

# N°1276 - Responsable de la surveillance et de la médiation culturelle du Palais des Beaux-Arts

Date d'impression : 14/02/2019  
Collectivité : Mairie de Lille

---

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

Poste à pourvoir : N°1276 - Responsable de la surveillance et de la médiation culturelle du Palais des Beaux-Arts  
Type de poste : Permanent  
Type d'emploi : Permanent  
Référence du poste : PERM/00540  
Date de recrutement souhaitée : 01/03/2019  
Date de fin de candidature : 15/03/2019  
Pôle : Pôle Culture  
Direction : Palais des Beaux Arts  
Service : Equipe Palais des Beaux Arts  
Filière(s) : Administrative, Technique, Culturelle, Animation  
Catégorie(s) : B  
Cadre(s) d'emploi(s) : Assistants Qualifiés Conserv., Animateurs (ancien), Assistants de Conservation, Assistant Terr. du patr., Rédacteurs territoriaux, Techniciens territoriaux, Animateurs Territoriaux, Animateurs Territoriaux 2011, Animateur princ. 1ère cl.  
Grade(s) : Assistant qualifié 1è cl., Animateur, Assistant 1ère Classe, Animateur, Animateur principal 1è cl., Assistant de Conservation, Assistant 2ème Classe, Technicien principal 1è cl., Animateur principal 2è cl., Ass. conserv. princ. 2è cl., Ass. conserv. princ. 1è cl., Rédacteur, Technicien territorial, Technicien principal 2è cl., Rédacteur principal 2è cl., Rédacteur Principal 1è cl., Assistant qualifié hors cl., Assistant qualifié 2è cl., Assistant Hors Classe  
Famille métier : Management  
Métier : Management organisationnel  
Temps de travail : Temps complet

## PROFIL DE POSTE

Nom du profil de poste : Responsable de la surveillance et de la médiation culturelle du Palais des Beaux-Arts  
Finalité du poste :

Assure l'encadrement de la référente et des équipes de surveillance pour garantir les conditions d'accueil du public dans les salles, tout au long de l'année et lors des expositions temporaires, des événements culturels en développant les compétences des agents et en faisant le lien avec l'ensemble des services du Musée.

Niveau de diplôme souhaité :

Conditions d'exercice :

- . Cycle de travail sur 2 semaines comprenant 1 week-end sur 2 et certains jours fériés travaillés
- . Encadrement de 26 agents titulaires + 50 agents non titulaires horaires + médiateurs durant les expositions + jobs été
- . Adaptabilité aux usagers avec risque de tension
- . Travail à l'intérieur du Musée
- . Station debout prolongée
- . Travail en sous-sol (bureau)
- . Port de l'uniforme obligatoire
- . Utilisation permanente de moyens de communication (émetteurs-récepteurs)

- . Utilisation d'un ordinateur : Intranet, Internet et différents logiciels bureautiques (notamment pour la gestion des plannings)
- . Présence alternée avec la référente lors des événements culturels programmés par le musée lorsque les équipes d'accueil et de surveillance sont sollicitées

Fonction(s) de rattachement :

Administrateur général

Fonction(s) encadrées :

Référente équipe de surveillance et de médiation, agents d'accueil et de surveillance, médiateurs (en période d'exposition temporaire), agents non-titulaires horaires et en jobs d'été

Mission(s) :

### **1. Pilotage et animation d'équipe :**

- . Encadre les agents titulaires et les renforts ponctuels
- . Transmet les techniques et consignes relatives aux missions d'accueil, de surveillance et de médiation
- . Rend compte à sa hiérarchie du travail des équipes, des perspectives d'amélioration et des projets
- . Propose un projet de service en associant la référente et les agents
- . Evalue le travail des agents titulaires
- . Participe aux réunions de service du musée et aux groupes de travail sur les thématiques liées au travail de l'équipe
- . Communique les courriers de retards, d'absences injustifiées ou justifiées hors délai aux agents concernés
- . Recadre les agents en lien avec le service RH et établit des rapports en cas de dysfonctionnement.
- . Accompagne les agents (sur leur projet de mobilité, Vis mon job) en lien avec le service Accompagnement des projets professionnels

En l'absence de la référente :

Etablit les plannings de travail

Transmet des consignes et veille à leur application (notamment lors des briefings et débriefings quotidiens), les informations nécessaires au bon fonctionnement du service et du service rendu au public

Vérifie l'application des règles de sécurité

### **2. Formation**

Finalise la mise en œuvre des actions de formation prévues dans le cadre du Plan de Formation « Vers plus d'accueil et de médiation »

Prévoit des actions complémentaires à mettre en œuvre pour professionnaliser les équipes et répondre aux nouvelles compétences définies par le projet scientifique et culturel.

Propose des actions de formation à titre individuel

### **3. Recrutement**

Participe au recrutement des agents titulaires, des agents contractuels (intérim dont médiateurs, ANTH, Jobs été) : actualisation des profils de poste, définition des critères de recrutement, pré sélection des candidatures, planification des recrutements, avis sur les choix en matière de recrutement

Informe la hiérarchie des sélections

Déterminer les besoins en renfort en lien avec la Responsable RH

#### 4. Organisation

Etablit les cycles de travail de l'équipe, les droits à congés annuels

Elabore les cycles de travail des équipes de médiateurs selon le nombre d'agents recrutés et les quotités arbitrées

Suivre les aménagements spécifiques de certains postes de travail et la mise en œuvre des préconisations médicales en matière de TPT ou d'inaptitude.

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

- Améliorer la qualité d'accueil des publics et représenter l'image de marque du musée auprès des visiteurs
- Contribuer à la prévention des incidents
- Mobiliser l'équipe de surveillance pour un accueil optimum des visiteurs et garantir la préservation des œuvres pour les générations futures
- Favoriser la connaissance du métier de médiateur culturel 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 des publics
- Participer à un climat social apaisé au sein de l'équipe en favorisant le dialogue et la complémentarité entre les équipes de médiateurs, Agents non-titulaires horaires (ANTH), jobs été et agents titulaires

Interlocuteur(s) :

Internes : l'ensemble des services du musée et principalement : le service RH, les différents départements de la conservation, le service développement et communication et particulièrement le service des publics, le service sécurité, le service accueil, le service billetterie ; autres directions du pôle Culture et services municipaux

Externes : publics du musée ;

Compétences(s) métier :

- Technique d'organisation et de planification du travail
- Principes et techniques d'animation, de dynamique de groupe, de négociation
- Techniques de résolution des conflits et de médiation
- Règles de sécurité d'un musée
- Techniques de surveillance et de la réglementation des ERP (PSC1)
- Technique de gestion des flux de publics
- Techniques et outils d'accueil des visiteurs (individuels et groupes)
- Connaissance des outils informatiques : Word, Excel et outils de planification
- Connaissance du statut de la fonction publique territoriale et notions de droits du travail
- Cadre réglementaire de la protection des œuvres : connaissance du règlement intérieur et protocoles d'urgence en cas de vol d'incendie ou d'accident
- Culture générale et artistique, en particulier concernant le musée, son histoire, ses collections et son activité

Compétences(s) comportementale(s) :

- Sens de l'accueil et de l'hospitalité et aisance relationnelle ; capacité à adapter son intervention selon les situations et les personnes
- Rigueur, méthode, capacités d'organisation et d'anticipation
- Esprit d'équipe (respect, courtoisie)
- Sens des responsabilités
- Savoir réagir face à un événement, un imprévu avec calme et maîtrise de soi
- Ponctualité et respect des horaires
- Conduite d'équipe : savoir utiliser équitablement son autorité
- Curiosité et intérêt pour l'art
- Intérêt pour l'évolution et les enjeux des politiques culturelles et notamment des perspectives d'évolution des Musées

Permis :

Permis demandé pour la candidature : Non

Habilitation(s) :

Régime indemnitaire : responsable de service

Points de NBI : 15 points animateur ; encadrement d'une équipe à vocation technique d'au moins 5 agents n° 19 du décret 2006-779 rédacteur : n°18 du 2006-780

Indemnités spécifiques : langues étrangères sous condition de test

---