



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES
MONUMENTS NATIONAUX

FICHE DE POSTE

2023-1327297

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 01/09/2023

Intitulé du poste (F/H): Chef de service accueil-surveillance Référent RH (H/F) Châteaux de Pierrefonds et Domaine national du château de Coucy	Catégorie statutaire : B Corps : Technicien des services culturels Code corps : TESCBF Groupe RIFSEEP* : 2 Métier du CMN : accueil et surveillance 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)
CUL02B

Adresse administrative et géographique de l'affectation : Double affectation
Pierrefonds-Coucy Château de Pierrefonds – Rue Viollet-le-Duc – 60350 Pierrefonds

Missions et activités principales :

Placé sous l'autorité hiérarchique de l'administrateur et de son adjointe, le chef de service accueil-surveillance (H/F) veille à l'organisation et au fonctionnement du service d'accueil et de surveillance et, à ce titre, il assure le contrôle hiérarchique et technique des agents d'accueil et de surveillance du château de Pierrefonds et du Domaine national du château de Coucy. Il supervise les conditions d'accueil du public et veille à la sécurité des visiteurs. Il est garant de la sûreté, de la sécurité, de l'entretien et de l'ouverture au public et il assure la gestion administrative des ressources humaines sur les deux monuments.

Mission de chef de service accueil-surveillance

✓ Responsabilité fonctionnelle

Gestion structurelle du service d'accueil et de surveillance:

- Conseiller l'administrateur et son adjointe en matière de respect des règles statutaires et d'organisation du travail et faire des propositions d'optimisation de l'organisation du service portant notamment sur :
 - La définition et l'organisation des postes de travail en fonction des besoins du monument ;
 - L'élaboration des fiches de procédure de service ;
 - L'adaptation de l'organisation en cas d'évolution des espaces ouverts à la visite ;
 - La définition, l'organisation et le contrôle des délégations de tâches.
- Elaborer les consignes de service, de sécurité et de sûreté.

Gestion conjoncturelle du service d'accueil et de surveillance:

- Adapter, au quotidien, le fonctionnement du service aux contraintes régulières et irrégulières ;
- Contrôler la préparation des tableaux de service quotidiens (plannings postés) et en vérifier l'exécution ;
- Organiser et mettre en œuvre les procédures d'information des agents (réunions, affichage, mise à disposition des textes...) ;
- Effectuer, auprès de l'administrateur et son adjointe, des comptes rendus réguliers de l'activité ;

Gestion prévisionnelle de l'ensemble du personnel :

- Etablir les tableaux de service mensuels et les proposer à la validation de l'administrateur ou de son adjointe ;
- Evaluer les besoins en matière de vacations et faire des propositions de recrutement de vacataires occasionnels et saisonniers à l'administrateur et son adjointe dans le respect du budget d'heures d'agents temporaires alloué au service ;
- Prévoir les effectifs nécessaires pour les manifestations temporaires et veiller à leur bon déroulement.

- Etablir les déclarations des animateurs-conférenciers en lien avec la CAE et le chargé de réservations et, rendre compte de la situation budgétaire à la CAE.

✓ Contrôle hiérarchique du service d'accueil-surveillance et contrôle technique du personnel

Gestion administrative du personnel :

- Collecter et traiter les données relatives aux situations administratives des agents (congrés, absences, récupérations, mutations, formations, situations médicales...);
- Transmettre à l'administrateur et son adjointe les éléments nécessaires à la prise de décision,
- Effectuer les entretiens professionnels des agents,

Contrôle de la qualité du travail et des consignes de sécurité :

- Respect des procédures de travail et notamment des horaires de travail et de l'application des consignes de service ;
- Garantir la qualité des relations avec le public notamment dans l'accueil de celui-ci, et dans l'application des consignes de sécurité le concernant ;
- Dans la résolution des conflits, et en matière de veille sociale au sein du monument.

Formation :

- Accueillir et assurer, ou faire assurer, la formation d'intégration des agents vacataires et contribuer à la mise à jour du livret d'accueil ;
- Identifier les besoins en formation professionnelle des agents permanents par rapport à leurs compétences et aux possibilités d'évolution et proposer des formations, qu'il assure ou fait assurer, en liaison avec le département de la formation.

✓ Conditions d'accueil du public et sécurité des visiteurs

Sécurité des visiteurs :

- Assurer, auprès de l'administrateur et son adjointe, le rôle d'expert en matière de sécurité. Il est l'interlocuteur privilégié des bureaux de contrôle et des commissions de sécurité.

Il émet un avis en ce qui concerne :

- L'établissement, le maintien et l'entretien, en conformité avec la réglementation en vigueur des aménagements, constructions, installations techniques (détection et extinction automatique, chauffage, ventilation, réfrigération, installations électriques et d'éclairage), systèmes de surveillance, de protection et de mise en sécurité ;
- Les plans de prévention et les protocoles de sécurité ;
- Les cahiers des charges d'exploitation des manifestations occasionnelles ;
- Les dossiers techniques et demandes d'autorisation pour les manifestations exceptionnelles.

Il est en charge de :

- La rédaction du règlement interne de sécurité ;
- La préparation et du suivi des dossiers relatifs au passage de la commission de sécurité ;

- L'élaboration des consignes de service en matière de sécurité ;

Mission de référent RH

- ✓ Accompagnement de l'administrateur et de son adjointe dans la constitution des éléments de rémunération
 - Transmettre toutes les informations nécessaires à la saisie de la paie pour l'ensemble des personnels du service au gestionnaire de la DRH en veillant à s'assurer préalablement de la conformité des informations et documents transmis et en préconiser, le cas échéant, les corrections.
 - Établir et participer à l'établissement des dossiers de recrutement des personnels saisonniers, des personnels temporaires, des agents de remplacement (fiche de renseignements, compilation des documents pour les agents recrutés au titre du 6.6 et du 6.4) et le cas échéant des dispositifs d'accueil des jeunes.
 - Rédiger et vérifier les contrats saisonniers, temporaires, et de remplacement, en conformité avec les trames transmises par la DRH.
- ✓ Relais des informations RH auprès des personnels
 - Renseigner ou orienter les personnels pour les questions RH, sans hésiter à s'appuyer sur les services du siège ;
 - Instruire les demandes de ces derniers : vérifier les pièces puis transmettre au gestionnaire de la DRH ;
 - Assurer le suivi du traitement de ces demandes par la DRH et veiller notamment à la notification des décisions individuelles aux personnels des monuments ;
 - S'informer des actualités RH et transmettre de manière régulière ces informations à l'ensemble des personnels, par voie d'affichage et par messagerie électronique.
- ✓ Appui à la mise en œuvre de l'organisation du travail du service
 - Établir et transmettre au siège la fiche nouvel arrivant pour tout nouvel agent du service et veiller à sa bonne intégration dans le service ;
 - Intégrer dans le logiciel de gestion du temps (Octime) les nouveaux arrivants ainsi que leur cycle de travail ;
 - Recueillir le planning des différents services afin de les consolider pour l'ensemble du monument et en vérifier la conformité avec la réglementation du temps de travail applicable avant validation sur Octime au plus tard le 4 de chaque mois ;
 - Participer, en lien avec les encadrants de proximité et sous la supervision de l'administrateur et de son adjointe, au suivi des besoins humains et notamment des enveloppes d'agents temporaires et de vacations allouées aux monuments ;
 - Jouer un rôle de conseil dans l'utilisation du logiciel de gestion des temps et des activités (Octime), pour les chefs de service et pour les personnels ;
 - Établir chaque mois les états Octime des titres restaurants et les transmettre à la DRH ;
 - Réceptionner les commandes de titres restaurants, les distribuer et transmettre la liste d'émargement après distribution. Assurer le retour éventuel des titres restaurants commandés à tort, à la DRH.
- ✓ Suivi et mise en œuvre de formations professionnelles

- Connaitre la procédure d’inscription aux formations professionnelles et concours et accompagner au besoin les personnels dans ces démarches ;
- Suivre et transmettre les demandes de formation des personnels du service au siège.
- Organiser les formations en matière de premiers secours (PSC1) et les exercices de manipulation des extincteurs ;
- Être force de proposition auprès de la DRH dans la définition des besoins de formation, en lien étroit avec l’administrateur, son adjointe et les chefs de service.

✓ Suivi des dossiers médicaux

- En lien avec l’encadrement intermédiaire, les agents et les services de santé au travail compétents, organiser le suivi des visites médicales obligatoires et périodiques des personnels ;
- Assurer la transmission des fiches de visite médicale aux chefs de service, à l’administrateur et son adjointe et à la DRH ;
- Assurer la déclaration des effectifs du monument auprès du service de santé au travail ;
- Réaliser les déclarations d’accident du travail et transmettre à l’organisme compétent, à l’assistant de prévention et au siège.

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

Compétences techniques :

- Maîtrise des outils informatiques (en particulier Word et Excel)
- Maîtrise d’Octime (logiciel de gestion des plannings)
- Maîtrise du management
- Connaissance de la réglementation des ERP

Savoir-faire

- Maîtrise du fonctionnement des monuments et de leurs activités
- Réponse à des demandes simples et complexes
- Gestion des conflits
- Valorisation des offres du monument
- Organisation, rigueur, initiative
- Qualité de l’expression orale et écrite en français et en anglais
- Accueillir et orienter en anglais
- Planification, gestion du temps et des priorités
- Aptitude au travail collaboratif

Savoir-être (compétences comportementales) :

- Excellente qualité relationnelle et capacité de dialogue
- Qualité d’adaptation et de contact avec différents interlocuteurs, diplomatie
- Sens de l’accueil
- Sens de la sécurité de tout type (sûreté, incendie, attentat...)
- Mesure, prudence, discrétion, réserve
- Capacité à prendre des initiatives et à rendre compte
- Discrétion
- Autonomie

- Partage d'information
- Réactivité et sang froid

Environnement professionnel :

Premier réseau public français culturel et touristique avec 10 millions de visiteurs par an, le Centre des monuments nationaux (CMN) est administré par un conseil d'administration et dirigé par une présidente, 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 80 % 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... 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

Liens hiérarchiques : *Sous l'autorité de l'administrateur et de son adjointe*

Liens fonctionnels : *Interaction avec les équipes du monument, particulièrement le service pédagogique.*

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 ;
- Pour les contractuels, rémunération comprise **entre 23 629 € et 26 819 bruts annuels** en fonction de l'expérience professionnelle sur un poste équivalent ;

- Le titulaire du poste devra assurer ses fonctions un week-end sur deux, les jours fériés et en nocturne ;
- Régime hebdomadaire du lundi au dimanche, 32 jours de congés, 11 jours de RTT;
- Titres restaurants

Qui contacter ?

Informations :

- Monsieur Xavier BAILLY, Administrateur du château de Pierrefonds, du Domaine national du château de Coucy et Directeur délégué de la Cité internationale de la langue française au château de Villers-Cotterêts : xavier.bailly@monuments-nationaux.fr
- Madame Victoria Garot-Plaisant, Administratrice adjointe du château de Pierrefonds et du Domaine national du château de Coucy : victoria.garot-plaisant@monuments-nationaux.fr

Envois des candidatures :

CV et lettre de motivation (obligatoires) à envoyer **au plus tard le 01/10/2023** à l'attention de Madame Justine BONHOMME, 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