

La Direction des Musées recherche
Un Responsable d'Accueil et Services aux Publics (H/F)
 Dans le cadre d'emploi des Rédacteurs Territoriaux (Réf. **5490**)

MISSIONS

Sous la responsabilité de l'Administrateur des musées d'Amiens, vous jouez un rôle-clef dans l'expérience de visite offerte à tous les publics du Musée de Picardie et de la Maison de Jules Verne. Dans ce cadre vos missions principales sont :

➔ **Encadrement des équipes d'accueil :**

- Organisation, planification et coordination : Contrôler les dossiers de réservation et le suivi des devis émis par l'équipe de planification ; encadrer et coordonner le traitement et la planification des réservations pour les visites groupes, individuelles etc. ; élaborer et gérer les plannings mensuels de l'équipe ; participer à la gestion prévisionnelle des effectifs en planifiant les présences et les tâches des agents en fonction des flux de visiteurs, des événements programmés, etc.
- Communication interne, gestion administrative et formation continue : s'assurer de la bonne circulation et transmission des informations au sein de l'unité ; former et accompagner les agents ; gérer administrativement les agents de l'unité.
- Gestion qualitative et développement du service : contribuer à l'amélioration continue du service d'accueil (recueil des retours visiteur, mener des enquêtes de satisfaction, etc.) ; veiller à la bonne tenue des espaces d'accueil, de circulation du public, etc. ; superviser la gestion des tenues professionnelles, etc.

➔ **Conseil et assistance aux services des directions en matière de politique d'accueil des établissements :**

Participer à la définition et à la conception de la politique d'accueil des établissements, en lien avec la direction et en collaboration étroite avec l'ensemble des services des Musées et veiller à leurs mises en œuvre. Élaborer et adapter, en fonction des rôles de chacun, des actions concrètes visant à améliorer l'accueil des publics ; Élaborer et mettre à jour les documents inhérents au bon fonctionnement de l'accueil ; Participer à la mise en place des événements liés à la programmation culturelle et aux activités via une planification des effectifs et la transmission des données par le biais d'outils partagés.

➔ **Gestion de la billetterie et de la régie de recettes :**

- Supervision des activités liées à l'accueil et à la billetterie : assurer le bon fonctionnement des dispositifs d'accueil ; veiller à la disponibilité et à la bonne gestion des stocks de documents de communication mis à disposition du public ; assurer ponctuellement un renfort de premier niveau à la billetterie (vente de billets, dépannage en caisse) si nécessaire ; Contrôler régulièrement les conditions d'accueil dans les espaces billetterie, boutiques et espaces collections.
- Régie de recettes et gestion de la billetterie : assurer la fonction de régisseur de recettes pour la billetterie et la boutique du Musée de Picardie et de la Maison Jules Verne, en collaboration avec les mandataires. (tenue tableaux de suivi, gestion des fonds, etc.) ; Superviser l'utilisation et l'optimisation du logiciel de billetterie (suivi des ventes via les différents canaux, contrôle les caisses de billetterie etc.).

➔ **Responsabilités afférentes aux librairies-boutique :**

Assurer le développement et la diversification des gammes de produits dérivés, gestion des commandes, des stocks, etc. ; Etre force de proposition.

Enfin, vous **instruisez les demandes de privatisation d'espaces**.

CONDITIONS D'EXERCICE - INFORMATIONS ET AVANTAGES DU POSTE

Travail le soir ; Présence en dehors des horaires habituels lors des visites nocturnes et expositions ou projets événementiels, privatisations / Travail week-end /

39h/RTT* /Télétravail* /Restauration Collective / Participation employeur mutuelle et prévoyance possible* / Prise en charge de l'abonnement de transport à 75%* / Prime de fin d'année* / Accès au Comité des Œuvres Sociales (COS) / Forfait Mobilité/

**sous réserve de la réglementation en vigueur au sein de la collectivité*

PROFIL ATTENDU

Vous êtes titulaire d'un **BAC+2** ou **Licence** de préférence **dans les domaines de la gestion des équipements culturels, tourisme ou équivalent** ainsi que du **Permis B**. Vous avez des **connaissances en comptabilité et finances publiques (régie de recettes), des notions en marketings/commerce/logistiques** et vous **maîtrisez les outils informatiques**. De préférence, vous avez des connaissances en gestion administrative, commerciale, budgétaire et parler anglais serait un plus. Vous justifiez d'une expérience en encadrement d'équipe et/ou sur un poste similaire au sein d'une collectivité territoriale.

Recrutement par voie statutaire (candidats titulaires ou lauréats de concours) ou à défaut par voie contractuelle

La communauté d'agglomération Amiens Métropole souhaite participer à l'effort national d'insertion en milieu professionnel des personnes handicapées ; cette offre est handi-accessible.

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez contacter l'Assistante RH référente du dossier par téléphone au 03.60.01.02.47. Pour postuler, vous devrez adresser votre dossier de candidature (en rappelant la référence **5490**) sur le site www.amiens.fr (Rubrique « Vivre à Amiens » puis « Emploi » puis « Nos offres d'emplois »), **jusqu'au 06/04/2026 inclus. Lien d'accès direct pour postuler :**

<https://demarches.amiens.fr/emploi-et-developpement-economique/depot-candidature-rh/?reference=5490&gestionnaire=MM>

