



PALAIS DE LA PORTE DORÉE

FICHE DE POSTE

Tous les postes du Ministère de la culture et de ses établissements sont ouverts aux personnes reconnues comme travailleurs(es) handicapés(es)

Intitulé du poste (F/H) :

Chef.fe du service de l'accueil et de l'expérience de visite

Catégorie statutaire :

Corps :

Code corps :

Spécialité :

Groupe RIFSEEP :

Domaine(s) Fonctionnel(s) :

Emploi(s) Type : (cf. Répertoire ministériel des métiers de la culture – RMCC 2012)

Adresse administrative et géographique de l'affectation :

Etablissement public du Palais de la Porte Dorée
293 avenue Daumesnil
75012 PARIS

Missions et activités principales :

Sous la responsabilité de la directrice adjointe en charge des publics et de la RSO, et en étroite collaboration avec la cheffe d'équipe accueil/billetterie (prestataire externe), 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 :

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'établissement : 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, Grand Festival, vernissages, Fête de l'océan, Mercredis de la Porte Dorée, spectacles...)
- 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, accompagnement, formation).

Ventes et billetterie (en ligne et sur place)

- 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...)

- Proposer des leviers tarifaires pour développer les ventes de billetterie, en lien avec le service du développement des publics
- Suivre et analyser les reporting de ventes et de fréquentation
- Définir et mettre en œuvre une politique de gestion des réclamations

Encadrement RH et participation aux actions transversales

- Animer et manager les agents du département (3 agents)
- Piloter le prestataire d'accueil et de billetterie (équipe de 12 agents roulants)
- Participer au suivi du prestataire de médiation orale, en lien avec la chargée de coordination et des relations avec le public
- Gérer le budget et les marchés associés au service
- Contribuer aux bilans des événements

Compétences principales mises en œuvre :

Compétences techniques :

- 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...)

Savoir-faire

- Planifier, organiser et coordonner une activité
- Expérience en gestion de projet
- Définition et réalisation de paramétrage d'outil de billetterie
- Suivi et analyse de tableaux de bord

Savoir-être (compétences comportementales)

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

Environnement professionnel :

L'Etablissement public du Palais de la Porte Dorée regroupe à la fois le Monument (le Palais lui-même ; construit pour l'exposition coloniale de 1931), 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 2023, 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 et des publics. 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.

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

Liaisons hiérarchiques :

Le ou la chef.fe de service de la médiation est sous la supervision de la directrice adjointe en charge des publics et de la RSO.

Liaisons fonctionnelles :

Le ou la chef.fe 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 et des publics, l'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 (Direction du Musée, de l'Aquarium, du bâtiment...).

Perspectives d'évolution :

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions :

Ce poste nécessite une présence sur site et une présence ponctuelle le week-end (événements, vernissages, permanences de direction 10 par an...).

Télétravail ponctuel possible

Profil du candidat recherché (le cas échéant)

Bac + 5 ou équivalent (Master 2) en marketing / ventes, tourisme ou gestion de projet.
Expérience confirmée dans les métiers de la billetterie et/ou de l'accueil des publics, dans un site culturel (musée, monument, spectacle vivant) 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).

Qui contacter ?

Envois des candidatures :

Envoi des candidatures :

(CV et lettre de motivation en mentionnant nom et poste) par courriel : recrutement@palais-portedoree.fr

⚠ Une copie de la candidature (lettre + CV) doit obligatoirement être adressée par le candidat :

- par courriel, à l'adresse suivante : candidature.dgp@culture.gouv.fr, **en précisant dans l'objet du message : l'intitulé du corps concerné et le numéro de la fiche de poste**

Modalités de recrutement

Les candidatures seront examinées collégialement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement

Date de mise à jour de la fiche de poste : juillet 2024