



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES
MONUMENTS NATIONAUX

FICHE DE POSTE
2024-1455801

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 24/01/2024

Intitulé du poste (F/H):

Responsable accueil surveillance (H/F)

Tours de la cathédrale Notre-Dame

Circonscription Ile de la Cité

Catégorie statutaire : B

Corps : Technicien des services culturels et des bâtiments de France

Code corps : TESC BF

Groupe RIFSEEP* : 1

Métier du CMN : Technicien du patrimoine

Groupe d'emploi CMN : 2

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)

Personnel d'encadrement de magasinage, d'accueil et de surveillance, 1BCC

Adresse administrative et géographique de l'affectation :

Circonscription Ile de la Cité : Conciergerie (2 boulevard du palais, 75001), Sainte-Chapelle (10 boulevard du palais, 75001), et Tours de Notre-Dame (actuellement fermées au public)

Missions et activités principales :

Sous l'autorité de l'administratrice et de son adjointe, le Responsable accueil surveillance (H/F) organise l'activité des personnels d'accueil et de surveillance des Tours de la cathédrale Notre-Dame de Paris pour garantir la qualité constante de l'accueil, la bonne présentation du monument au public et la sécurité.

Vous encadrez donc plus particulièrement un monument de l'administration de l'Ile de la Cité (Les Tours de Notre-Dame) mais êtes conduit à seconder les autres responsables accueil surveillance de la circonscription des monuments de l'île de la Cité qui vous suppléent à leur tour en cas d'absence (Sainte-Chapelle et Conciergerie). Vous faites ainsi partie d'un groupe de trois encadrants opérationnels accueil/surveillance qui travaillent en étroite coopération.

Vos missions principales sont les suivantes :

Vous assurez le management des personnels permanents et non permanents du secteur accueil- surveillance et êtes le référent RH des Tours de Notre-Dame :

- Vous recrutez l'équipe à mettre en place pour la réouverture du circuit et organisez l'activité des personnels au quotidien (équipes de jour, nocturnes, événements et manifestations pendant et hors horaires d'ouverture) ;
- Vous exercez un contrôle hiérarchique et technique et vérifiez l'exécution des tâches ;
- Vous assurez une gestion prévisionnelle des effectifs, veillez en particulier au respect de l'enveloppe budgétaire de vacations et proposez des pistes d'amélioration de gestion de planning ;
- Vous coordonnez votre activité avec vos collègues responsables accueil surveillance des deux autres monuments de la circonscription pour l'affectation optimale des agents multi-affectataires ;
- En tant que référent RH des Tours, vous procédez aux formalités administratives nécessaires à la bonne tenue des dossiers des agents (campagne d'évaluation, maîtrise du logiciel de gestion du temps de travail, suivi des heures mécat, contrats des occasionnels et saisonniers, archivage des dossiers...).
- Dans votre management quotidien, vous accorderez une vigilance importante à la bonne gestion des flux, à l'optimisation constante de la jauge et au correct contrôle des accès, en veillant à bien faire régulariser les réservations gratuites qui seraient prises indûment par des visiteurs (régularisation par paiement le cas échéant)
- Vous portez une attention soutenue à la bonne gestion des files d'attente

Vous veillez à la sécurité et à la sûreté du monument et des publics :

- En tant que premier interlocuteur des autorités de la cathédrale et des forces de l'ordre sur le terrain, vous veillez à la bonne transmission des informations ;
- Vous assurez un suivi de l'exploitation des équipements de sécurité et de sûreté du monument (talkies, magnétomètres, vidéo surveillance.);
- Vous êtes chargé d'organiser la formation des agents à l'utilisation des équipements de sécurité et à la bonne tenue de tous les postes ;
- Vous veillez à la mise à jour des consignes et des procédures de sécurité et mettez en œuvre les exercices correspondants ;
- Vous participez à la définition des mesures de sécurité des manifestations temporaires du monument et les mettez en œuvre.
- En période de travaux, vous êtes particulièrement attentif à la sécurité des biens et du public (participation à l'élaboration du plan de prévention, points à faire avec l'assistant de prévention...)

Vous êtes également chargé de garantir la bonne présentation du monument au public :

- Vous contrôlez la bonne tenue des espaces et divers panneaux/outils de médiation ;
- Vous veillez à la bonne présentation des panneaux de signalétique provisoire ;
- Vous assurez un suivi qualité des prestations de ménage ;
- Vous veillez à la qualité de l'accueil, de l'information et de l'orientation et organisez la formation continue

des agents placés sous votre responsabilité en ce domaine.

Vous suppléerez les responsables accueil surveillance de la Sainte-Chapelle et de la Conciergerie durant leurs absences, comme ils vous suppléent durant les vôtres aux Tours de Notre-Dame. Cette mission de suppléance comporte notamment :

- Encadrer les équipes d'accueil surveillance ;
- Encadrement fonctionnel de l'équipe de sûreté (prestataire) à la Sainte-Chapelle ;
- Veiller à la bonne organisation des files d'attentes à l'entrée des monuments ;
- Connaître et appliquer les règles de sécurité - sûreté sur l'ensemble des sites de la circonscription ;

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

Compétences techniques :

- Expérience confirmée en management d'équipe, de préférence d'agents d'accueil et de sécurité dans le domaine public
- Bonne gestion des flux
- Grandes qualités d'accueil et relationnelles
- Connaissance de la réglementation relative à l'hygiène, la sécurité et la sûreté, ainsi que de la réglementation générale des ERP
- Qualifications et habilitations électricité appréciées, secourisme du travail et sécurité incendie
- Bonnes connaissances en bureautique (Word, Excel...)
- Pratique de l'anglais nécessaire (la pratique de plusieurs langues est un atout supplémentaire)

Savoir-faire :

- Grande aptitude à diriger, motiver et dynamiser une équipe
- Connaissance de la réglementation relative à l'hygiène, la sécurité et la sûreté, ainsi que de la réglementation générale des ERP
- Aptitude à gérer des conflits et à savoir apaiser les tensions
- Bonnes connaissances en bureautique (Word, Excel...)
- Contrôler et faire respecter les consignes et les règles
- Evaluer des situations, anticiper
- Concevoir, suivre, rectifier un planning
- Apprécier les besoins, optimiser les moyens et être force de proposition
- Capacité à mener des interventions sur le terrain plusieurs fois par jour

Savoir-être (compétences comportementales) :

- Réactivité, sérieux et excellent relationnel
- Capacité à animer une équipe et travailler au sein d'un collectif
- Etre diplomate et à l'écoute
- Manifester un intérêt, une sensibilité pour le patrimoine culturel et les monuments nationaux
- Goût pour la polyvalence, le terrain, le contact avec les publics

Environnement professionnel :

Premier réseau public français culturel et touristique avec plus de 10 millions de visiteurs par an, le Centre des monuments nationaux (CMN) est un établissement public du ministère de la Culture administré par un conseil d'administration et dirigé par Madame Marie Lavandier, nommée par décret sur proposition du ministre de la Culture pour une durée de cinq ans renouvelable.

Le CMN a pour mission de veiller à la conservation et d'ouvrir à la visite près de cent monuments d'exception répartis dans toutes la France métropolitaine. Tous illustrent, par leur diversité, la richesse du patrimoine français. 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... Le siège a auprès des monuments une fonction d'orientation, de conseil et d'évaluation.

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.

Le Centre des Monuments Nationaux est responsable de l'ouverture au public du parcours culturel de visite des Tours de la cathédrale Notre-Dame de Paris dont la réouverture est programmée pour décembre 2024. Les Tours de Notre-Dame offrent une expérience de visite unique et exceptionnelle, au plus près de l'un des monuments les plus iconiques au monde dont on peut contempler de près la charpente reconstruite, la flèche, les chimères, les cloches.... Et qui offre un panorama époustouflant sur la capitale. Le monument accueille un public très varié, très majoritairement touristique et mondial.

La Sainte-Chapelle, la Conciergerie, vestiges exceptionnels du Palais de la Cité, et les Tours de Notre-Dame, chef d'œuvre gothique, font tous trois partie d'un ensemble administré par la même équipe. La Sainte-Chapelle est l'un des monuments les plus visités du réseau et accueille plus d'un million de visiteurs par an venus du monde entier. La Conciergerie et les Tours de Notre-Dame en accueillent plus de 400 000 chacun.

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'administratrice*

***Liaisons fonctionnelles :** Responsables accueil et surveillance Sainte-Chapelle et Tours de Notre-Dame ; toutes les équipes du monument ; le personnel de la cathédrale, les intervenants extérieurs, services du monument et du siège*

Perspectives d'évolution :

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions :

- **Poste ouvert à tous statuts :** fonctionnaires de catégorie B (toutes fonctions publiques, merci de joindre votre dernier arrêté de situation administrative), et en contrat à durée indéterminée à temps complet.
- Rémunération comprise **entre 24 642 € et 27 623€ bruts** annuels en fonction de l'expérience professionnelle sur un poste équivalent.
- Emploi soumis à l'obligation de travail dominical; il peut être amené à assurer ses fonctions en horaires décalés (manifestations exceptionnelles)
- Travail certains jours fériés et un week-end sur deux;
- Déplacements fréquents entre le bureau et les monuments, présences fréquentes sur le terrain (monument comportant 422 marches)

Profil du candidat recherché (le cas échéant) :

Qui contacter ?

Informations :

Mme Cécile Rives, administratrice des monuments de l'Ile de la Cité :

cecile.rives@monuments-nationaux.fr

Mme Valérie Fougerat, adjointe de l'administratrice : valerie.fougerat@monuments-nationaux.fr

Envois des candidatures :

CV et lettre de motivation (obligatoires) à envoyer **au plus tard le 24/02/2024** 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