

Domaine d'activités	Services à la population
Famille professionnelle	Etablissements et services patrimoniaux
N° 07/D/32 : Chargé(e) d'accueil et de surveillance du patrimoine	
Autres appellations	Agent d'accueil et de sécurité des musées
	Gardien de musée
	Surveillant de musée
	Agent de surveillance
	Caissier
	Agent de sécurité
Correspondances ROME, RIME, FPH, NSF/CNIS	M1601 Accueil et renseignements K2503 Sécurité et surveillance privées FPECUL02 Chargé de l'accueil des publics et de la surveillance dans un établissement patrimonial
Emplois liés	
Facteurs d'évolution	Modification de la demande sociale : individualisation, réactivité, exigences nouvelles de l'usager
	Simplification des démarches administratives
	Développement des nouvelles technologies : e-administration
	Développement de la territorialisation des services et renforcement d'un lien de proximité avec l'usager
Définition du métier	Développement de guichets uniques
	Veille aux œuvres, accueille le public, oriente et renseigne les visiteurs, s'assure du respect des règles de sécurité par le public. Effectue la manutention des objets et participe à la gestion des collections
Situation fonctionnelle	Commune, structure intercommunale, département
	Généralement rattaché au conservateur, au médiateur, au régisseur, à un autre cadre du musée
Conditions d'exercice	Travail à l'intérieur d'un musée
	Horaires décalés, selon les obligations de services publics (nuits, dimanches et certains jours fériés) ; contraintes liées à la journée continue
	Station debout ; port d'un uniforme ou consignes vestimentaires
	Contraintes liées à l'absence d'activités durant la surveillance
Spécialisations/Extensions	
Autonomie et responsabilités	Assure seul, ou en petite équipe, l'accueil et la surveillance dans un espace qui lui est attribué, selon un planning préétabli
	Relative autonomie dans l'organisation ; prise d'initiative en cas d'urgence (sécurité du musée)
	Garant de l'application des règles de sécurité
Relations fonctionnelles	Contact direct avec les usagers
	Relation fréquente avec le supérieur hiérarchique et les autres agents de surveillance
	Transmission d'informations au conservateur et/ou au responsable des collections
	Contact avec les services techniques (entretien et sécurité)
Moyens techniques	Matériel de nettoyage et de petit entretien
	Matériels de surveillance : portique, vidéosurveillance
	Matériel informatique : intranet, internet et différents logiciels (réservation)
Cadre statutaire	Cadre d'emplois : Adjoints territoriaux du patrimoine (catégorie C, filière Culturelle patrimoine et bibliothèques)
Conditions d'accès	Concours externe et interne avec conditions de diplôme et/ou examen d'intégration en fonction du cadre d'emplois, concours troisième voie
	Possibilité de recrutement direct pour les cadres d'emplois de catégorie C en fonction du grade (deuxième classe)
Activités techniques	Accueil physique et téléphonique du public
	Renseignement et orientation du public
	Gestion et affichage d'informations
	Surveillance de la sécurité des salles et des publics

	Petit entretien des locaux
Activités spécifiques	
Activités/Compétences "Techniques"	
Savoir-faire	Savoirs
Accueil physique et téléphonique du public	
Accueillir le public avec amabilité Prendre des messages S'exprimer clairement et reformuler les demandes Favoriser l'expression de la demande Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques Appliquer les règles de communication et de protocole Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous Mettre en relation des correspondants Gérer les situations de stress et réguler les tensions Réagir avec pertinence aux situations d'urgence Conserver neutralité et objectivité face aux situations S'adapter aux publics de cultures différentes Adapter son intervention aux différents publics Gérer un système de mesure de la fréquentation Réguler l'entrée des visiteurs et groupes et surveiller les accès Faire respecter, et faire appliquer les règles et consignes de sécurité liées à un équipement, un matériel, un lieu, une activité	Techniques d'expression orale et d'écoute active Techniques d'accueil, règles de communication Organisation et activités des services Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet Techniques de régulation Techniques de communication téléphonique Activité du service (vocabulaire professionnel, procédures, codes, etc.) Caractéristiques des publics Règlement intérieur Techniques et outils de communication Notions en langues étrangères
Renseignement et orientation du public	
Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence Présenter des documents d'information et de communication Gérer un planning de réservation Orienter vers les personnes et services compétents Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité Aider à rédiger des documents administratifs	Organisation et organigramme de la collectivité Organismes extérieurs en relation avec la collectivité Techniques de médiation et négociation Techniques de gestion de planning Techniques de secrétariat (dactylographie, écriture abrégée, prises de notes)
Gestion et affichage d'informations	
Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser des informations	Techniques de capitalisation et de classement de documents Techniques de recherche d'informations
Surveillance de la sécurité des salles et des publics	
Contrôler la présence d'objets encombrants Surveiller les visiteurs Participer à la sûreté des œuvres et signaler les anomalies sur les œuvres Vérifier les collections, mémoriser la disposition des salles, des vitrines Surveiller les installations et outils de lutte contre les incendies Intervenir avec calme en cas de vol, incendie et/ou accident, et alerter les services compétents	Techniques de surveillance Cadre réglementaire de la protection des œuvres Fonctionnement des dispositifs de vidéosurveillance Organisation des bâtiments et services du musée (Plans et issues du musée, etc.) Disposition et caractéristiques techniques des œuvres Notions de conservation préventive Protocoles de signalement et d'urgence en cas de vol, d'incendie, d'accident
Petit entretien des locaux	
Utiliser les produits et matériels d'entretien adaptés Gérer des stocks de matériels et produits Participer à l'entretien des locaux et aux conditions d'accueil des visiteurs	Protocoles de nettoyage Règles de gestion des stocks
Activités/Compétences "Transverses"	
Sécurité au travail Code NSF T3	
Application des règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail	

Sécurité des usagers Code NSF T4

Application des règles d'hygiène, de santé et de sécurité des usagers