



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

FICHE DE POSTE 2024-1687173

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 05/09/2024

Intitulé du poste (F/H):

Agent/Agente d'accueil et d'information

Abbaye du Mont-Saint-Michel

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)
CUL02

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

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

Missions

Sous l'autorité de l'administrateur et du secrétaire général et sous la responsabilité de leur assistante-gestionnaire du personnel, en tant qu'agente-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

Activités principales

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

- Gérer les appels à destination du standard de l'abbaye et transférer les demandes aux services concernés.
- Gérer également la boîte mail générique du monument.
- Afin d'assurer l'accueil du monument, se tenir informé-e de l'actualité du site afin de pouvoir apporter l'information la plus exacte possible.
- Répondre aux demandes des professionnels (individuels, groupes, établissements scolaires, entreprises...) et visiteurs par mail ou téléphone.
- Accueillir, orienter, renseigner et conseiller le public en français et en anglais, par mail et téléphone.
- Etre l'interlocuteur.trice privilégié.ée du Bureau d'Information Touristique et du Centre d'Information Touristique du Mont-Saint-Michel à qui vous transmettez régulièrement l'information sur l'actualité du monument.
- Renseigner les outils statistiques que vous réalisez pour chacune des demandes de renseignement.
- A l'occasion de vos déplacements dans le monument, porter le badge qui vous aura été attribué.

Vous participez à la gestion administrative du monument :

- Recenser les besoins en fournitures administratives et prestations diverses.
- Effectuer des commandes en direct et des demandes de devis auprès de prestataires pour les besoins de l'administration.
- Sous la responsabilité de l'assistante-gestionnaire du personnel, que vous remplacez en son absence, intervenir en appui de secrétariat pour les différentes tâches administratives nécessaires au bon fonctionnement du monument (comptes rendus de réunions).
- Assurer la continuité du service réservations en l'absence de l'agente qui en est responsable par une formation au logiciel de réservation, à la saisie des réservations de groupe et aux échanges avec les professionnels du tourisme/clients.
- Gérer les demandes d'occupations temporaires du monument et d'autorisation de survol de l'abbaye en relation avec la Préfecture et les services concernés en l'absence de la gestionnaire domaniale, culture et médiation.

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

- Rester vigilante en toutes circonstances et alerter l'administrateur ou le secrétaire général, en cas de problème.
- Connaître et appliquer les procédures en vigueur dans ce domaine (confinement, évacuation).
- Suivre les formations et être en mesure d'intervenir en cas d'alerte (utilisation des extincteurs, premiers secours).
- Etre en capacité d'utiliser les outils de sécurité (radios...) et porter 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 :

- Appliquer les consignes, respecter le règlement intérieur et mettre en œuvre le règlement de visite du monument.
- 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 :

- 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.
- Discretion, réactivité, disponibilité, polyvalence, patience, sens de l'écoute, ponctualité.

Environnement professionnel :

Premier réseau public français culturel et touristique avec 11 millions de visiteurs par an, le Centre des monuments nationaux (CMN) est dirigé par Madame Marie LAVANDIER, nommée Présidente par décret sur proposition du Ministre de la Culture pour une durée de 5 ans, renouvelable.

*Le Centre des Monuments Nationaux conserve et ouvre à la visite 110 monuments d'exception. Tous illustrent, par leur diversité, la richesse du patrimoine français et cela depuis **110 ans** !*

*S'appuyant sur une politique tarifaire adaptée, le CMN facilite la découverte du patrimoine monumental pour tous les publics. Son fonctionnement repose sur ses ressources propres issues notamment de la fréquentation, des ventes en boutique dans son réseau de librairie boutique, 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.*

L'établissement a par ailleurs pour mission d'assurer, 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 Centre des Monuments Nationaux, dispose du double label :

« **Label Egalité Professionnelle** » et « **Label Diversité** » : l'Etablissement s'engage à promouvoir l'égalité professionnelle et la prévention des discriminations.

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 : signalement-culture@conceptrse.fr

Ou avoir fait l'objet de discrimination : https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/formulaire_saisine/

Liaisons hiérarchiques : L'administrateur, secrétaire général et assistante-gestionnaire du personnel

Liaisons fonctionnelles : Agentes et 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 de **22 270 € bruts annuels** hors primes et indemnités
- Cycle administratif : travail du lundi au vendredi
- Respect des horaires de travail du service réservations et informations, conformément à l'accord ARTT.
- Travail sous contrainte : l'abbaye se situe au sommet du Mont-Saint-Michel, nombreuses marches à gravir pour atteindre le lieu de travail, 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.e à conduire les véhicules de service qui assurent les transferts jusqu'au monument.

Informations :

Qui contacter ?

Monsieur Thomas Velter, 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 (+ dernier arrêté de situation pour les candidats fonctionnaires) à envoyer **au plus tard le 05/10/2024** 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 collégalement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement.