



LOUVRE

**AVIS DE VACANCE DE POSTE  
DIRECTION DE L'ACCUEIL DU PUBLIC ET DE LA SURVEILLANCE  
SERVICE VENTE ET RESERVATION A DISTANCE**

**FONCTION :** Chef de service adjoint (F/H)

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>DATE DE DIFFUSION</b>      | 19/04/2023                               |
| <b>DATE D'ECHEANCE</b>        | 19/05/2023                               |
| <b>CONDITIONS STATUTAIRES</b> | Titulaires ou contractuels - Catégorie B |
| <b>DIFFUSION</b>              | 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 des publics et de la surveillance recrute le chef du service adjoint vente et réservation à distance. Celui-ci participe à la mise en œuvre de la politique commerciale du musée et est l'interlocuteur des :

Groupes (scolaires accompagnés d'un professeur ou assimilé, relais de champ social et du handicap, adultes accompagnés d'un responsable de groupe)

Professionnels et organisations (professionnels du tourisme, comités d'entreprise, mécènes, entreprises, MICE - Meetings Incentives Congress & Events)

Visiteurs adhérents

Il assure la commercialisation des activités, visites, événements culturels et adhésions auprès des publics cités ci-dessus.

Il assure également l'accueil des groupes et des participants aux activités.

En matière de vente des offres de visite, depuis le fort développement de la vente en ligne, le musée du Louvre souhaite s'inscrire dans une démarche d'optimisation de l'expérience avant-pendant-après achat, dans une logique omni canal. Une refonte totale de l'outil de réservation et de vente est en préparation, ainsi qu'à plus court terme l'acquisition d'un outil de gestion de la relation client.

Le service vente et réservation à distance a ainsi vocation à contribuer à l'optimisation des recettes de l'EPML et à la transformation des publics ci-dessus en prescripteurs du musée du Louvre.

**ACTIVITES :**

**Seconder la cheffe de service dans l'animation et l'encadrement des agents du service (30 agents)**

Participer à la dynamique de travail dans le service  
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 et des règles de fonctionnement de l'établissement  
Définir les consignes de travail et veiller à leur application  
Contribuer à l'évaluation des collaborateurs dans le cadre de la campagne annuelle d'entretiens professionnels  
En lien avec le service administratif de la DAPS, contribuer à la gestion des agents du service : suivi des temps de travail, accord des congés annuels, gestion des situations individuelles, contribution au plan de formation  
S'assurer de l'alimentation régulière des tableaux de bord du service  
Contribuer à la mise en œuvre les changements et à l'accompagnement des équipes dans l'appropriation des nouveaux outils et processus

**Mettre en œuvre la politique du musée dans le domaine de la vente à distance en collaboration avec la cheffe de service:**

Veiller au paramétrage de l'offre des activités, visites et ressources conférenciers pour les publics visés  
Veiller à la publication et l'animation de cette offre sur les canaux de vente notamment les canaux digitaux  
Veiller à l'assistance commerciale des publics visés  
Suivre et analyser la performance commerciale  
Contribuer au prévisionnel des quotas de l'offre commercialisable

**Participer au bon fonctionnement de l'espace d'accueil des groupes :**

Superviser les missions d'accueil, de renseignement et d'orientation du public dans l'espace d'accueil des groupes  
Superviser la bonne application des règles d'accès aux prestations par les visiteurs (réservation, acquittement des droits, nombre de participants, droit de parole...)  
Participer à la gestion des visiteurs dans la zone pyramide aux côtés des autres services actifs dans cette zone  
Suivre et analyser le tableau de bord recensant les activités de l'espace d'accueil des groupes

**PROFIL :**

Maîtrise des systèmes de billetterie et de sites marchands

Compétences en relation client  
Connaissance de l'environnement la fonction publique d'état  
Connaissance des pratiques culturelles et de l'environnement muséal  
Capacité à encadrer et animer des équipes  
Capacité à accompagner le changement  
Capacités organisationnelles et rédactionnelles  
Anglais courant

**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

**MODALITES :**

Les candidatures sont à adresser à [candidatures@louvre.fr](mailto:candidatures@louvre.fr)

**CONTACT :**

Sophie Dos Santos, cheffe du Service Vente et Réservation à Distance, [sophie.dos-santos@louvre.fr](mailto:sophie.dos-santos@louvre.fr)  
ou 01.40.20.52.09