



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES
MONUMENTS NATIONAUX

FICHE DE POSTE 2023-1215265

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 05/05/2023

Intitulé du poste (F/H):

Agent d'accueil, de médiation et de surveillance (H/F)

Arc de triomphe

Catégorie statutaire : C

**Corps : Adjoint technique d'accueil,
de surveillance et de magasinage**

Code corps (cf. Annexe) : AASM

Groupe RIFSEEP* : 2

**Métier du CMN : Agent d'accueil
et de surveillance**

Groupe d'emploi CMN : 1

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)
CUL02 B

Adresse administrative et géographique de l'affectation : Arc de triomphe – 75008 Paris

Missions et activités principales :

Au sein de l'équipe d'accueil et de surveillance de l'Arc de triomphe, l'agent d'accueil, de médiation et de surveillance (H/F) accueille et informe les visiteurs, concourt à la bonne présentation du monument, assure la sécurité des personnes et du monument et la sûreté des collections.

ACTIVITES :

En matière d'accueil et de médiation auprès des publics :

- Il accueille, oriente et informe les visiteurs ;
- Il porte une attention particulière aux publics spécifiques (handicapés, scolaires ...) qu'il assiste en fonction des besoins ;
- Il régule les flux à l'entrée et dans le monument ;
- Il contrôle les titres d'accès au monument ;
- Il fait la promotion des outils de visite auprès des visiteurs (visites commentées, brochures, borne interactive, application de visite ...) et les aide dans leur utilisation ;
- Il conduit des visites commentées.

En matière de sécurité et de sûreté :

- Il veille à la sécurité des visiteurs, du monument, du matériel et des collections ;
- Il procède aux contrôles Vigipirate des visiteurs en utilisant tous les moyens techniques mis à disposition ;
- Il assure des rondes régulières dans l'enceinte du monument et fait appliquer le règlement de visite ;
- Il applique et fait appliquer les consignes dans les situations d'urgence ;
- Il porte secours aux personnes et aux biens en appliquant les consignes de sécurité ;
- Il veille au bon déroulement des manifestations temporaires et des événements organisés ;
- Il veille à la sécurité des travaux.

En matière de présentation et d'entretien du monument :

- Il veille à la propreté des espaces de travail et de visite et peut être amené à assurer l'entretien courant des espaces ;
- Il contribue à la petite maintenance.

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

Compétences techniques :

- Connaissance des techniques et des règles essentielles en matière de sécurité – sûreté des ERP : maîtrise ;
- Connaissance des techniques d'accueil et de gestion de conflit : expert ;
- Connaissance des techniques de secours aux personnes : maîtrise ;
- Connaissance de langue étrangère : maîtrise (anglais courant obligatoire, d'autres langues utiles).

Savoir-faire

- Capacité à agir avec sang-froid et à gérer une forte affluence en continu ;
- Répondre aux attentes et aux spécificités des différents publics ;
- Savoir détecter des situations dangereuses, intervenir avec rapidité dans le respect des procédures et gérer les situations difficiles ;
- Rendre compte à sa hiérarchie ;
- Capacité à travailler en équipe.

Savoir-être (compétences comportementales)

- Sens du contact et de l'accueil, savoir aller à la rencontre des publics ;
- Bonne présentation et maîtrise de l'expression orale ;
- Disponibilité, écoute 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,

L'Arc de triomphe est le monument le plus fréquenté du réseau et accueille plus d'un million et demi de visiteurs par an venus du monde entier. Répartis entre l'équipe administrative et les services de billetterie, de boutique et d'accueil et surveillance, une centaine d'agents concourent à l'ouverture du site de 10h à 23h tous les jours.

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 : *Sous l'autorité de l'administrateur et rattaché hiérarchiquement au chef de service de l'accueil et de la surveillance.*

Liaisons fonctionnelles : *Visiteurs, intervenants extérieurs, service du monument et du siège.*

Perspectives d'évolution : Pour les agents fonctionnaires, missions d'encadrement opérationnel

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions :

- **Poste ouvert à tous statuts :** fonctionnaires de catégorie C (toutes fonctions publiques, merci de joindre votre dernier arrêté de situation administrative), et en contrat à durée indéterminée à temps complet.
- Rémunération comprise entre 21 101€ et 21 340 € bruts annuels en fonction de l'expérience professionnelle sur un poste équivalent.
- Emploi posté, soumis à obligation de travail dominical ; horaires variables en journée et en nocturne (17h30 à 23h équivalent journée) ;
- Travail certains jours fériés et lors d'opérations fédératives ;
- Travail en extérieur régulier, y compris en cas de mauvais temps, avec fourniture d'équipements de protection individuelle ;
- Tickets restaurant et réfectoire sur place ;
- Site difficilement accessible aux personnes à mobilité réduite.

Profil du candidat recherché (le cas échéant)

Qui contacter ?

Informations :

Monsieur Arnaud VUILLE, administrateur de l'Arc de triomphe :

arnaud.vuille@monuments-nationaux.fr

Envois des candidatures :

CV et lettre de motivation (obligatoires) à **envoyer au plus tard le 05/06/2023** 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.