

FICHE DE POSTE

Code poste RenoiRH :

N° publication CSP :

Intitulé du poste (F/H) :

Cheffe ou chef du service de l'accueil et de l'expérience de visite

Catégorie : Catégorie A

Corps : ISCP - Ingénieur des services culturels

Spécialité :

Groupe RIFSEEP : Groupe 3 SD

Groupe Albanel :

Groupe CNC /BnF

Nature de l'emploi : Emploi ouvert aux titulaires et aux contractuels

Domaine fonctionnel :

RMCC : USA - Services aux usagers

RMFP : FPUSA - Relation à l'utilisateur

Emploi-type :

RMCC : USA01 - Responsable de l'accueil et de service aux usagers

RMFP : FPUSA006 - Responsable de relation et de service à l'utilisateur

Localisation administrative et géographique/Affectation :

Ministère de la Culture

DGPA

DGPA-Établissements Publics (010DG10416)

EP PALAIS DE LA PORTE DORÉE (010DG10360)

293 AVENUE DAUMESNIL MUSÉE ARTS AFRIQUE & OCÉANIE 75012 PARIS

Description du poste

Missions et activités principales

Sous la responsabilité de la directrice adjointe en charge des publics et de la RSO, il/elle définit et garantit la meilleure expérience de visite pour l'ensemble des publics de l'Etablissement et des services proposés. Il/elle contribue à l'amélioration du niveau de satisfaction du visiteur et à la bonne coordination entre tous les acteurs face public. Il/elle sera chargé(e) d'assurer les missions principales suivantes :

Ventes et billetterie (sur place et à distance)

- Moderniser les outils de billetterie et les process associés (diversification des canaux de vente, évolution du système d'info billetterie)
- Définir et réaliser le paramétrage du logiciel de billetterie en fonction d'une stratégie de contingentement lié notamment à la vente horodatée
- Accompagner les équipes de réservation dans l'évolution des processus de réservation groupe (mise en vente de visites libres, paiement à l'avance, relances automatisées, pré-paramétrage des créneaux...), et suivre les délais de traitement des demandes
- Proposer des leviers tarifaires pour développer les ventes de billetterie, en lien avec le service du développement des publics et de l'EAC
- Définir et mettre en œuvre une politique de gestion des réclamations

Qualité de l'accueil et parcours de visite

- Elaborer et garantir la bonne application de la charte de la qualité de l'accueil de l'Etablissement : brief des équipes, transmission et partage des bonnes pratiques
- Veiller à l'amélioration continue de l'expérience de visite (parcours d'achat, signalétique intérieure, services d'accessibilité, circulation des flux...)
- Définir, mettre en place et coordonner les dispositifs d'accueil d'événements (Journées du patrimoine, vernissages, spectacles, temps forts de la programmation...)
- Identifier et mettre en œuvre les actions favorisant l'inclusion de tous les publics dans le parcours de visite et les interactions avec les équipes face public (sensibilisation et accompagnement).

Encadrement RH et participation aux actions transversales

- Animer et manager les agents du département (3 agents)
- Piloter le prestataire d'accueil et de billetterie et garantir la bonne circulation d'information avec la cheffe d'équipe du prestataire
- Participer au suivi du prestataire de médiation orale, en lien avec la chargée de coordination et des relations avec le public de l'Etablissement
- Gérer le budget et les marchés associés au service
- Contribuer aux bilans des événements

Compétences principales mises en œuvre : (cotés sur 4 niveaux initié – pratique – maîtrise - expert)

Bac + 5 ou équivalent (Master 2) en relation client / marketing ventes, marketing client.

Expérience confirmée dans les métiers de la billetterie et/ou de l'accueil des publics, dans un site culturel (musée, monument, théâtre) ou touristique.

Min 4/5 ans d'expérience, dont 1 expérience souhaitée en management ou coordination d'équipe.

Intérêt pour le secteur culturel (patrimonial, muséal ou scientifique).

- **Expérience d'encadrement d'équipe appréciée**

- Très bonne connaissance des logiciels de billetterie (utilisateur avancé ou administrateur fonctionnel), et si possible des outils CRM
- Maîtrise des techniques d'accueil et d'organisation d'événements
- Connaissance des enjeux liés à l'accessibilité (signalétique, accueil et accompagnement de PSH...)

- Planifier, organiser et coordonner une activité

- Expérience en gestion de projet
- Définition et réalisation de paramétrage d'outil de billetterie
- Gestion et suivi de projet (SI)

- **Sens de l'organisation, de la coordination, grande rigueur**

- Capacité à fédérer et animer une équipe
- Sens des relations humaines
- Goût pour les métiers liés aux publics (accueil, événementiel, parcours de visite...)

Environnement professionnel

L'Établissement public du Palais de la Porte Dorée regroupe à la fois le Monument, l'Aquarium tropical et le Musée national de l'histoire de l'immigration. Il propose une programmation artistique pluridisciplinaire tout au long de l'année.

Avec 635 000 visiteurs en 2024, le Palais de la Porte Dorée est un véritable lieu de vie de l'est parisien. Tourné dès son origine vers le monde, il s'appuie sur des collections muséales et vivantes pour éclairer les débats contemporains et changer les regards sur la question des migrations, des bouleversements climatiques et des enjeux d'identité et de mémoire.

Le service de l'accueil et de l'expérience de visite est intégré à la Direction de la communication, des publics et de la RSO. La direction a notamment pour mission définir la politique générale des publics, développer la fréquentation des publics et les ventes de billetterie, d'améliorer la connaissance des visiteurs, d'accueillir les publics dans toute leur diversité, de garantir les meilleures conditions de visite et de les accompagner dans leur découverte culturelle et scientifique du Palais, du Musée et de l'Aquarium.

Le service de l'accueil et de l'expérience de visite est plus particulièrement composé d'un.e chef.fe de service, d'une chargée de l'administration de la billetterie, d'une chargée de la qualité de l'accueil et d'une chargée de réservation.

La cheffe ou le chef de service de l'accueil et de l'expérience de visite est sous la supervision de la directrice adjointe en charge des publics et de la RS0.

La cheffe ou le chef de service de l'accueil et de l'expérience de visite travaille en collaboration directe avec tous les services de la direction de la communication, des publics et de la RSO, la cheffe d'équipe d'accueil et de billetterie, l'agence de médiation orale.

Du fait de son activité transversale, il ou elle est également en lien avec les autres directions de l'Etablissement.

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions

CONTACT(S) POUR LE POSTE coordonnées et fonctions :

1. Lieko Lelong, directrice adjointe en charge des publics et de la RSO lieko.lelong@palais-portedoree.fr

Tous les postes du ministère de la Culture et de ses établissements sont ouverts aux personnes reconnues comme travailleurs handicapés.

Les candidatures seront examinées collégialement. Les personnes présélectionnées seront invitées à un ou plusieurs entretiens. Conformément aux recommandations de la CNIL et aux dispositions du code du travail des mises en situation ou des tests d'évaluation contribueront à l'appréciation de la capacité à occuper l'emploi.

Dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO), le ministère de la Culture s'engage à promouvoir l'égalité professionnelle et la prévention des discriminations dans ses activités de recrutement. Une cellule d'écoute est mise à la disposition des candidats ou des agents qui estimeraient avoir fait l'objet d'une rupture d'égalité de traitement.

Qui contacter ?	lieko.lelong@palais-portedoree.fr
Envoi des candidatures	recrutement@palais-portedoree.fr
Documents à transmettre	CV et lettre de motivation obligatoire

Date de mise à jour	27/03/2025
---------------------	------------