VAL de MARNE
Conseil général

Date de mise à jour : 08/11/2021 Poste occupé précédemment par : A. LINARES x *Mobilité* ☐ *Redéploiement* ☐ *Création* Libellé court RH / code poste RH : CULTMACV64 / 7782
Personne à contacter : Frédérique JEAN-REVIL Fonction : Assistante de service - CRH Tél : 01 43 91 64 24 Courriel : frederique.jean-revil@valdemarne.fr

DESCRIPTIF DE POSTE

IDENTIFICATION DU POSTE

Intitulé	Assistant.e des réservations
Cadre d'emplois/catégorie	Filière administrative/Adjoint administratif/Catégorie C
Pôle/Direction/Service	Pôle Education et Culture / Direction de la Culture / Musée d'Art contemporain - MAC VAL
Lieu de travail	Musée d'Art contemporain - MAC VAL – Vitry-sur-Seine
Positionnement du poste dans l'organigramme	Sous la responsabilité de la responsable de l'équipe des publics

PRÉSENTATION DE LA DIRECTION ET/OU DU SERVICE

Le MAC VAL est un musée consacré à l'art en France, qu'il met en relation avec la scène internationale et le territoire. Il accompagne la rencontre de l'art contemporain avec la population dans une logique de justice sociale et de diffusion à tous d'une offre artistique et culturelle de qualité et originale.

MISSION DU POSTE

Sous l'autorité de la responsable de l'équipe des publics et de la chargée de l'action et des partenariats éducatifs, la personne chargée des réservations contribue au développement des publics accueillis sur réservation au MAC VAL - plus de 40% des visiteurs du musée - par la diffusion de l'offre culturelle et éducative, et par la gestion, la mise en œuvre et la coordination de l'ensemble des opérations administratives et techniques de prise en charge des réservations et de leur instruction.
Elle collabore avec l'ensemble de l'équipe des publics (12 personnes) pour une maîtrise des plannings et des contenus de l'action proposée, ainsi qu'avec les autres équipes du musée qui contribuent à l'accueil des groupes (équipe accueil, communication, centre de documentation) et des activités sur réservation.
Elle assure ses missions en binôme avec l'autre assistant.e des réservations et la./le relaie en cas d'absence (période de congés, RTT, autres).

DOMAINES D'ACTIVITÉS ET PRINCIPALES ACTIVITÉS

- **L'accueil, l'information et le conseil** : la personne chargée des réservations est le premier contact au musée pour toute demande de réservation quelle qu'en soit son origine (groupes, individuels et privatisation). À ce titre, elle analyse le besoin, informe l'interlocuteur sur l'offre existante et les disponibilités et oriente vers l'offre adaptée, dans un dialogue avec la.le responsable des publics, la.le chargé.e des actions et partenariats éducatifs, la.le chargé.e accessibilité et les conférenciers. Elle participe aux réunions hebdomadaires de l'équipe et contribue à l'organisation des plannings de travail.

Accueil téléphonique le lundi et jeudi de 9h à 12h30 et le mardi, mercredi et vendredi de 9h à 12h30 et 14h à 16h.

- **L'administration et la coordination des réservations** : renseignement du public sur les activités, prise des réservations et enregistrement sur les plannings de réservation, rédaction, préparation et envoi des courriers de réservation, des fiches de partenariats, des demandes de documentation, enregistrement et suivi du courrier postal et électronique, classement des documents de travail traités et dossiers courants.

A ce titre, la personne est la référente réservation pour les autres équipes du musée concernée par l'accueil de ces publics (équipe accueil, centre de documentation, communication, équipe artistique), elle veille au partage de l'information, participe aux réunions transversales, contribue au paramétrage des outils informatiques en fonction des évolutions des besoins et à l'évolution des outils.

- **La coordination et gestion des différents calendriers** : réservation des cars en lien avec la Direction de la logistique et occupation des espaces d'ateliers pédagogiques et autres espaces (salle de réunion, auditorium) en lien avec les autres équipes, support de partage des plannings de visite (Outlook, l@billetterie).

- **La gestion du classement** : conformément aux dispositions du plan d'archivage du musée.

- **Contribuer au développement des publics** : suivi et mise à jour du fichier contacts (base de données), édition de listes d'envoi des programmes de visites en fonction de publics cibles, mise en forme des données de fréquentation des publics du musée venu sur réservation pour leur analyse et meilleure connaissance. Suivi et envoi de la documentation demandée et fournie par les partenaires éducatifs et culturels.

- **Contribuer aux bilans de l'activité de l'équipe des publics et du service** : fournir des données chiffrées et qualitatives sur les publics accueillis sur réservation.

PRINCIPALES COMPÉTENCES ATTENDUES (combinaison de connaissances et de savoir-faire)

Connaissances	<u>Indispensable à la prise de poste</u> - Connaissance des techniques d'accueil physique et téléphonique - Connaissance des règles de classement et d'archivage des documents - Connaissances de l'environnement des musées - Maîtrise des logiciels bureautiques Word, Excel, Outlook (messagerie et calendrier) - Connaissance du processus des réservations
	<u>A acquérir au cours de l'activité :</u> - Connaissance des contenus des expositions présentées et des missions d'un musée. - Connaissance de l'organisation du système éducatif et du réseau de partenaires éducatifs et associatifs - Connaissance des logiciels de réservation - Connaissance de l'art contemporain

Savoir-faire	Indispensable à la prise de poste - Savoir archiver et classer les dossiers - Savoir traiter une demande/proposer, saisir et confirmer les réservations - Savoir utiliser les logiciels métiers. - Savoir respecter les consignes - Savoir établir et suivre un planning - Ponctualité et rigueur dans l'organisation de son travail - Autonomie et capacité d'adaptation, réactivité - Sens du service public et esprit d'équipe - Qualité relationnelle : capacité d'écoute/d'analyse, de dialogue - Sens de l'organisation, rigueur, savoir rendre compte de son activité - Qualités rédactionnelles - Intérêt pour le domaine culturel et artistique
	A acquérir au cours de l'activité - Savoir s'adapter aux différents publics du musée - Savoir archiver et classer les dossiers - Capacité à mettre à disposition les documents aux publics - Savoir identifier rapidement le besoin de l'usager - Savoir informer les usagers du programme culturel proposé par le musée - Savoir assurer le suivi administratif des réservations - Saisir et confirmer les réservations

ENVIRONNEMENT DU POSTE

Relations de travail	Relations internes : L'équipe du musée, et notamment l'équipe des publics, le service automobile. Relations externes : Les partenaires extérieurs, les enseignants, centres de loisirs, centres sociaux, associations ; le public du musée...
Conditions particulières d'exercice	Prise de poste impérative entre 8h30 et 8h45 – Pause déjeuner de 45 minutes pendant la fermeture du standard téléphonique. Binôme
Moyens mis à la disposition de l'agent	Bureautiques

EXIGENCES DU POSTE

Niveau de formation /diplômes	Pré requis : CAP ou BEP en secrétariat, comptabilité ou qualification équivalente/ formation en accueil Souhaité : niveau Baccalauréat, option secrétariat, BTS secrétariat ou bureautique
Expérience	Exigée : Expérience en bureautique en accueil du public au sein d'un établissement culturel Souhaitée : expérience similaire dans un établissement culturel ou en lien avec l'Education Nationale.
Certifications, habilitations à jour	
Obligation de formation inhérente au poste et au maintien des habilitations	oui ☐ non x

INDEMNITÉS PARTICULIÈRES LIÉES AU POSTE

- NBI : OUI Si oui, préciser à quel titre : Accueil Nombre de points : 10
Régime indemnitaire lié aux fonctions, aux sujétions, à l'expertise et à l'engagement professionnel :
Indemnité de fonctions, de sujétions, d'expertise et d'engagement professionnel (IFSE) :
CE- 2019 : Autres fonctions de niveau 1 utilisation de l'outil informatique à 100 %

Date et avis du Chef de service	Date et avis du Directeur	Date et avis du Directeur Général Adjoint
La Secrétaire Générale du MAC/VAL Musée d'art contemporain du Val-de-Marne Emmanuelle TRIDON		

CADRE RÉSERVE A LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

AVIS	Date	Signature
		Pour le Président du Conseil départemental et par délégation La Responsable du Service Géraldine PEGAIN

NB : Ce descriptif de poste ne saurait être exhaustif et est susceptible d'évolution