

Fiche de Poste : Pôle Accueil – Secteur de Porquerolles

Hôte – Hôtesse d'accueil

CDD 6 mois du 15/04/2019 au 10/10/2019

Contexte

Présentation du Parc national de Port-Cros

Créé le 14 décembre 1963, le Parc national de Port-Cros est un établissement public à caractère administratif placé sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et solidaire.

Il comprend environ 80 agents répartis sur 6 services opérationnels et un secrétariat général (installés au siège, à Hyères), 4 secteurs (Port-Cros, Porquerolles, Giens-Tombolo sur la commune de Hyères, et Cap Lardier sur la commune de La Croix-Valmer) ; il a également en gestion le Conservatoire botanique national méditerranéen de Porquerolles qui emploie 18 agents sur 3 sites.

Le Parc national de Port-Cros dispose d'une longue expérience de la gestion des milieux insulaires littoraux et marins de Méditerranée.

Outre les îles de Port-Cros et de Porquerolles en cœur de parc (2 950 ha en cœur marin et 1 671 ha en cœur terrestre), son action s'étend sur des espaces littoraux appartenant au Conservatoire de l'espace littoral et des rivages lacustres qui lui sont confiés en gestion.

En application de la loi du 14 avril 2006 portant réforme des parcs nationaux, le Parc national de Port-Cros s'est doté d'une charte, approuvée par le décret n° 2015-1824 du 30 décembre 2015, dont l'aire optimale d'adhésion s'étend sur le territoire du littoral varois compris entre les communes de La Garde, à l'ouest, et Ramatuelle, à l'est (superficie de l'aire potentielle d'adhésion de 23 000 ha pour 11 communes concernées).

Cinq communes ont adhéré à la charte : La Garde, Le Pradet, Hyères, La Croix-Valmer et Ramatuelle. Cette charte et ses six ambitions, rapprochent dans un même projet d'ensemble à moyen terme les politiques de protection du patrimoine naturel dans les cœurs du parc et de développement local durable dans l'aire d'adhésion et dans l'aire maritime adjacente.

Le Parc national de Port-Cros est par ailleurs animateur de la Partie française du Sanctuaire Pelagos, un Accord international entre Monaco, l'Italie et la France, en charge de la protection des mammifères marins contre toutes formes de menaces et de la conservation de leur habitat.

Le secteur de Porquerolles, placé sous l'autorité d'un chef de secteur se répartit en trois pôles :

=> un pôle Connaissance du patrimoine et Surveillance, composé de deux techniciens de l'environnement et six agents techniques, dont les missions principales sont la réalisation et/ou le suivi d'études sur le territoire (faune et flore marine et terrestre, géologie, archéologie ...) et la surveillance du territoire (veille écologique et missions de police de l'environnement)

=> un pôle Domaine, composé d'un technicien de l'environnement et de 7 agents permanents et saisonniers, dont les missions principales sont la gestion technique des espaces du parc national (foresterie, entretien des pistes et des parcelles ...)

=> un pôle Accueil, composé de six agents permanents et saisonniers, dont les missions principales sont l'accueil et la sensibilisation du Public, la conduite de visite guidée, l'organisation d'événements et d'actions de sensibilisation, la gestion des usages (autorisations de circuler, ramassage du bois, jardins familiaux ...) et la gestion des hébergements du secteur mis à la disposition de partenaires scientifiques et/ou techniques, de stagiaires ou, dans le cadre des œuvres sociales de l'établissement, aux familles des agents du ministère de la transition écologique et solidaire.

Position dans l'organisation

L'agent(e) d'accueil est rattaché(e) au Pôle Accueil du secteur de Porquerolles et exerce ses activités sur les différents sites dévolus à l'accueil et la sensibilisation à l'environnement : Maison de Parc, Fort Ste Agathe, Moulin du Bonheur, Jardin E. Lopez, Hameau

De manière plus ponctuelle, l'agent(e) peut être amené(e) à se déplacer vers un autre secteur (siège, Port-

Cros, Presqu'île de Giens, Cap Lardier ...) ou vers un site extérieur.

L'agent(e) est placé(e) sous l'autorité directe du chef de secteur et du responsable de Pôle.

L'agent(e) travaillera, en interne, en collaboration avec les autres pôles et services de l'établissement et, en externe, sera en relation avec les visiteurs, usagers, offices de tourisme, prestataires de services et partenaires de l'établissement

Missions et activités principales

=> Accueil et Information

- accueillir les visiteurs en face à face et au téléphone
- gérer les mails, répondre ou réorienter les visiteurs le cas échéant
- informer les usagers sur le Parc (territoire, missions, services et réglementation, activités proposées ...)
- conseiller le public
- stocker la documentation et la proposer au public
- assurer l'affichage d'informations pratiques et des programmes d'activités
- identifier les besoins des différents publics, les assister dans leurs recherches de renseignements et les orienter, le cas échéant vers le bon interlocuteur
- assurer l'entretien courants des espaces ouverts au public

=> Point de vente

- conseiller les visiteurs sur les produits mis à la vente
- vendre les publications et marchandises proposées par le parc
- gérer la boutique en ligne (suivi et envoi des commandes)
- gérer les stocks (étalage et réassort)
- passer les commandes de publications et marchandises au siège
- réaliser les inventaires
- réceptionner, vérifier et stocker les livraisons
- gérer la billetterie du fort Ste Agathe

=> Gestion administrative

- assurer le suivi des différentes autorisations délivrées par l'établissement (circulation, ramassage du bois morts, plongée ...)
- éditer les factures et conventions, enregistrer les recettes relatives aux Jardins Familiaux
- rédiger courriers et conventions à la demande du chef de secteur ou du chef de Pôle
- éditer et suivre le recouvrement des factures relatives aux prestations assurées par le parc
- assurer l'envoi de courrier et colis pour le secteur

=> Animations

- assurer les opérations de régie techniques lors de manifestations organisées par le secteur (Points rencontre, Écrans nature, expositions, vernissages ...)
- enregistrer les inscriptions aux activités proposées par l'établissement
- gérer le planning de réservation des visites guidées.

=> Activités annexes

- veille radio permanente avec les gardes-moniteurs
- peut être amené à conduire des visites guidées et/ou activités nature
- peut être amené à prévenir les secours en cas d'accident
- peut être amené à participer à la défense contre l'incendie (information, orientation des publics, relais radios, standard téléphonique ...)

Informations pratiques

L'agent exerce ses missions dans le cadre d'un service à temps complet (35 heures/ semaine) selon un planning établi par le responsable du pôle.

L'agent pourra être mobilisé les samedi, dimanche et jours fériés selon les besoins du service, des jours de compensation seront planifiés avec le chef de pôle en conformité avec le règlement intérieur.

L'établissement prend en charge les frais de déplacement (tickets de bateau) et de stationnement (carte de parking)

Poste à pourvoir pour le 15 avril 2019

Compétences Requises

=> Savoirs, connaissances

- Missions, fonctionnement et réglementation du Parc
- Patrimoine naturel et culturel du territoire
- Procédures d'accueil
- Usages en cœur de Parc
- Environnement, vie locale et régionale
- Activités proposées par l'établissement

=> Savoirs-faire, aptitudes

- Techniques d'accueil
- Tenue de standard
- Gestion de stocks
- Bureautique
- Rédaction administrative
- Pratique de langues étrangères (anglais, italien)
- Prise de parole en public
- Techniques de communication

=> Savoirs-être, qualités, attitudes/comportements

- Disponibilité (liée à l'amplitude d'ouverture au public : week-ends, soirées ponctuelles, déplacements sur salons ...)
- Sens relationnel, sens du contact
- Amabilité, Sociabilité
- Ponctualité
- Pédagogie
- Maîtrise de soi
- Rigueur
- Organisation
- Aptitudes au travail en réseau et en équipe
- Autonomie
- Présentation soignée
- Sens du « service client », serviabilité
- Patience

Modalités du recrutement :

Le dossier de candidature, comprenant obligatoirement (sous peine de non instruction de la candidature) une lettre de motivation et un *curriculum vitae* détaillé fera apparaître les compétences et les expériences du candidat dans les domaines d'activités visés et les motivations du candidat pour le poste.

Les dossiers de candidature seront acceptés jusqu'au 25 février 2019

Adresse de réception des candidatures :

- Voie courriel :

Objet : Recrutement «Hôte – Hôtesse d'accueil»

virginie.fernandez@portcros-parcnational.fr

RENSEIGNEMENTS

Laurent MAXIME - Chef de secteur l'île de Porquerolles

04 94 12 30 44 - 06 74 78 69 34

laurent.maxime@portcros-parcnational.fr

Virginie FERNANDEZ - Responsable Maison du Parc île de Porquerolles

04 94 58 07 24

virginie.fernandez@portcros-parcnational.fr