



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)**

Chef.fe du département de la qualité de l'accueil (H/F)

Catégorie statutaire : A
Corps : Ingénieur des services culturels et du patrimoine
Code corps (cf. Annexe) : ISCP
Spécialité :
Groupe RIFSEEP* : 3
Poste ouvert aux contractuels

Domaine(s) Fonctionnel(s) : (Cf. Répertoire ministériel des métiers de la culture – RMCC 2012)
Service aux usagers

Emploi(s) Type : (cf. Répertoire ministériel des métiers de la culture – RMCC 2012)
Responsable de l'accueil et du service aux usagers

Adresse administrative et géographique de l'affectation :

Palais de la Porte Dorée, 293 avenue Daumesnil, 75012 Paris

Missions et activités principales :

Sous la responsabilité de la Cheffe du Service des Publics, et en étroite collaboration l'équipe d'agents de billetterie

- Il/elle définit et garantit la meilleure expérience de visite pour l'ensemble des publics de l'établissement 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.

Ses activités principales sont les suivantes :

➤ **Qualité de l'accueil**

- 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, Fête de l'océan, spectacles...)
- Définir et mettre en œuvre une politique de gestion des réclamations

➤ **Ventes et billetterie**

- 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...)
- Participer à la politique tarifaire
- Suivre et analyser les reportings de ventes et de fréquentation

➤ **Encadrement du département**

- Animer et manager les agents du département (4 agents)
- Piloter le prestataire d'accueil et de billetterie (équipe de 12 agents roulants)
- Gérer le budget et les marchés associés au département

Compétences principales mises en œuvre :

Compétences techniques :

- Expérience d'encadrement d'équipe
- Très bonne connaissance des logiciels de billetterie, et si possible des outils CRM
- Maîtrise des techniques d'accueil et d'organisation d'événements
- Maîtrise de l'anglais

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, rigueur
- Goût pour les métiers liés aux publics

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 plus de 500.000 visiteurs par an, 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 des Publics est intégré à la Direction du Développement, des Publics et de la Communication (DDPC). Il est constitué de 3 départements : le département du développement des publics, de la médiation et de la qualité de l'accueil.

Le service des Publics a pour missions principales de développer la fréquentation des publics (des primo-visiteurs aux visiteurs les plus fidèles), 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.

Il définit la politique générale des publics et pilote le développement des ventes de billetterie (interne ou déléguée).

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 :

La Cheffe du service des publics.

Liaisons fonctionnelles :

Le ou la Chef.fe de département de la qualité de l'accueil travaille en collaboration directe avec les 2 autres départements du Service des Publics, l'équipe externalisée d'accueil et de billetterie et avec les autres services de la Direction du Développement, des Publics et de la Communication (DDPC). Du fait de son activité transversale, il ou elle est également en lien avec le service de la Programmation culturelle, la Direction du Musée ou de l'Aquarium.

Perspectives d'évolution :

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions :

- Variabilité des horaires en fonction des événements y compris le week-end, les jours fériés et en soirée et intervention si nécessaire en cas de difficultés liées à la billetterie ou à l'accueil du public.
- Participer aux permanences de direction le week-end.

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 idéalement de l'accueil, dans un site culturel (musée, spectacle vivant) ou touristique.
Min 3 à 5 ans d'expérience, dont 1 expérience en management d'équipe.
Intérêt pour le secteur culturel (patrimonial, muséal ou scientifique).

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 collégalement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement

Date de mise à jour de la fiche de poste : septembre 2020