

# FICHE DE POSTE n ° T 08520 (05011)

dates de	création initiale :	Juillet 2025
	dernière actualisation :	
	mise en ligne :	1 <sup>er</sup> juin 2026

**Date limite de dépôt de candidature : 3 juillet 2026**

IDENTIFICATION DU POSTE				
<b>Intitulé du poste :</b> <i>(au regard du répertoire des métiers)</i>	Chargé(e) de l'accueil, de la billetterie, de la boutique-Cafétéria			
<b>Classification au tableau des effectifs (TE) :</b>	statut	catégorie	cadre d'emploi	grade
	FPT	C	Adjoint du patrimoine	Adjoint du patrimoine
<b>Métier(s) exercé(s) :</b> <i>(au regard de la cartographie des métiers du Département)</i>	Agent d'accueil H/F			
Direction :	Culture			
Service/Pôle, UD/CE, UTAS, Collège :	Service Mémoire			
Lieu de travail :	Musée de la Résistance et de la Déportation de l'Aisne – Place Carnegie à Tergnier			

MISSIONS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueil physique et téléphonique des visiteurs du musée</li> <li>Tenue de caisse et ventes de billets d'entrée, de produits dérivés et ouvrages proposés par le musée et vente-service en Cafétéria du musée</li> <li>Entretien des postes de travail, de la boutique et de la Cafétéria du musée</li> </ul>

ACTIVITES	
<p style="text-align: center;"><u>Principales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir et renseigner les visiteurs, assurer le standard téléphonique,</li> <li>Délivrer les billets d'entrée, assurer et développer la vente à la boutique,</li> <li>Assurer les ventes et le service en Cafétéria,</li> <li>Gérer les stocks,</li> <li>Diffuser les informations touristiques et mettre en valeur le patrimoine et l'actualité culturelle du service Mémoire de l'Aisne,</li> <li>Veiller à la propreté constante des espaces et dispositifs d'accueil du public et du parcours permanent de visite, de vente à la boutique (comptoir, tables, affichettes, audioguides...) et de la cafétéria du musée (comptoir, tables, percolateur, frigo, vaisselle...),</li> <li>Participer aux différentes activités du musée et du Service Mémoire,</li> <li>Veiller à la sécurité des visiteurs.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><u>Spécifiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer les réservations de groupes avec le logiciel de réservation du musée ou par échange direct en cas d'indisponibilité du logiciel,</li> <li>Veille de la vente de billets en ligne,</li> <li>Assurer l'accueil des groupes de visiteurs, ainsi que lors d'expositions, d'évènements ou pour la location des espaces,</li> <li>Assurer la réception du courrier et des e-mails,</li> <li>Préparer les envois en nombre et les documents remis à des groupes particuliers,</li> <li>Assurer la gestion du livre d'or du musée, le suivi des enquêtes de qualité auprès du public,</li> <li>Participer à la régie technique de base lors des événements et actions culturelles organisés dans le musée,</li> <li>Assurer à titre exceptionnel l'accueil-Boutique au Centre d'accueil du visiteur du Chemin des Dames ponctuellement, en cas d'absence ou indisponibilité des agents de l'établissement.</li> </ul>

## ENVIRONNEMENT ET RELATIONS

A l'intérieur du service	Avec d'autres services du Département	Avec l'extérieur
Chef(fe) de Service Responsable administratif Responsable de pôle Comptable du service Service éducatif et pédagogique Médiateurs Ensemble du personnel	DC Service courrier DRH DI	Organismes touristiques (Agence Aisne tourisme, CRT, OT) Etablissements partenaires (réseau thématique 2 <sup>e</sup> GM...) Etablissements scolaires, associations, groupes, particuliers Fournisseurs boutique et cafétéria

<b>Supérieur hiérarchique direct (fonction)</b>	Chef(fe) du Service Mémoire
---	-----------------------------

### PARTICULARITES

Missions d'encadrement exercées	OUI/NON	Nombre d'agents par catégorie		
	NON	A	B	C
		0	0	0
<b>Conditions d'exercice et sujétions particulières</b>	<b>Temps complet – Travail le week-end et les jours fériés – Travail ponctuel en soirée - Horaires particuliers - Contact du public, notamment étranger – Saisonnalité du travail en fonction des rythmes touristiques</b>			

### -COMPETENCES NECESSAIRES-

<b>SAVOIRS</b>	Niveau recherché		
	connaissances de base	maîtrise	expertise
Techniques d'accueil culturel et touristique		x	
Histoire de la Seconde Guerre mondiale et mémoire locale	x		
Règles d'hygiène, de sécurité et de gestion de caisse		x	
Maîtrise des outils informatiques (Word, Excel, billetterie)		x	
Anglais courant (niveau B1-B2), autre langue appréciée		x	
<b>SAVOIRS-FAIRE</b>	Niveau recherché		
	connaissances de base	maîtrise	expertise
Accueillir avec tact et responsabilité dans un lieu de mémoire		x	
S'adapter à des publics variés et parfois sensibles		x	
Organiser son poste de façon rigoureuse et proactive		x	
<b>SAVOIR ETRE (qualités)</b>	Niveau recherché		
	connaissances de base	maîtrise	expertise
Empathie, écoute, sensibilité aux thématiques traitées		x	
Discrétion, présentation soignée et professionnelle, langage approprié		x	
Sens du service public, esprit d'équipe		x	
Sens commercial et ouverture d'esprit		x	
Réactivité et dynamisme		x	
Précision et rigueur		x	

### EVOLUTION POSSIBLE DU POSTE

→ A définir en fonction du projet de service