FICHE DE POSTE

Un ou Une Responsable d'accueil, boutique, billetterie, réservation

I - DESCRIPTION DU POSTE :	
1 – METIER TERRITORIAL CORRESPONDANT	Responsable d'équipe (Fiche métier CNFPT N°) Responsable d'accueil
2 – CATEGORIE D'EMPLOI DE L'AGENT	Catégorie : A Filière : Culturelle / Administrative Cadre d'emploi : Attaché de conservation du patrimoine / Attachés territoriaux Statut : Titulaire ou Contractuel sur la base de l'article L332-8-2 du CGFP
3 – POLE D'AFFECTATION DIRECTION D'AFFECTATION SERVICE D'AFFECTATION	Musée des Arts et de l'Archéologie
4 – LOCALISATION GEOGRAPHIQUE	Musée des Arts et de l'Archéologie de Valenciennes Métropole Bd Watteau 59 300 Valenciennes Communauté d'Agglomération "Valenciennes Métropole" 2, Place de l'Hôpital Général - B.P. n° 60.227 59.305 - VALENCIENNES Cedex
5 – EFFECTIF DE LA DIRECTION OU DU SERVICE D'AFFECTATION	
6 – RATTACHEMENT HIERARCHIQUE DIRECT	Responsable du pôle usagers
7 - DUREE & REPARTITION DU TEMPS DE TRAVAIL	Variabilité des horaires en fonction des horaires d'ouverture au public. Sujétions et/ou astreintes à prévoir le musée accueillant du public le samedi et le dimanche. Sujétions et/ou astreintes lors des évènements Nuit des Musées, Fête de la Science, etc…
8 – CONDITIONS & SUJETIONS PARTICULIERES DU POSTE	Travail en soirée, week-ends et jours fériés
9 – FAMILLE DE POSTE	Famille de poste 3
10- GROUPE RIFSEEP	A3

Date de création : 30/08/2026
Personne occupant le poste :

Date de mise à jour : 04/09/2026

II – OBJET DU POSTE :	
En tant que responsable d'accueil boutique billetterie réservation, vous contribuez à l'adéquation des réponses du musée aux besoins des publics en termes d'accueil, d'accompagnement et à la valorisation des activités du Musée auprès du public le plus large possible.	
III – CONTENU DU POSTE :	
1 – MISSIONS PRINCIPALES & ACTIVITES DU POSTE • Organisation et gestion de du service ABBR	- Assurer la réalisation des objectifs annuels fixés avec le responsable du pôle, - Assurer quotidiennement la bonne gestion des plannings, des fiches d'heures des agents du service, - Assurer quotidiennement l'accompagnement de l'équipe d'accueil dans le bon exercice de ses fonctions, - Participer au recrutement des agents du service accueil, boutique, billetterie, réservation,
• Organisation et développement des modalités d'accueil du musée *in situ*	- Assurer la réalisation des objectifs annuels fixés avec le responsable du pôle, - Concevoir et développer le protocole d'accueil des usagers du musée (groupes et individuels), - Organisation et gestion des flux d'usagers, - Assurer une veille constante, notamment sur le secteur muséal, des procédures, processus, logiciels, etc. permettant d'améliorer l'accueil des publics au musée, - Développer une politique quotidienne d'évaluation et de report statistiques, en lien avec le responsable du pôle (individuels, groupes),
• Organisation, gestion et développement de la réservation : procédures, prospection groupes adultes, suivi statistiques	- Assurer la réalisation des objectifs annuels fixés avec le responsable du pôle, - Simplifier, développer et améliorer les différentes procédures de réservations à destination des usagers individuels, dans un souci d'efficience, dans une approche contextualisée du service, - Concevoir, maintenir fonctionnels et évaluer annuellement les outils de réservation du musée (logiciels, questionnaires de satisfactions, report hebdomadaire, etc.), - Développer la prospection à destination des groupes adultes, - Projeter, développer, maintenir les partenariats avec les voyagistes et autres partenaires

	« groupes adultes » par l'intermédiaire de partenariats conventionnés,
• Organisation, gestion, suivi de la boutique-billetterie	- Assurer la réalisation des objectifs annuels fixés avec le responsable du pôle, - Développer l'espace d'accueil-boutique-billetterie en l'inscrivant dans des dynamiques adaptées aux expositions temporaires, au parcours permanent et à la programmation ; adapté aux publics, - Développement d'une identité de boutique attractive, singulière et adaptée aux publics du musée, - Organiser, en lien avec les agents d'accueil, la gestion quotidienne de la boutique : attractivité, disposition, réassort, etc. - Assurer la gestion et le suivi des achats, - Assurer la gestion et le suivi des stocks, - Assurer la gestion et le suivi des ventes, - Assurer la gestion du local de rangements, - Assurer les inventaires annuels boutique-billetterie-accueil, - Assurer la gestion et le suivi des factures de la boutique, - Organiser l'évaluation mensuelle de la boutique et des ventes (indicateurs, etc.) - Organiser la gestion quotidiennement du desk d'accueil : disposition, attractivité, propreté, etc. - Occasionnellement, assurer l'accueil, le renseignement et le conseil auprès des usagers. - Occasionnellement, assurer la vente et la distribution de ticket dans le cadre d'événements produits au et par le musée, - Occasionnellement, achalander et gérer le réassort boutique en journée, - Occasionnellement, assurer l'ouverture et la fermeture de la billetterie-boutique.
2 – EFFECTIF A ENCADRER (le cas échéant) ……	
3 – LIAISONS FONCTIONNELLES INTERNES & EXTERNES	▪ Interne : équipe Musée, service comptabilité, DRH ▪ Externe : publics, partenaires, presse, personnalités politiques, prestataires de service,
4 – MOYENS MIS À DISPOSITION	

5 – EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE	Néant

IV – COMPETENCES REQUISES :

1 – FORMATION – CONNAISSANCES THEORIQUES

(Professionnelles & Développement du savoir-faire)

Capacités requises :

	Connaissance	Pratique	Maîtrise	Expertise
Maîtrise des logiciels de vente et de réservations				X
Connaissances en comptabilité et régie de caisse				X
Connaissances en vente (procédures, organisation, etc.)				X
Connaissances en histoire de l'art ou archéologie	X			
Accueil et gestion de conflits				X
Qualités pédagogiques (en temps que manager)			X	
Capacités rédactionnelles				X
Maîtrise de l'anglais ou d'une autre langue étrangère				X

2 – ORGANISATION PERSONNELLE – SAVOIR FAIRE	Sens du service public, sens de l'organisation, autonomie, sens du travail en équipe, adaptabilité, force de propositions, gestion des risques et des situations à risques,
3 – RELATIONS HUMAINES – SAVOIR ETRE	Aisance à l'oral, aisance relationnelle, goût du contact, diplomatie, patient,
4 – MANAGEMENT - GESTION (d'équipe - de projets)	Sollicitude, attention, discrétion,

Fiche de poste validée par le supérieur hiérarchique le : …… Signature :

Fiche de poste notifiée à l'agent le : …… Signature de l'agent :