



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

FICHE DE POSTE 2024-1604864

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 18/06/2024

Intitulé du poste (F/H):

Chargée / Chargé de réservation et d'informations

Abbaye du Mont-Saint-Michel

Catégorie statutaire : A

**Corps : Attaché des administrations
de l'Etat**

Code corps : ATTADM

Groupe RIFSEEP : 4

Grille CMN : 3

**Métier cadre de gestion : Chargé
de développement commercial**

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

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, en tant que Chargé / Chargée du service réservations et informations, vous gérez les réservations à l'abbaye du Mont-Saint-Michel. Vous vous assurez de la continuité du service. En cas de besoin, vous prenez en compte et orientez les demandes téléphoniques ou par mail. En fonction des prestations offertes par le CMN, vous facilitez l'accès à l'ensemble des propositions touristiques et culturelles. Vous enregistrez les réservations de l'abbaye du Mont-Saint-Michel.

Vous participez aux réunions de coordination des services bi mensuelles.

Activités principales

Vous participez à l'accueil des visiteurs et êtes en charge de l'information :

- Assurer le standard téléphonique du monument en l'absence de l'agent titulaire du poste et transférer les demandes aux services concernés, en vous tenant au courant de l'actualité du site afin de pouvoir apporter l'information.
- Répondre aux demandes des clients (individuels, groupes, scolaires...) et visiteurs par mail ou téléphone.
- Accueillir, orienter, renseigner et conseiller le public en français et en anglais à minima, par téléphone et par écrit.
- Renseigner les outils statistiques que vous réalisez pour chacune des demandes.
- A l'occasion de vos déplacements dans le monument, porter le badge qui vous aura été attribué.

Vous êtes en charge des réservations :

- Traiter et coordonner les demandes de réservations sur le logiciel adapté.
- Etre en lien avec le ou les prestataires de guidage pour leur transmettre les demandes.
- Gérer la totalité des réservations de visites (visites conférences, visites scolaires, audioguidées...) en lien avec les tours opérateurs, les prestataires et les différents services du monument.
- Travailler en coordination avec le service éducatif du Mont-Saint-Michel et gérer la réservation des ateliers du patrimoine.
- Mettre en ligne les ventes à l'avance (billets horodatés).
- Transmettre le planning journalier des réservations aux différents services concernés (billetterie, sûreté...).
- Renseigner les outils statistiques que vous réalisez pour chacune des demandes de réservation.
- Le cas échéant, programmer et tenir à jour la plateforme de réservation en ligne pour l'abbaye du Mont-Saint-Michel et valider les demandes.

Vous pilotez le service des visites conférences :

- Assurer le lien avec les guides conférenciers et/ou le prestataire.
- Transmettre à la gestionnaire du personnel mensuellement les plannings prévisionnels et finalisés pour mise en paiement des états de service des conférencières-conférenciers (animatrice – animateur du patrimoine).

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.
- Discrétion, 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 domaniale, 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 : : Administrateur et secrétaire général

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

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions :

- **Poste ouvert à tous statuts** : fonctionnaires de catégorie A (toutes fonctions publiques), et en contrat à durée indéterminée à temps complet.
- Rémunération comprise **entre 29 832€ entre 32 431€ bruts annuels** bruts annuels en fonction de l'expérience professionnelle sur un poste équivalent.
- 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 et sur le circuit de visite, 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/amenée à conduire les véhicules de service qui assurent les transferts jusqu'au monument

Qui contacter ?

Informations :

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 02/07/2024** 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.