

Recrute son :

Responsable du pôle « accueil des publics » (F/H)
Cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux – filière administrative

Service relations aux usagers - pôle accueil des publics
Direction du développement des relations citoyennes et moyens logistiques
Direction générale adjointe des ressources

Mission

Dans le cadre du service mutualisé « relations usagers », et sous l'autorité du chef de service, vous assurez la responsabilité du pôle « accueil des publics du site Hôtel de ville / Abbaye aux Hommes ».

Activités et compétences

Encadrement de proximité de l'équipe de chargés d'accueil - guides :

- Mettre en œuvre et garantir au quotidien le bon fonctionnement d'un accueil de qualité et de référence, en veillant au respect des consignes d'écoute, de disponibilité, de courtoisie et de bonne tenue, en faisant appliquer les process et procédures correspondantes.
- Encadrer au quotidien l'activité de l'équipe composée de 3 titulaires et de vacataires saisonniers ou stagiaires.
- Participer aux côtés du chef de service au recrutement des agents titulaires et non titulaires de l'équipe.
- Evaluer les agents et conduire les entretiens professionnels, participer à l'établissement du plan de formation.
- En appui de la direction des relations publiques ou des directions organisatrices, participer au bon accueil de manifestations publiques (*expositions, événements, réunions publiques, colloques, etc*).

Gestion de la régie de recettes et coordination des fonctions comptables :

- Veiller à la bonne application de la décision tarifaire en vigueur.
- Contrôler la régularité, assurer le suivi comptable et le suivi du logiciel de vente.
- Assurer le lien avec les services de la régie, de la trésorerie et de la direction départementale des finances publiques.
- Gérer le compte de dépôt de fonds.
- Editer des mémoires et verser les fonds à la direction départementale des finances publiques.
- Superviser l'activité des mandataires suppléants titulaires et non titulaires.
- Etre le référent pour la gestion de la boutique et la mise en vente des objets et ouvrages (*références, installations, ré-achalandages, valorisation, devis et commandes...*), en lien

avec le chef de service et la coordinatrice administrative de la direction en charge du développement.

- Produire des synthèses des statistiques de fréquentation et d'évolution des recettes.

Organisation des visites de l'Abbaye-aux-Hommes et soutien aux équipes d'accueil :

- Participer sous l'autorité du chef de service à la valorisation du site et des offres de visites.
- Coordonner les offres de visites (*libres, guidées, individuelles, de groupes, scolaires, citoyennes*), suivre les offres partenariales et superviser les réservations de groupes de visites protocolaires.
- Participer aux événements promotionnels (*salon des professionnels du tourisme, journée des nouveaux arrivants, accueils presse, tournages, journées du patrimoine, etc*).
- Assurer l'accueil physique, téléphonique et l'accompagnement de l'utilisateur dans le traitement de sa demande.
- Tenir la caisse et la billetterie, procéder aux ventes et aux encaissements.
- Veiller à l'application des règles de sécurité.
- Assurer les visites guidées.

Profil requis

- Être titulaire d'un grade du cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux (*recrutement direct possible*).
- Être titulaire d'un diplôme de niveau 5 ou équivalent et avoir une expérience en collectivité ou établissement public.
- Anglais courant demandé, pratique d'une deuxième langue appréciée.

Conditions d'exercice du poste

- En basse saison (*du 1^{er} octobre au 31 mars*), travail en semaine du lundi au vendredi et 1 samedi sur 4.
- En haute saison (*du 1^{er} avril au 30 septembre*), travail en semaine du lundi au dimanche, 1 week-end sur 4.
- Disponibilités ponctuelles selon les nécessités du service (*soirs et week-ends*).
- Dépôt de fonds réguliers à la Trésorerie municipale.

Votre candidature comprenant lettre de motivation et C.V doit être adressée par mél :

drh.offredemploi@caenlamer.fr

au plus tard le 3 janvier 2020

à monsieur le Président de la communauté urbaine de Caen La mer
Direction mutualisée des ressources humaines