

# N°1276 - Responsable de l'équipe surveillance et accompagnement du PBA F/H

Date d'impression : 25/08/2022  
Collectivité : Mairie de Lille

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

Poste à pourvoir : N°1276 - Responsable de l'équipe surveillance et accompagnement du PBA F/H  
Type de poste : Permanent  
Type d'emploi : Permanent  
Référence du poste : PERM/02986  
Date de recrutement souhaitée : 16/12/2021  
Date de fin de candidature : 25/09/2022  
Pôle : Pôle Culture  
Direction : Palais des Beaux Arts  
Service : Equipe Palais des Beaux Arts  
Filière(s) : Administrative  
Catégorie(s) : B  
Cadre(s) d'emploi(s) : Redacteurs territoriaux  
Grade(s) : Assistant 1ere Classe  
Famille métier : Management  
Métier : Management operationnel  
Temps de travail : Temps complet

## PROFIL DE POSTE

Nom du profil de poste : Responsable de l'équipe surveillance et accompagnement du Palais des Beaux-Arts (F/H)  
Finalité du poste :

Le Palais des Beaux-Arts réalise une politique de conservation et de valorisation de ses collections en vue d'impliquer et de toucher un public large et diversifié, comme le précise son projet scientifique et culturel. Il se décline depuis 2017 par des grandes phases de réaménagement, ainsi que dans le développement d'un spectre large, solide et innovant de projets et d'actions de médiation, de valorisation, d'éveil et d'implication de tous les publics. Il vise également à assurer et à améliorer un accueil de qualité, bienveillant, et accompagnant pour les publics.

Sous le pilotage du/de la chef.fe de service accueil des publics, le responsable de l'équipe surveillance et accompagnement assure l'encadrement, le pilotage et l'animation des équipes de surveillance et accompagnement titulaire et contractuelle du Palais des Beaux-Arts afin d'offrir au public les meilleures conditions d'accueil en salles et de sécurité pour les œuvres, tout au long de l'année et lors des expositions temporaires, ainsi que lors des événements culturels en développant les compétences des agents.

Pour cela, il/elle a un rôle primordial de coordination de l'équipe de surveillance et d'accompagnement sur toute la durée d'ouverture du Palais, et notamment de transfert d'information ascendante et descendante vis-à-vis de ses équipes ; il/elle veille à la bonne articulation avec les responsables des autres équipes en charge du public (accueil, billetterie et sécurité) et peut être amené.e à prendre certaines de leurs responsabilités logistiques relatives à la bonne tenue du service en cas d'absence ponctuelle.

Niveau de diplôme souhaité :

Conditions d'exercice :

Le service de l'accueil des publics est rattaché à la Direction de l'accueil et de l'implication des publics. L'action du service s'effectue en transversalité avec les autres équipes de la direction, ainsi qu'avec le PC sécurité et la direction de la durabilité du bâtiment.

En plus de son/sa chef.fe de service, 3 Responsables d'équipes (accueil, billetterie et surveillance) encadrants 33 agents titulaires ainsi qu'un volant importants d'agents non titulaires horaires travaillent et concourent à la réalisation des missions du

service.

Déplacements fréquents dans le site : entièreté des salles (galerie d'entrée, salles d'exposition temporaire, permanente) d'un musée accueillant jusqu'à 300 000 visiteurs par an.

Public nombreux et très diversifié : individuels et groupes de diverses natures (notamment scolaire, issus du champ social, loisir, etc...).

Nature très diversifiée de l'offre (collection permanente, expositions temporaires de divers format, événementiels, programmation culturelle, activités et ateliers tout public,...).

Temps de travail hebdomadaire : 36h30 ; Horaires réguliers avec amplitude potentiellement variable en fonction des obligations.

Organisation en cycles de travail d'après planning avec obligation de travail 2 week-ends par mois et certains jours fériés.

Musée ouvert tous les jours excepté le mardi.

Présence alternée avec un.e référent.e de l'équipe événementielle lors des événements culturels programmés par le musée (nocturne, vernissage, concerts, ...) lorsque les équipes d'accueil et de surveillance sont sollicitées.

Adaptabilité aux usagers avec risques de tensions.

Nécessité d'un comportement adapté aux situations.

Port de l'uniforme obligatoire.

Travail en sous-sol.

Station debout prolongée.

Utilisation permanente de moyens de communication de terrain (émetteur – récepteur, téléphone portable professionnel).

Outils et logiciels bureautiques du pack office pour la gestion des plannings, la participation aux projections RH et budgétaires ainsi qu'à la mise en œuvre de certains projets collectifs traités en mode projet.

Fonction(s) de rattachement :

Chef.fe de service accueil des publics

Fonction(s) encadrées :

Equipe surveillance et accompagnement : 28 agents titulaires et 50 agents temporaires (agents non titulaire horaires, jobs d'été...)

Mission(s) :

- Politique d'accueil, de surveillance et contrôle d'accès du public
- Surveillance du patrimoine culturel
- Démarche qualité
- Management et encadrement de terrain
- Protocole

Responsabilité(s) et résultat(s) attendu(s) :

**Management opérationnel de l'équipe de surveillance et accompagnement, en transversalité avec les autres responsables également impliqués dans l'accueil du public**

- Animer, piloter et encadrer les agents titulaires et les contractuels dans leurs missions de surveillance et d'accompagnement, sur le terrain au quotidien
- Etablir les plannings de travail et réguler les présences du personnel dans les espaces de travail, gérer le suivi des absences
- Lors des expositions temporaires, élaborer les cycles de travail des équipes de médiateurs selon le nombre d'agents recrutés et les quotités arbitrées
- Déterminer les besoins en renfort RH en lien avec les services RH et programmation événementielles (intérimaires, agents non titulaires horaires, jobs été)
- Favoriser le dialogue et la complémentarité entre les équipes de médiateurs, agents non titulaires horaires, jobs été et agents titulaires, ainsi qu'entre l'ensemble des équipes en charge de l'accueil du public (billetterie, accueil, événementiel, sécurité)
- Transmettre les consignes et informations nécessaires au bon fonctionnement du service et veiller à leur application (notamment lors des briefings et débriefings quotidiens), vérifier l'application des règles de sécurité

- Analyser et faire remonter les remarques et demandes des agents, repérer et réguler les dysfonctionnements RH
- Participer aux groupes de travail en mode projet sur les thématiques liées au travail de l'équipe
- Dans le cadre de la réorganisation, proposer des éléments pour constituer un projet de service en associant les agents, ses homologues et les autres directions du musée
- Suivre les aménagements spécifiques de certains postes de travail
- Accompagner les agents sur leur projet de développement des compétences ou de mobilité (formation, « Vis mon job ») en lien avec le service Accompagnement des projets professionnels

### **Veille et développement de la qualité de l'accueil des publics**

- Participer à l'amélioration constante de la qualité d'accueil des publics et représenter l'image de marque du musée auprès des visiteurs
- partager avec le service des publics la définition et l'adaptation des missions de médiation, développer des techniques innovantes de surveillance pour un accueil toujours plus proactif et tourné vers les besoins des visiteurs
- Poursuivre la mise en œuvre des actions de formation pour professionnaliser les équipes et répondre aux nouvelles compétences définies par le projet scientifique
- Contribuer à la prévention des incidents et des problèmes d'incivilités avec le public et entre les agents
- Favoriser la connaissance du métier de surveillant et de médiateur vis-à-vis du public et en interne
- Valoriser les activités et les projets mis en œuvre par les équipes du musée
- Contribuer au développement qualitatif et quantitatif des publics

Interlocuteur(s) :

Interne : l'ensemble des services du musée et particulièrement : les équipes de la direction de l'accueil et implication des publics, le pôle RH, le PC sécurité, ainsi qu'avec les différents départements de la direction des collections et le service programmation culturelle et événementielle

Externe : contact régulier avec des services de la ville, des partenaires ou des mécènes lorsqu'ils sont accueillis en galerie d'entrée ou dans les salles du musée

Compétences(s) métier :

- Technique d'organisation et de planification du travail
- Techniques d'animation, de dynamique de groupe, de négociation
- Techniques et outils d'accueil des visiteurs (individuels et groupes), de gestion des flux de publics
- Techniques de communication, de médiation et de gestion des situations de tension
- Cadre réglementaire de la protection des œuvres
- Techniques de surveillance et de la réglementation des ERP (PSC1)
- Anticiper les situations et prévenir les incidents
- Adapter son travail aux situations rencontrées
- Connaissance des outils informatiques : Word, Excel et outils de planification

Compétences(s) comportementale(s) :

- Sens de l'accueil et aisance relationnelle
- Fortes qualités managériales
- Sens des responsabilités
- Rigueur, méthode
- Esprit d'équipe
- Ponctualité
- Bonne gestion du stress et des priorités
- Curiosité et intérêt pour l'art

Permis :

Permis demandé pour la candidature : Non

Habilitation(s) : Encadrement d'une équipe de plus de 50 agents, Travail dimanche, Travail jours fériés

Régime indemnitaire : Groupe 6 encadrement

Points de NBI : Rédacteur : 15 points critère 18-2006-780 Assistant de conservation 15 points critère 19 2006-779

Indemnités spécifiques : 10061201040201

---