

1335 N/Réf :
/BMA/ DRHF /2022

Affaire suivie par :
BOURA Mouhamadi Ali
Tel : 0269 66 14 76
Mouhamadi-ali.boura@cg976.fr

**I
N
T
E
R
N
E
/
E
X
T
E
R
N
E**

Mamoudzou, le 14 NOV 2022

Le Président du Conseil Départemental

A

Monsieur le Directeur du pôle emploi de
Mayotte

Mesdames,® Messieurs, les Directeurs et
chefs de services

Mesdames, Messieurs, les représentants des
syndicats UTFO, CISMA-CFDT, CGTMA, CFE-
CGC et SUD-CT

POUR AFFICHAGE PARMİ VOS OFFRES D'EMPLOI

Postes à pourvoir :

- **Chargé d'accueil /Ouvreur cinéma(x2)**
- **Chef de bureau Événementiel et Artistique**
- **Chef de bureau accueil des artistes**
- **Agent polyvalent du service technique**

Direction /Service : Office Culturel Départemental

Profil : Voir fiche de poste

Pièce Jointe : 4 Fiches de poste

Les candidatures composées d'une lettre de motivation et d'un curriculum vitae,
doivent être adressées au plus tard le **vendredi 2 Décembre 2022** à l'adresse
suivante:

Monsieur le Président du Conseil Départemental

Direction des Ressources Humaines et de la Formation Interne

GRM

8, Boulevard Halidi Sélémani

BP 101

97645 Mamoudzou Cedex

Mail : germ@cg976.fr avec objet du mail « candidature : poste(s)postulé(s) »

Le Président du Conseil Départemental


Pour le Président et par délégation
La Directrice Générale des Services
Signé par : Christiane AYACHE
Date : 14/11/2022
Qualité : Directrice Générale des Services


Direction des Ressources
Humaines et de la Formation
Interne
Gestion des Recrutements et
de la Mobilité

8 Boulevard Halidi Sélémani BP 101
97645 MAMOUDZOU Cedex
Tél : 0269 66 10 00



OFFICE CULTUREL DÉPARTEMENTAL
8 Boulevard Halidi SELEMANI – BP 101
97600 MAMOUDZOU



FICHE DE POSTE

DELIB. : 2018.0078-AP13.04.2018 - **POSTE** : PB_02403/PB_02431

Direction/Service : OFFICE CULTUREL DÉPARTEMENTAL

Mission ou orientation de la direction :

Identification du poste :

Intitulé du poste : Chargé d'accueil /Ouvreur cinéma

Fonction : Chargé d'accueil/Ouvreur cinéma

Le cadre d'emplois : Adjoint administratifs

Grade : Adjoint administratif, adjoint administratif 2^{ème} ou 1^{ère} cl

- de catégorie : **C**

Filière : Administrative

Le positionnement du poste dans l'organisation : Rattaché au Chef de bureau de la salle de cinéma ALPAJOE

Résumé du poste :

Mission ou la finalité du poste : L'agent d'accueil accueille, oriente, renseigne le public. Il représente l'image de l'établissement et de la collectivité auprès des visiteurs.

- Accueil et renseignement du public sur place et par téléphone
- Information et orientation du public de la salle de cinéma ALPAJOE
- Constitution, actualisation et diffusion de la documentation et des activités de la salle de cinéma
- Affichage d'informations, des films et des animations de la salle
- Véhicule par son attitude irréprochable une bonne image du Département et de l'Office Culturel Départemental
- Doté d'une aisance relationnelle, du sens de l'accueil et du service, vous savez faire preuve d'esprit d'équipe
- Intervient dans la salle de cinéma : installer le public – préparer la salle de cinéma entre les projections des films
- Utilise les outils bureautiques

Relations fonctionnelles :

A l'intérieur du service :

- Relations fréquentes avec le supérieur hiérarchique et les autres agents de la salle de cinéma ALPAJOE et de l'Office Culturel Départemental

A l'intérieur de la collectivité :

- Contacts avec les services techniques (entretien et sécurité)

Avec les partenaires extérieurs :

- Contacts directs avec les usagers

Activités/Tâches principales du poste :

- Accueil physique et téléphonique du public
- Accueil du public
- Renseignement et orientation du public
- Entretien des locaux
- Participation à l'animation de la salle de cinéma ALPAJOE
- Gestion et affichage d'informations sur les films, des activités et animations de la salle de cinéma ALPAJOE
- Suit l'approvisionnement et le bon fonctionnement des distributeurs de confiserie et de boissons : informe la hiérarchie de toute disfonctionnement
- En amont et à l'issue de chaque séance ou spectacle, l'agent veillera au rangement et la propreté des locaux et de la salle de cinéma.
- Participer à l'élaboration et au bon déroulement d'un événement (soirées débat, festivals, conférence...).
- Prépare la salle de cinéma pour les réunions de l'assemblée départementale
- connaître la programmation de l'édition
- Informer et accompagner les spectateurs
- Suivre scrupuleusement les procédures du service

Cette liste de tâches énumérée n'est pas limitative. Elle peut évoluer à tout moment sur demande de l'employeur

Compétences pratiques requises :

Accueil physique et téléphonique du public

- Accueillir le public avec amabilité
- Savoir écouter et analyser les demandes du public accueilli
- 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 sécurités liées à un équipement, un matériel, un lieu, une activité

Accueil du public

- Informer et orienter les visiteurs avec amabilité
- Réagir avec calme aux situations d'agressivité
- Adapter son intervention aux différents publics
- Réguler l'entrée des visiteurs et des groupes
- Gérer un système de comptage automatisé
- Former des étudiants à l'accueil
- Capacité à travailler dans l'urgence et à gérer les priorités
- Qualités d'accueil et d'écoute
- Être courtois, et bienveillant

- Qualités relationnelles, Autonomie, Initiative
- Informer le public de la programmation des films, des animations et événements organisés dans l'établissement
- Connaître la programmation de l'établissement
- Informer et accompagner les spectateurs
- Suivre scrupuleusement les procédures du service
- Savoir s'adapter à différents interlocuteurs
- Être courtois, et bienveillant
- Respecter la confidentialité
- Relayer et transmettre de l'information ou des consignes
- Savoir travailler en équipe
- Gérer les situations de stress : garder son calme et sa courtoisie
- Être rigoureux et réactif
- Participer au bon déroulement de l'accueil du public : contrôle d'accès, placement, orientation, distribution des programmes de salle...
- Assurer éventuellement le contrôle visuel des effets des spectateurs et appliquer les consignes de sécurité
- Veiller à l'accompagnement dédié des PMR le cas échéant, et de tout public aux besoins spécifiques
- Repérer leur place en cas de besoin d'intervention pendant les séances
- Veiller au respect du matériel installé en salle en cas de captation
- Suivre scrupuleusement les consignes données lors de l'entrée de salle par le Responsable billetterie et le régisseur général
- Gérer l'accès et le placement des retardataires
- Gérer les éventuels litiges

Renseigner et orienter du public

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Présenter l'information relative à la salle de cinéma ALPAJOE
- Repérer et orienter vers les personnes ressources
- 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 salle de cinéma

Techniques et outils de communication : Gestion et affichage d'informations

- Utiliser les outils bureautiques
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la salle de cinéma
- Désigner, le cas échéant, le bon interlocuteur
- Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'internet
- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services
- Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser des informations

Gérer de la salle de cinéma

- Installer les visiteurs de la salle de cinéma (clients)
- Participer au contrôle d'accès dans la salle de cinéma
- Préparer la salle de cinéma entre les projections de films : nettoyage

Sécurité

- Veiller à la sécurité du public de l'entrée à la sortie du lieu, quelle que soit la situation
- Comprendre le lien entre le poste occupé et le rôle attendu dans le dispositif d'évacuation (guide-file, serre-file, etc) et de confinement
- Appliquer les consignes de sécurité

- Alerter le Responsable de l'Accueil du public, l'agent d'accueil référent ou le Directeur en cas de malaise, d'accident ou d'urgence

Avant l'ouverture de la salle

- Bien comprendre quel est le poste occupé et le rôle attendu dans le dispositif d'évacuation (guide-file ou serre-file) ou de confinement
- Veiller à ce que les espaces soient propices à l'accueil du public : salle, toilettes, accès, hall, cour, jardin... (propreté, toilettes, ouverture des portes, présence de cales...)
- Vérifier les accès et emplacements PMR (Personnes à Mobilité Réduite)
- S'équiper du matériel nécessaire au bon accueil du public (programmes de salle, PDA, tablettes, téléphone portable...)
- Participer à l'ouverture du lieu de l'événement sous la responsabilité du chef de service

Pendant les séances et autres évènements dans la salle

- Veiller au bon déroulement des séances, de l'événement et au respect des consignes à destination du public
- Veiller à ce qu'aucune photo ou vidéo ou enregistrement sonore ne soit réalisé en salle
- Accompagner si besoin le public en cas de sortie anticipée

Après les séances et autres évènements dans la salle

- Accompagner le public vers les sorties du lieu et être attentif à la bonne circulation dans les différents espaces
- Veiller à la totale évacuation des spectateurs, visiteurs au terme de la diffusion des films et des évènements
- Vérifier le lieu : propreté et objets trouvés
- Aider au comptage des documents de communication Participer au débrief le cas échéant

Les particularités/contraintes du poste :

- Sens de l'organisation, méthodique et rigoureuse
- Sens du travail en équipe
- Sens du service public
- Discrétion et secret professionnel
- Disponibilité
- Travail à l'intérieur d'une salle de cinéma
- Horaires décalés : nuits, dimanches, jours fériés et vacances scolaires - Contraintes liées à des journées continues
- Station debout ; port d'un uniforme ou consignes vestimentaires
- Contraintes liées à l'absence d'activités à certains moments

NB : A défaut d'un fonctionnaire répondant au profil, un contractuel pourra être envisagé

Si besoin, cette fiche sera actualisée tous les ans lors de l'entretien professionnel.