



PALAIS DE LA PORTE DORÉE

Tous les postes du Ministère de la culture et de la communication et de ses établissements sont ouverts aux personnes reconnues comme travailleur.euse handicapé.e

Chef.fe du service des publics

BIEP [2019-155913](#)

Catégorie statutaire A

Corps : Ingénieur des services culturels/ISCP

Le Palais de la Porte Dorée abrite à la fois l' Aquarium tropical et le Musée national de l'histoire de l'immigration. C'est un lieu atypique de par la diversité de ses offres et de ses publics, un véritable lieu d'histoire(s) qui sait attirer des visiteurs de plus en plus nombreux (460 000 en 2018, +9% par rapport à 2017). A la fois lieu historique et scientifique, installé dans le paysage parisien depuis 1931 et 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.

Missions Principales :

Le service des publics a pour mission de décliner la feuille de route de l'Etablissement en actions et d'accompagner voire co-construire les offres proposées par le Musée, l' Aquarium et le Palais (exposition, programmation). Il veille à améliorer les dispositifs d'accueil et la relation aux visiteurs, à étendre les offres de médiation pour aller au-devant des publics et répondre à leurs attentes, à augmenter la fréquentation de l'Etablissement en fidélisant les publics et en prospectant de nouveaux visiteurs.

Le.la cheffe du service des publics assure l'encadrement de trois départements et veille au bon fonctionnement du service :

- le département de la qualité de l'accueil (cinq agents),
- le département de la médiation (cinq agents)
- le département développement des publics (trois agents).

Rattachée à la direction du développement, des publics et de la communication (DDPC) le.la chef.fe du service des publics est le garant de l'expérience de visite.

Activités principales

- Veiller à la bonne organisation du service des publics, au pilotage général des équipes avec les chefs de département, à l'amélioration et au bon respect des process
- Conduire la stratégie de développement des publics de l'Etablissement, promouvoir l'offre culturelle à travers des actions de marketing, concevoir des actions de fidélisation des visiteurs, définir la politique de partenariat (associations, établissements culturels, etc.)
- Concevoir les dispositifs nécessaires à la collecte des données pour enrichir le baromètre des publics du Palais, en faire la synthèse et veiller à la diffusion des recommandations opérationnelles
- Veiller à la bonne compréhension des projets d'exposition, parcours, scénographies
- Evaluer les offres de médiation existantes et proposer de nouveaux formats ou dispositifs adaptés aux publics de l'Etablissement
- Piloter la Charte d'accueil de l'Etablissement et sa bonne application par les équipes face public
- Accompagner les équipes en billetterie et le suivi du marché (équipe externe à l'Etablissement)



PALAIS DE LA PORTE DORÉE

Compétences techniques

- Connaissance approfondie des techniques d'animation et d'encadrement d'une équipe
- Environnement administratif, financier et juridique des établissements publics administratifs
- Economie de la culture
- Sociologie des publics et outils de connaissances des publics
- Politique d'accueil et de médiation des publics
- Système de billetterie, vente en ligne et de contrôle

Savoir-faire

- Capacité à animer, mobiliser des équipes : définir et évaluer des objectifs, planifier, organiser et coordonner l'activité
- Capacité d'innovation et force de proposition
- Analyser un environnement et anticiper les situations critiques
- Préparer, négocier, conduire un budget et/ou un plan d'action
- Sens de l'organisation

Savoir-être

- Autonomie, rigueur, sens de l'écoute et pédagogie
- Aisance dans les relations publiques
- Gestion du stress et de la relation aux visiteurs en toutes circonstances

« Dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO), le ministère de la Culture et de la Communication 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. »

Spécificités du poste

Le poste nécessite des disponibilités en soirée et le week-end en fonction des événements programmés. Le-la titulaire assure également des permanences de direction (quatre jours en moyenne par an sur le week-end).

Profil du candidat recherché:

Formation supérieure dans le domaine de la médiation culturelle, de la relation au public et/ou du marketing culturel. Une expérience similaire de plusieurs années est impérativement demandée.

Envoi des candidatures (CV et lettre de motivation avec mention de l'identité du/de la candidat-e sur les pièces jointes) exclusivement par courriel à l'adresse

recrutement@palais-portedoree.fr

Une copie de la candidature (lettre + CV) doit obligatoirement être adressée par le candidat en précisant dans l'objet du message : l'intitulé du corps concerné et le numéro BIEP de la fiche de poste par courriel, à l'adresse suivante : candidature.dgp@culture.gouv.fr ou par courrier, au Ministère de la culture, « contact RH », 182 rue Saint-Honoré, 75033, PARIS cedex 01.

Les candidatures seront examinées collégalement par au moins 2 personnes. Les personnes présélectionnées seront invitées à un ou plusieurs entretiens. Les candidats retenus au terme de la première sélection, se verront demander une note d'intention sur le développement des publics de l'Etablissement.

Date de mise à jour de la fiche de poste : 14/01/2019