

## FICHE DE POSTE

Date : janvier 2023

Chargé(e) d'Accueil - H/F

**Maison du Grand Site de Conca d'Oru, vignoble de Patrimonio – golfe de Saint-Florent**

**SYNDICAT MIXTE du Grand Site de Conca d'Oru, vignoble de Patrimonio – golfe de Saint-Florent**

**Agent contractuel (CDD de 7 mois) relevant du grade des adjoints administratifs territoriaux**

**Régime indemnitaire des adjoints administratifs territoriaux**

**Temps complet**

**Période du 08 avril au 08 novembre 2023**

### CONTEXTE

Le syndicat mixte du Grand Site de Conca d'Oru, vignoble de Patrimonio – golfe de Saint-Florent, gestionnaire du Grand Site de France éponyme, est constitué de la Collectivité de Corse, la Communauté de communes Nebbiu – Conca d'Oru et les 6 communes du territoire du Grand Site : Barbaggio, Farinole, Oletta, Patrimonio, Poggio d'Oletta et Saint-Florent.

Le territoire porte depuis plusieurs années une démarche volontariste en faveur du Site de Conca d'Oru, vignoble de Patrimonio – golfe de Saint-Florent qui lui a valu l'attribution du label Grand Site de France en mars 2017 par le Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie. En 2017, le site a reçu la décision ministérielle, signée par Ségolène ROYAL, ancienne ministre de la Transition énergétique et solidaire. L'année 2023 est celle du renouvellement pour 6 ans supplémentaires du label Grand Site de France.

### RAISON D'ETRE DU POSTE

L'attribution du **label** Grand Site de France est un gage de qualité pour cette destination. Il permet de renforcer l'attractivité d'un territoire et motive la venue d'un public attentif à :

- La qualité des espaces naturels,
- La sensibilité à l'authenticité du territoire,
- La beauté des paysages et la préservation de ses patrimoines

L'organisation territoriale de la démarche liée au label Grand Site de France, gérée par le Syndicat Mixte, gestionnaire du Grand Site, s'articule autour de 4 axes :

**AXE 1 : Poursuivre et renforcer la protection, la restauration et la gestion durable des qualités paysagères**

**AXE 2 : Améliorer la qualité de la découverte et de la fréquentation du Grand Site**

**AXE 3 : Développer un tourisme durable et identitaire fondé sur la complémentarité Terre/Mer**

**AXE 4 : Gérer et promouvoir le Grand Site, partager l'identité et l'esprit des lieux**

Dès son ouverture au printemps 2023, la **Maison du Grand Site** permettra de présenter aux visiteurs, habitants permanents et secondaires la démarche Grand Site de France, l'engagement du Syndicat Mixte et de ses partenaires dans la gestion de ce site emblématique, mais aussi de proposer un panel d'offres de découverte adaptées à leurs attentes. Elle deviendra d'ailleurs le point de départ pour préparer sa découverte du Grand Site de France. L'équipe de la Maison du Grand Site renseignera les différents publics sur toutes les possibilités d'exploration de ce site d'exception : itinéraires et circuits, à terme location de Vélos Classique ou à assistance électrique, informations et documentations touristiques, ...

L'« **Espace Scénographique** » de la Maison du Grand Site, parcours interactif et ludique de près de 250m<sup>2</sup>, sera une véritable mise en ambiance du Grand Site de France. Il dévoilera toutes ses richesses, son patrimoine naturel, son Histoire, ses traditions, ses activités et bien d'autres choses encore...

## POSITIONNEMENT ET ORGANISATION

### 1. Positionnement hiérarchique :

Président

└ Directeur GSF

└ Chargé de mission et régisseur de la Maison GSF

└ agent d'accueil

La Direction du Grand Site a pour mission d'assurer l'animation de la gouvernance de ce projet de territoire autour de la préservation, de la gestion et de la valorisation du Grand Site de France Conca d'Oru, vignoble de Patrimonio – golfe de Saint-Florent. Pour cela, cette Direction s'appuie sur :

- Chargé de Mission qui coordonne et organise la gestion de la Maison au plan opérationnel
- Régisseur chargé de l'aspect financier de la Maison
- Chargé de communication- animation
- La Maison du Grand Site Conca d'Oru, vignoble de Patrimonio – golfe de Saint-Florent

### 2. Positionnement dans l'organisation de travail :

Localisation : la résidence administrative du poste est fixée à SAINT-FLORENT, Maison du Grand Site.

Temps de travail : Temps complet. **Le travail le week-end ne constitue pas une exception (environ un week-end sur deux avec des journées de récupération).**

Poste éligible au télétravail : non

Conditions et contraintes du poste :

*Conformément au principe d'égalité d'accès à l'emploi public, cet emploi est ouvert, à compétences égales, à tous les candidats remplissant les conditions statutaires requises, définies par le statut général des fonctionnaires (loi du 26/01/84 portant statut général des fonctionnaires territoriaux) et décret régissant le cadre d'emplois correspondant). Les candidats reconnus travailleurs handicapés peuvent accéder à cet emploi par la voie contractuelle.*

## MISSIONS ET ACTIVITES DU POSTE

Sous l'autorité du Chargé de mission et la supervision du Directeur, le chargé d'accueil a pour mission principale l'accueil et la prise en charge des visiteurs de l'équipement. Il interviendra dans les domaines suivants :

### Accueil, renseignement et orientation des publics

- Accueillir et orienter le public et répondre aux attentes personnalisées des visiteurs par une information adaptée à la demande,
- Susciter et faciliter le désir de découverte du Grand Site de France Conca d'Oru, vignoble de Patrimonio – golfe de Saint-Florent,
- Promouvoir la Maison du Grand Site et son Espace Scénographique,
- Orienter et informer les publics sur les services (thématiques et prestations de l'Espace de Visite, produits vendus en boutique, animation, expositions temporaires, ...) et vers les services et organismes compétents,

- Participer à l'accueil, aux animations et aux diverses actions mises en place lors d'évènements exceptionnels,
- Assurer l'accueil téléphonique,
- Traiter les courriels,
- Veiller à l'application du règlement, du protocole sanitaire et des règles de sécurité au public,
- Recueillir et analyser les observations et demandes émises par le visiteur,
- Tenir à jour les tableaux de données statistiques de fréquentation,
- Suivre et gérer les inscriptions aux visites, animations, ...
- Alimenter son fond documentaire et se tenir informé régulièrement sur l'actualité du Grand Site de France Conca d'Oru, vignoble de Patrimonio – golfe de Saint-Florent de manière à restituer les informations de manière fiable à la clientèle,
- Gérer les espaces accueil et boutique en s'assurant de la bonne tenue des lieux (réapprovisionnement des présentoirs, affichage, gestion des stocks des diverses brochures et produits boutique, ...) et vérifier l'état de propreté de l'espace.

#### **Communication et promotion :**

- Assurer la distribution et le suivi de la diffusion des supports de communication auprès des partenaires (Offices de Tourisme, Mairies, Communautés de Communes et d'Agglomération, ...),
- Collecter et actualiser les informations de l'offre touristique locale et des partenaires de la démarche Grand Site de France, pour permettre la bonne information des visiteurs,
- Contrôler les stocks, anticiper la réédition ou la commande de brochures,
- Gérer les espaces de stockage (rangement, ...),
- Réapprovisionner le point d'accueil en documentation régulièrement,
- Participer à l'accueil et à la formation des stagiaires et des renforts saisonniers,

#### **Gestion de l'Espace Scénographique :**

- Réguler l'entrée des visiteurs,
- Intervenir avec calme en cas d'incident, vol, incendie, accident et alerter les services compétents,
- Gérer les réservations,
- Signaler les anomalies,
- Gérer l'accueil d'une clientèle individuelle française et étrangère,
- Gérer l'accueil de groupes et les accompagner dans leur découverte de l'Espace Scénographique,

#### **Gestion de la boutique et de la billetterie :**

- Gérer les produits mis en vente (état de stocks, identification des besoins en approvisionnement, transmettre les besoins...),
- Conseiller les visiteurs dans leurs achats, promouvoir l'équipement et les produits de la boutique,
- Contribuer à l'agencement de l'espace de vente,
- Veiller à l'affichage des prix et des décisions de tarification en cours,
- Réaliser les encaissements des produits et services de la boutique et de la billetterie de l'Espace Scénographique avec application de la tarification,
- Assurer son rôle de mandataire (ou mandataire suppléant(e)) : démarrages et clôtures journalières de caisses, bonne gestion et contrôle des caisses au quotidien (vérification du fond de caisse, de la monnaie, ...), gestion du matériel (anticipation des besoins en bobine de caisse ou de TPE, ...),
- Signaler les anomalies rencontrées et mettre en œuvre les procédures le cas échéant,

#### **Participer à l'animation du Grand Site de France :**

- Participer à la planification et à la préparation du programme d'animations du Grand Site de France et de la Maison du Grand Site,
- Participer aux animations organisées par la Maison du Grand Site,

#### **Gestion administrative :**

- Gérer le standard téléphonique : recevoir, filtrer et orienter les appels, prendre des messages,
- Traiter et orienter des différentes demandes écrite (courriers et courriel, sollicitations internes et externes, ...),
- Classer et archiver,
- Participer aux réunions de service,

#### **Conditions d'exercices :**

- Amené(e) à travailler les week-ends, jours fériés et lors d'évènements et manifestations programmés, suivant les saisons de haute et moyenne fréquentations,

- Port d'une tenue de service,

Ce poste comme tous les postes du Syndicat Mixte s'inscrit à la fois dans le parcours professionnel de l'agent et dans une organisation des services définie par la Direction et susceptible d'évoluer en fonction des besoins.

## COMPETENCES REQUISES

### Formations et qualifications :

- Formation de niveau II (BTS Ventes et Productions Touristique)
- ou
- Formation de niveau 6 (Licence, Licence Professionnelle) dans le domaine du tourisme, de la vente ou formation équivalente, avec une spécialité dans le numérique serait un plus.
- Expérience professionnelle en accueil de tourisme et de loisirs / boutique souhaitée,
- Formation et/ou pratique de sports de nature (, Randonnée pédestre, ...) appréciée
- Formation aux 1ers secours (PSC1) souhaitable

### Savoirs faire :

- Maîtrise de la langue anglaise (une seconde langue est un plus)
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, ...), messagerie électronique et des nouvelles pratiques digitales des consommateurs
- Maîtrise des techniques d'accueil et de vente
- Facilité d'expression orale et sens de la communication
- Très bonne connaissance quantitative et qualitative de l'offre de découverte du Grand Site de France Conca d'Oru, vignoble de Patrimonio – golfe de Saint-Florent
- Capacité à développer un argumentaire valorisant l'offre de découverte du Grand Site de France Conca d'Oru, vignoble de Patrimonio – golfe de Saint-Florent,
- Maîtrise la communication commerciale et touristique à l'écrit et à l'oral, en français, en Corse (souhaitée) et dans au moins une langue étrangère,
- Être mobile (permis B)

### Savoir-être :

- Sens de l'accueil et du service public, neutralité et adaptation aux différents types de public,
- Tenue et langage corrects indispensables,
- Capacité à l'écoute et à l'analyse de la demande,
- Maîtrise de soi face à des situations anormales (agressivité, conflit, danger...),
- Rigueur, Sens de l'organisation,
- Discrétion,
- Réactivité et efficacité,
- Qualités relationnelles,
- Ouverture d'esprit,
- Dynamisme,
- Capacité à travailler en équipe,
- Adaptabilité, disponibilité et polyvalence,
- Autonomie,
- Ponctualité,