

OFFRE D'EMPLOI :

**AGENT ACCUEIL, VENTE, GESTION DE LA RELATION CLIENT
ET VALORISATION DU PATRIMOINE**

Contexte :

Basé sur les territoires intercommunaux des Quatre Rivières et du Giffre, PAYSALP Culture & Patrimoine se situe au carrefour du Grand Genève et de vallées alpines de Haute-Savoie. Il dévoile différentes facettes du patrimoine local de son territoire d'implantation et au-delà pour valoriser de manière ludique et originale : histoire, agriculture, environnement, ethnologie... à travers l'animation et la gestion de 8 sites :

- Musée Paysan à Viuz-en-Sallaz ;
- Maison de la Mémoire à Viuz-en-Sallaz ;
- Croq'Alp à Mieussy ;
- Prieuré de Peillonex ;
- Château de Faucigny ;
- Verger de Sevraz ;
- Chalet d'Alpage de Chaîne d'Or ;
- Mont Vouan.

PAYSALP Culture & Patrimoine est une association composée d'une équipe de 10 personnes et de 60 adhérents-bénévoles qui s'investissent au quotidien : médiation et accueil du public, organisation d'événements. Il accueille chaque année environ 30 000 visiteurs en moyenne. Il se met également au service des territoires en apportant son expérience en ingénierie spécifique à la valorisation des patrimoines et au développement d'une offre culturelle qui contribue à l'élaboration et à l'animation de stratégies de diversification territoriale. Il accompagne les territoires en matière de découverte du patrimoine culturel alpin en tant que plate-forme d'ingénierie, d'interprétation, de médiation et de transmission et centre de ressources départemental de Haute-Savoie pour le patrimoine culturel immatériel.

Finalité du poste

PAYSALP Culture & Patrimoine recrute un Agent d'accueil, de la réservation, du suivi de la relation clientèle et de médiation en capacité de gérer des missions en lien à la valorisation du patrimoine culturel.

La définition de ce poste et des tâches correspondantes s'intègrent dans les finalités et objectifs de PAYSALP Culture & Patrimoine : « conserver et organiser la connaissance du patrimoine local pour transmettre, restituer, diffuser cette connaissance » pour tous les sites (accueil et animations). Il concerne la gestion et le développement de l'ensemble des sites de PAYSALP.

L'agent représente PAYSALP Culture & Patrimoine dans sa globalité auprès des publics. Il reçoit, informe, oriente et conseille les publics. Il aide également à la diffusion des supports de communication auprès des partenaires éducatifs, socioculturels et touristiques.

Objectifs liés à la fonction :

- Accueil, vente, gestion de la relation client et suivi comptable
- Participation à la communication et à la commercialisation
- Gestion de projets « patrimoine culturel matériel & immatériel »
- Animation, relation et médiation aux publics
- Participation à la vie institutionnelle et associative

Adresser CV et lettre de motivation **avant le 30 avril 2023** par **courriel** à Monsieur le directeur :

Maison de la Mémoire
✉ 800 avenue de Savoie
74250 VIUZ-EN-SALLAZ
☎ 04 50 35 85 18
✉ christophe.lezin@paysalp.fr

Fiche de poste :

Accueil, ventes, gestion de la relation client et suivi comptable

- Accueil des visiteurs : informer et renseigner le public sur l'exposition et les médiations de l'ensemble des sites de PAYSALP, les événements de la programmation culturelle, l'organisation et le fonctionnement de l'association.
- Tenue de la billetterie pour les individuels et de la facturation pour les groupes et pour l'ensemble des composantes de PAYSALP : gestion quotidienne du suivi, des devis et de la relance ; gestion mensuelle : préparation de la remise en banque et saisi comptable.
- Standard téléphonique de PAYSALP : gestion de la relation client (prise de réservation et suivi) ; assurer le transfert d'appel aux membres de l'équipe.
- Responsabilité du bon fonctionnement de l'accueil : cahier de procédure, organisation de l'espace et du matériel nécessaire, formation des collègues, etc.
- Organisation, gestion et développement des boutiques de PAYSALP : achat/vente, tenue des stocks, mises en dépôt, agencements, recherche de nouveaux produits.

Participation à la communication et à la commercialisation

- Gestion de l'information : enrichissement et mise à jour des bases de données « contact de l'écomusée ».
- Participation au suivi et à la mise à jour du site internet de PAYSALP et des outils de réservation en ligne.
- Diffusion de l'information sur les sites, de la programmation culturelle et des médiations.

Tâches collectives

- Participation aux diverses missions de communication
- Participation à la vie des sites

Gestion de projets « patrimoine culturel matériel & immatériel »

- Assurer des actions autour du patrimoine immatériel (collecte de mémoire, documentation, projets, sans que la liste soit exhaustive et en fonction des actions développées par PAYSALP).
- Documenter la base de données Mémoire Alpine : numériser, traiter, documenter, saisir et gérer les éléments de collecte.
- Assister à la gestion de la médiathèque patrimoniale (permanences, réponses aux consultations-demandes internes et externes).
- Participer à la préparation et aux retours des expositions itinérantes, montage, démontage, accueil.
- Participer à l'élaboration de la programmation autour de la collecte de mémoire et sa valorisation (préparation et animation des séances).

Animation, Relation, Médiation aux publics (occasionnelle)

Considérant la nature de l'activité de PAYSALP, l'accueil du public intègre une démarche d'animation. A cet effet le personnel d'accueil sera amené à participer aux formations de médiateur. La personne d'accueil pourra être sollicitée pour intervenir ponctuellement sur des médiations au sein du réseau de sites de PAYSALP :

- Médiation auprès de tous types de publics : enfants-adultes-familles-groupes sur l'ensemble des sites de PAYSALP en période de forte fréquentation.
- Participation à la création de médiations lorsque sollicitée par la responsable de sites.
- Vigilance concernant le bon fonctionnement des locaux, du matériel pédagogique des sites et participation aux tâches collectives.

Autres fonctions

- Participation au suivi et à l'entretien des bâtiments du Musée, s'assurer du bon fonctionnement du matériel et de la propreté des locaux.
- Possibilité d'accueil sur tous les sites de PAYSALP.
- Participation aux activités et événements se déroulant hors des heures de travail régulières.

Participation à la vie institutionnelle et associative

- Développement de dynamiques participatives intégrées aux projets et activités de PAYSALP.

Compétences requises

- Bonne présentation et dispositions relationnelles envers le public, travail en équipe, autonomie et sens de l'initiative.
- Faculté d'adaptation aux publics et à des situations multiples.
- Capacité d'assumer la délégation de tâches : organisation et autonomie de travail, formalisation de projets, respect des échéances fixées.
- Rigueur de gestion : billetterie, factures, stocks, plannings, locaux et matériels mis à disposition.
- Force de vente.
- Capacité à prendre en charge des visites et animations.
- Disposition à acquérir des compétences informatiques, logicielles, des techniques de médiation et/ou des langues étrangères.
- Faire preuve de curiosité intellectuelle et d'intérêt pour le patrimoine culturel et environnemental.
- S'intégrer dans une association, son histoire et son fonctionnement.

Relation de travail

Les tâches indiquées précédemment se feront sous la responsabilité du directeur et par délégation pour les missions :

- Accueil-commercialisation-médiation en étroite collaboration et concertation avec la responsable du pôle sites, médiation et formation.
- Gestion et suivi comptable : caisse, billetterie, facturation et stocks en étroite collaboration et concertation avec la responsable comptabilité et affaires sociales.
- Valorisation du patrimoine culturel matériel & immatériel en étroite collaboration et concertation avec la responsable du pôle PCI.

Et, de manière générale, en concertation avec son binôme sur le poste d'accueil et les collègues de travail.

L'exécution de ces tâches laisse place à l'initiative sans que nécessairement soit indiqué le mode opératoire.

Formation et expérience :

- Expérience similaire à un poste d'accueil dans un établissement culturel et/ou associatif
- Formation dans les domaines de l'accueil, du tourisme et du patrimoine (Licence – Master)
- Maîtrise de l'outil informatique et des outils web (Wordpress).
- Maîtrise des outils logiciels commerciaux (Gexell) et de réservation en ligne (Elloha) et de gestion de bases de données sont un plus.
- Pratique orale de l'anglais
- Permis B

Conditions d'exercice :

- Salaire : selon grille indiciaire de la Convention collective nationale ECLAT – Groupe B ou C en fonction de l'expérience de la personne recrutée.
- Poste à 35h hebdomadaire en CDD de 12 mois évolutif en CDI à l'issue de celui-ci.
- Horaires : 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h du lundi au vendredi avec travail le week-end de manière occasionnelle.
- Lieu de travail : Musée Paysan, 628 avenue de Savoie et à la Maison de la mémoire au 800 avenue de Savoie 74250 Viuz-en-Sallaz avec accueil possible dans d'autres sites de PAYSALP.
- Date de prise de fonction : septembre 2023.
- Entretiens de recrutement envisagés à partir du 15/05/2023 (semaine 20).