

**EXAMEN DE RECRUTEMENT AU GRADE D'EMPLOYÉ D'ADMINISTRATION CLASSE 2 - AGENT D'ACCUEIL  
SÉCURITÉ POUR LES BESOINS DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE LA CULTURE.**

**CONDITIONS GENERALES D'ACCES :**

- être belge, sauf en ce qui concerne les emplois qui ne comportent pas l'exercice de la puissance publique et la responsabilité de la sauvegarde des intérêts généraux de la Province ;
- être de conduite irréprochable ;
- jouir de ses droits civils et politiques.

**CONDITIONS PARTICULIERES D'ACCES :**

- Être titulaire d'un certificat de l'enseignement secondaire supérieur (CESS) ET avoir suivi avec succès soit la formation d'assistant(e) aux métiers de la Prévention et de la Sécurité, soit une formation d'agent de gardiennage répondant à la « Loi Tobback » du 10 avril 1990, garantissant de pouvoir exercer ses activités avec compétence et efficacité, d'une manière professionnelle et responsable.
- OU posséder un diplôme obtenu auparavant, assimilé à l'un des diplômes précités.
- OU posséder une équivalence pour un des diplômes précités délivrée par le Ministère de la Communauté française à la date limite des candidatures.
- OU apporter la preuve de l'inscription en dernière année d'étude pour un des diplômes précités.

Les postulants pourront prendre connaissance, en annexe, du descriptif de fonction.

**COMPETENCES REQUISES :**

*Voir le descriptif de fonction ci-annexé.*

**CONTENU DE L'EXAMEN :**

1. Une épreuve écrite (minimum requis de 60%) portant sur les connaissances du candidat dans les techniques de prévention en sécurité et des questions ouvertes de mises en situation.

Pour votre information, l'épreuve écrite se déroulera le 19 mars 2019.

2. Une épreuve orale (minimum requis de 60%) permettant d'évaluer les compétences telles que conseiller, résoudre des problèmes, agir de manière orientée service. Le candidat sera également questionné sur sa motivation, ses connaissances de l'Institution et des enjeux du Service de la Culture.

**AUTRES :**

- La réserve de recrutement est valable 5 ans ;
- Un agent technique est rémunéré dans l'échelle barémique D4;  
Estimation de la rémunération brute mensuelle indexée (index 2019) pour un temps plein :  
**avec 0 année d'ancienneté : 2.158,17 €**  
**avec 6 années d'ancienneté : 2.451,98 €**
- Octroi de chèques-repas d'une valeur de 7 euros par jour presté (1,09 euros quote-part travailleur et 5,91 euros quote-part employeur) ;
- Remboursement des frais de transports publics ;
- Octroi d'une assurance soin de santé après un an d'occupation.

**Les candidatures doivent être adressées, par pli simple, à Monsieur Jean-Alexandre VERDONCK, Directeur du Service de Gestion des Ressources Humaines, Rue Lelièvre, 6 à 5000 NAMUR ou introduites, par mail, à l'adresse [daccota@province.namur.be](mailto:daccota@province.namur.be) pour 3 mars 2019 au plus tard.**

**Elles seront accompagnées, SOUS PEINE D'IRRECEVABILITE, d'une lettre de motivation, d'un curriculum vitae détaillé et d'une copie du diplôme requis ou d'une attestation d'inscription en dernière année.**



*Administration de la Santé Publique, de l'Action Sociale et Culturelle*

### IDENTIFICATION DE LA FONCTION

*Intitulé de la fonction*

Agent d'accueil sécurité

*Grade*

Employé d'administration classe 2

*Echelle barémique*

D4

*Statut*

Contractuel

*Régime de travail*

Temps plein

*Service*

Service de la Culture

## PRESENTATION DU SERVICE

<i>Mission principale du service</i>	<p>La culture doit, dans le contexte socio-économique actuel, être porteuse d'enjeux sociétaux, politiques et économiques.</p> <p>Par la diversité de ses champs d'action (cinéma, arts plastiques, lecture publique, musique, théâtre, artisanat d'art, éducation permanente etc.), le Service de la Culture a pour mission de sensibiliser à tous les arts et aux loisirs de qualité, dans le but de développer le sens critique en toute intelligence et liberté, de contribuer à l'épanouissement et au développement de l'individu. Sur base des orientations du Collège, les priorités d'action sont les pratiques émergentes, la diversité des champs d'action, la pluralité associative, la sensibilisation à tous les arts, la collaboration avec les acteurs culturels de la Province, la recherche de moyens techniques et financiers, la création d'un lieu de référence en matière culturelle en province de Namur. Une attention particulière est portée au public jeune et au public dit "fragilisé".</p> <p>La Maison de la Culture, siège principal du service dont la fin de la rénovation est prévue en 2019, occupera un espace stratégique implanté au cœur de la Ville de Namur et permettra un rayonnement des activités du service au sein du territoire de la Province, de la Fédération Wallonie-Bruxelles et au-delà. Sa réouverture nécessite la redéfinition d'un projet culturel et artistique clairement identifiable, qui la différencie des autres opérateurs de la ville, de la province, et plus largement de la FWB. Le projet culturel et artistique de la MCN est orienté autour de plusieurs axes : exigence artistique, pluridisciplinarité, transversalité, innovation, nouvelles technologies, médiation, lien avec le territoire et accessibilité des publics.</p> <p>Le secteur Accueil du Service de la Culture de la Province de Namur fait partie de l'Administration générale. Il est un service d'appui qui coordonne la gestion du personnel accueil en lien avec les activités se déroulant au sein des institutions provinciales culturelles (Maison de la Culture, Musée provincial Félicien Rops, bibliothèque...).</p>
<i>Position de l'agent dans l'organigramme du service</i>	<p>N+2 : Responsable administrative - Chef de division administratif</p> <p>N+1 : Responsable équipe accueil</p> <p>N : Agent d'accueil sécurité</p>

## LES MISSIONS :

<i>Mission principale, raison d'être ou finalité :</i>	<p>L'agent d'accueil sécurité a pour mission principale l'accueil sécurisé du public et la surveillance des lieux, en particulier ceux de la Maison de la Culture rénovée. Il assure quotidiennement le bon fonctionnement du lieu en veillant à ce que les règles et conventions, que se donne la Maison de la Culture, soient respectées.</p> <p>Il assure l'accueil, l'information et l'orientation des visiteurs.</p> <p>Il donne une image valorisante du Service de la culture, des activités qui s'y déroulent et de l'Institution provinciale.</p> <p>Son rôle est de prévenir les actes de malveillance selon les réglementations de sécurité. Il reprend, trois rôles principaux : la surveillance des lieux et des biens (rondes de prévention et de détection des risques), les vérifications (lieux, équipements, systèmes de sécurité et</p>
--	--

	de prévention) et le contrôle d'accès (filtrage de personnes/d'objets, contrôle de conformité d'entrée et de sortie, délivrance d'autorisations, etc.).
<i>Missions et activités :</i>	<p><b><u>SURVEILLANCE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôler et surveiller les alarmes et les systèmes de télésurveillance, et informer les équipes mobiles de surveillance</li> <li>- Réagir aux alarmes et rechercher les raisons de leur déclenchement</li> <li>- Signaler les incidents, problèmes et irrégularités à l'autorité compétente</li> <li>- Contrôler et autoriser l'entrée et la sortie de personnes des locaux</li> <li>- Régler le matériel de surveillance pour identifier des individus ou empêcher l'introduction de produits interdits dans certaines zones</li> <li>- Prévenir les accidents et dispenser les premiers soins (suivre les règles du Plan Interne d'Urgence)</li> <li>- Organiser, suivant les consignes, les exercices d'incendie et d'évacuation des bâtiments</li> <li>- Veiller au respect de la propreté globale du site ainsi qu'au respect des locaux</li> <li>- Signaler toute dégradation commise</li> </ul> <p><b><u>COMMUNICATION</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assumer le rôle de personne « ressource » de première ligne, en lien avec les activités des secteurs du SCPN</li> <li>- Intégrer son action au sein de l'équipe d'accueil dans la perspective d'un seuil commun d'exigences</li> <li>- S'exprimer en cohérence avec l'ensemble de l'équipe d'accueil</li> <li>- Favoriser le dialogue notamment dans des situations de tension relationnelle, et savoir gérer les conflits</li> </ul> <p><b><u>GESTION ADMINISTRATIVE ET LOGISTIQUE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer aux réunions de l'équipe d'accueil (éducateur - sécurité - billetterie - location de salle)</li> <li>- Rendre clairement compte des incidents aux services de police ou à la hiérarchie</li> <li>- Rédiger un compte rendu ou un procès-verbal, noter les allées et venues, l'heure d'arrivée des secours, etc.</li> <li>- Élaborer les tableaux de fréquentation des différents publics</li> </ul>
<i>Contraintes du poste :</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pouvoir se libérer en soirée et le week-end et être autonome dans ses trajets</li> <li>- Peut être confronté à des situations de stress, d'agressivité et de conflit</li> <li>- Doit pouvoir composer avec un public varié</li> <li>- Port d'un uniforme et respect des consignes vestimentaires</li> </ul>

## COMPÉTENCES REQUISES POUR LE POSTE :

<i>Savoir :</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être titulaire d'un certificat de l'enseignement secondaire supérieur (CESS) et avoir suivi avec succès soit la formation d'Assistant(e) aux métiers de la Prévention et de la Sécurité, soit une formation d'agent de gardiennage répondant à la « Loi Tobback » du 10 avril 1990, garantissant de pouvoir exercer ses activités avec compétence et efficacité, d'une manière professionnelle et responsable</li> <li>- Connaître l'institution provinciale et ses dispositions réglementaires</li> <li>- Maîtriser les logiciels informatiques utiles à la fonction : Excel, Word, messagerie</li> <li>- Avoir une bonne connaissance de la langue française et une bonne capacité rédactionnelle et orthographique</li> <li>- Connaître les mesures de sécurité et les contacts utiles (police, pompiers, etc.)</li> <li>- Connaître et maîtriser les premiers gestes de secours</li> <li>- Disposer d'outils pour le développement d'une communication fonctionnelle, claire et précise</li> </ul>
<i>Savoir-faire :</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir communiquer clairement, rapidement et de façon adéquate une information</li> <li>- Adapter son intervention aux différents publics</li> <li>- Savoir identifier rapidement les personnes ressources capables de répondre à la demande des visiteurs et les orienter vers celles-ci</li> <li>- Développer un ascendant positif sur les publics difficiles</li> <li>- Mener un rôle d'écoute active</li> <li>- Communiquer dans le respect de chacun (acceptation de l'autre dans ce qui le particularise)</li> <li>- Analyser et résumer les textes légaux et réglementaires en rapport avec les problématiques à traiter</li> <li>- Utiliser l'outil informatique</li> <li>- Mettre en œuvre les consignes d'urgence précises nécessitant sang-froid, méthode et discipline en cas de vol ou de dégradation d'œuvres, d'incendie, de perte de contrôle des flux, de risque d'agression...</li> <li>- Prendre les initiatives nécessaires en cas d'urgence (sécurité des bâtiments et des personnes s'y trouvant)</li> <li>- Maintenir une distance professionnelle adéquate avec le public</li> <li>- S'exprimer en respectant les règles de déontologie</li> </ul>
<i>Savoir-être :</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter le secret professionnel et appliquer le devoir de réserve</li> <li>- Faire preuve d'impartialité, faire la part des choses, analyser les situations conflictuelles en prenant du recul</li> <li>- Être résistant au stress</li> <li>- Garder son sang-froid et son calme en situation de crise</li> <li>- Avoir confiance en soi, convaincre</li> <li>- Avoir le sens de l'observation</li> <li>- Être tolérant</li> <li>- Faire preuve de patience</li> <li>- Être ponctuel, présent, discret et diplomate</li> <li>- Être vigilant et concentré</li> <li>- Faire autorité (sans être autoritariste)</li> <li>- Être attentif en permanence</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Être disponible et flexible</li><li>- Être proactif</li><li>- Avoir un excellent sens relationnel (contact clients, artistes...)</li><li>- Être à l'écoute, être réceptif et attentif aux messages et sollicitations de ses interlocuteurs, des membres du personnel</li><li>- Entretenir des relations de confiance avec ses responsables, relayer les informations nécessaires</li><li>- Avoir une excellente présentation</li><li>- Avoir le sens de la déontologie</li><li>- Faire preuve l'initiative dans les limites de ses missions</li><li>- Capacité d'adaptation et sens de l'organisation</li><li>- Faire preuve de sens critique : s'interroger, porter un jugement constructif</li><li>- Avoir le sens des responsabilités : s'engager avec discernement dans une action relevant de ses attributions et assumer ses choix</li><li>- Collaborer avec ses collègues et à contribuer au maintien d'un environnement agréable</li><li>- Maintenir son niveau de performance</li></ul>
--	--