- Travail sur ressources informatiques partagées, notamment Outlook.
- Maîtrise d'au moins une langue étrangère (anglais).

Savoir-faire

- Gestion du temps et des priorités.
- Respect des délais et planification.
- Constitution de tableaux de bord et de suivi d'activités.
- Rédaction d'écrits administratifs simples.
- Rendre compte à sa hiérarchie.

Savoir-être (compétences comportementales)

- Excellent relationnel et sens de l'accueil.
- Capacité à travailler en équipe.
- Disponibilité et respect à l'égard du public, des partenaires privés ou publics et des collègues.
- Pédagogie et diplomatie.
- Discrétion, réactivité, disponibilité, polyvalence, patience, sens de l'écoute, ponctualité

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 et l'administrateur adjoint.

Liaisons fonctionnelles : Agents des autres services, publics, intervenants extérieurs.

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions :

- **Poste ouvert à tous statuts** : fonctionnaires (toutes fonctions publiques) de catégorie C, et en contrat à durée indéterminée à temps complet.
- Rémunération comprise entre 19 200 € et 21 200 € bruts annuels en fonction de l'expérience professionnelle sur un poste équivalent.
- Site difficilement accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Cycle administratif : travail du lundi au vendredi.
- 32 jours de congés annuels et 8 jours de RTT.

Profil du candidat recherché (le cas échéant)

Qui contacter ?

Informations : Madame Lydie Chenoir, gestionnaire du personnel
(lydie.chenoir@monuments-nationaux.fr).

Envois des candidatures : CV et lettre de motivation (obligatoires) à envoyer au plus tard le 7 août 2021 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 collégialement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement.