



LOUVRE

**AVIS DE VACANCE DE POSTE
DIRECTION DE L'ACCUEIL DU PUBLIC ET DE LA SURVEILLANCE
SERVICE DE L'ACCUEIL**

FONCTION : Chef de service (F/H)

DATE DE DIFFUSION	19/04/2023
DATE D'ECHEANCE	17/05/2023
CONDITIONS STATUTAIRES	Titulaire ou contractuel - Catégorie A
DIFFUSION	Interne/Externe

CONTEXTE :

Le musée du Louvre est un établissement public administratif sous tutelle du ministère de la Culture regroupant le musée national du Louvre, le musée national Eugène Delacroix, le Jardin des Tuileries, la gypsothèque du Louvre à Versailles et un centre de conservation situé à Liévin. Conformément au décret n° 92-1338 du 22 décembre 1992 modifié, le musée du Louvre a notamment pour mission de conserver, protéger, restaurer pour le compte de l'Etat et présenter au public les œuvres des collections inscrites sur les inventaires du musée du Louvre et du musée national Eugène Delacroix et des œuvres déposées dans le jardin des Tuileries ; d'assurer dans les musées et jardins qu'il regroupe, et par tout moyen approprié, l'accueil du public le plus large, d'en développer la fréquentation, de favoriser la connaissance de leurs collections, de mettre en œuvre des actions d'éducation et de diffusion visant à assurer l'égal accès de tous à la Culture ; d'assurer l'étude scientifique de ses collections ; de concourir à l'éducation, la formation et la recherche dans le domaine de l'histoire de l'art, de l'archéologie et de la muséographie et de gérer un auditorium. Pour l'accomplissement de ses missions, le musée du Louvre coopère notamment avec les collectivités publiques et les organismes de droit public ou de droit privé, français ou étrangers, poursuivant des objectifs répondant à sa vocation.

Les équipes du musée du Louvre (2300 agents environ) contribuent également à la programmation culturelle du Louvre Lens et du Louvre Abu Dhabi.

La direction de l'accueil du public et de la surveillance, composée de 1200 agents, a pour mission la mise en œuvre de la politique du musée dans les domaines de l'accueil, de la surveillance des espaces et de la sécurité des personnes et des biens. Aujourd'hui, le service de l'accueil recrute un chef de service.

Le service de l'accueil est en charge de l'accueil, de l'information et du conseil aux visiteurs du musée dans la zone de la pyramide et à distance : animation des points information (premier niveau d'information, orientation et distribution de supports de visite), de l'espace assistance (où les visiteurs avec besoins spécifiques sont orientés : PMR, familles, visiteurs en difficulté, objets perdus, etc.) ; accueil mobile sous la pyramide ; accueil téléphonique ; accueil mail via la gestion de la messagerie "info@louvre.fr". Enfin, le service pilote l'activité de l'unité de soutien à l'information des publics qui assure le déploiement et la mise à jour de la signalétique opérationnelle d'appoint, la gestion du parc d'équipements d'aide à la visite, le suivi du stock des supports de visite ainsi que le traitement back office des objets trouvés.

Le service de l'accueil comprend 5 chefs d'équipe, un chef de service adjoint, 22 chargés d'accueil (titulaires et contractuels à temps incomplet) et 3 gestionnaires logistiques.

La DAPS est engagée dans une réflexion sur l'articulation des différents services assurant l'accueil des visiteurs (accueil sur site, ainsi qu'en amont et aval de la visite) et plus largement dans une dynamique d'amélioration des pratiques et outils liés à la relation aux visiteurs. Dans ce cadre, le chef

du service de l'accueil devra piloter le nouveau marché d'assistance aux visiteurs (octobre 2023), ainsi que le déploiement dans son service du nouvel outil de relation-clients (à partir de juillet 2023), dans une dynamique transversale entre les services. De même, le collectif d'encadrement DAPS est engagé dans un projet relatif à l'encadrement de proximité visant à recentrer leurs missions sur l'accompagnement opérationnel des équipes. Dans ce contexte, le chef du service de l'accueil sera en charge d'accompagner le changement auprès des équipes concernées, et de mettre en œuvre les modifications organisationnelles induites, le cas échéant, en lien avec l'adjoint au directeur en charge de l'accueil.

ACTIVITES :

Fonctionnement général de la DAPS :

Être force de propositions pour la mise en œuvre opérationnelle des orientations stratégiques de la direction ;
Participer aux projets pilotés par les adjoints aux directeurs et participer activement au comité opérationnel de la direction ;
Participer par roulement au dispositif de coordination opérationnelle du site ;
Participer à la bonne circulation des informations opérationnelles entre services, et plus particulièrement être moteur dans la coordination et la collaboration des services opérationnels de la zone pyramide (accueil – vente – surveillance).

Animer et encadrer le service :

Elaborer un projet de service partagé (missions, organisation, ressources, indicateurs), prenant en compte les préconisations issues du projet "missions des chefs d'équipes", et fédérer l'équipe autour de celui-ci ;
Impulser une dynamique de travail dans le service, et coordonner les méthodes de travail ;
Mettre en œuvre les changements et accompagner les équipes dans l'appropriation des nouveaux outils et processus ;
Superviser la planification du personnel nécessaire à la continuité des missions du service ;
Superviser l'action des agents du service dans le respect du règlement intérieur, des règles d'ergonomie au travail et des normes d'hygiène et de sécurité ;
Définir les objectifs, les consignes de travail et veiller à leur application ;
Contribuer à améliorer les pratiques professionnelles et la montée en compétence des agents ;
Adopter des dispositifs de suivi de l'activité et de la qualité du service : concevoir les tableaux de bord de son service et s'assurer de leur alimentation régulière ;
En lien avec le service administratif de la DAPS, assurer la gestion des agents du service : suivi des temps de travail, accord des congés annuels, gestion des situations individuelles, contribution au plan de formation ;
Evaluer ses collaborateurs dans le cadre de la campagne annuelle d'entretiens professionnels ;
Assurer la transmission des informations montantes et descendantes auprès des équipes, en utilisant les outils les plus appropriés (réunions d'équipe, mails, calendrier partagé, briefings, messagerie instantanée, etc.).

Assurer le pilotage opérationnel et suivre l'exécution du marché de prestations d'assistance aux visiteurs

Conduire la phase de préparation et démarrage du marché (été 2023), en collaboration avec l'adjoint au directeur en charge de l'accueil : agrément des personnels et des matériels, organisation de l'information des équipes entrantes, validation de leurs procédures, aide à la résolution des difficultés logistiques, etc.
Vérifier la conformité quantitative et qualitative des prestations au cahier des charges ;
Etablir les bons de commande et les attestations de service fait, en étroite collaboration avec les services vente et surveillance de la zone Pyramide ;
Coordonner l'action du prestataire avec les équipes Louvre et les autres prestataires ;
Organiser et animer les réunions de suivi du marché ;
Identifier les axes d'amélioration de la prestation.

Soutenir le déploiement de l'outil de gestion de la relation-client

Accompagner les équipes dans l'appropriation de cet outil multicanal, interservices et transversal ;
Identifier des profils d'agents pouvant intégrer l'équipe utilisant cet outil ;

Etablir les procédures de fonctionnement, en synergie avec les autres services impliqués dans la relation à distance aux visiteurs ;
Participer à l'élaboration des scripts et matrices de réponses et à l'alimentation du centre d'aide ;
Anticiper, préparer et accompagner les prochaines phases de déploiement de l'outil (chatbot, téléphone, etc.).

Garantir la qualité de l'accueil du public dans son périmètre

Garantir la qualité d'accueil des visiteurs aux points de contact gérés par le service, en veillant notamment au respect des délais de réponse à distance, en concertation avec les autres directions concernées et conformément aux engagements de Services Publics + ;
Assurer la continuité du fonctionnement de ces points de contact en adaptant le dispositif à l'effectif disponible et en priorisant leur mobilisation en fonction des besoins opérationnels ;
Veiller à la mise à disposition des agents d'accueil des informations nécessaires à la bonne conduite de leur mission et organiser leur formation continue, en s'appuyant notamment sur le centre de documentation DAPS géré par le service de l'accueil ;
Superviser la gestion des stocks et la mise à disposition des matériels d'aide à la visite, des supports de visite, et la mise en place coordonnée de la signalétique d'information aussi bien sur support physique que numérique (site internet, écrans de signalétique dynamique, etc.) ;
Superviser la gestion des objets trouvés ;
Participer à l'alimentation et à la mise à jour du site Internet, en s'appuyant sur les éléments de langage validés par le Direction ;
Participer à la définition des modalités et pratiques d'accueil et à l'expression du besoin de formation des agents d'accueil, en lien avec l'adjoint au directeur en charge de l'accueil ;
Prendre en charge les situations complexes voire conflictuelles en cas d'escalade.

Gestion budgétaire, administrative et juridique du service

Participer à l'élaboration des besoins RH et budgétaires pour la préparation des arbitrages ;
Sécuriser les actes et les procédures administratives ;
Vérifier l'adéquation des moyens dont dispose le service avec ses activités, et proposer des pistes d'amélioration le cas échéant ;
Suivre l'exécution des marchés concernant les plans-guide à destination des visiteurs, les bornes de rechargement de téléphones, l'outil de gestion des objets trouvés, les matériels d'aide à la visite (poussettes, fauteuils, etc.).

Profil :

Expérience confirmée en encadrement et animation d'équipe ;
Expérience confirmée dans la gestion de marchés publics ;
Expérience dans la relation client/usager (la connaissance d'un outil de gestion de la relation client serait un plus) ;
Expérience dans la gestion opérationnelle d'événements et de situations d'urgence ;
Maîtrise de l'anglais ;
Maîtrise des outils bureautiques ;
Connaissance en méthode de conduite du changement et gestion des conflits ;
Connaissances de la réglementation des établissements recevant du public et de la réglementation incendie ;
Affinité pour le milieu culturel.

Observations :

Une disponibilité est requise les week-ends (2 par mois), les jours fériés et selon les manifestations en soirée.

Informations complémentaires :

Possibilité de télétravail (après 3 mois d'ancienneté)
Prestations sociales, culturelles et sportives (Association du personnel proposant de nombreuses sorties et activités de loisirs à tarifs attractifs, ainsi qu'un accès à une médiathèque et à un espace forme)
Carte Culture offrant la gratuité ou des réductions tarifaires sur les droits d'entrée et les produits des établissements culturels du ministère ainsi qu'un accès prioritaire (pour le titulaire de la carte et un accompagnant)

Mise à disposition d'un riche catalogue de formations ; accompagnement dans la préparation des concours et des projets individuels ; parcours nouveaux arrivants et formations managériales pour les nouveaux encadrants

Congés: 32 jours de congés annuels + 13 jours de RTT (sur la base d'un temps plein)

Remboursement partiel des transports et participation forfaitaire pour la mutuelle

Restaurant du personnel

Modalités :

Les candidatures (lettre de motivation et CV) sont à adresser au service recrutement et mobilité : candidatures@louvre.fr

Les entretiens pourront se faire en visioconférence ou en présentiel