

AVIS DE VACANCE DE POSTE
DIRECTION DE LA MEDIATION ET DU DEVELOPPEMENT DES PUBLICS (DMDP)
SOUS-DIRECTION DU MARKETING ET DES ETUDES
SERVICE DU DEVELOPPEMENT DES PUBLICS ET DE LA FIDELISATION

FONCTION : Administrateur de base de données et du CRM (F/H)

DATE DE DIFFUSION	23/10/2023
DATE D'ÉCHÉANCE	23/11/2023
CONDITIONS STATUTAIRES	Titulaires et Contractuels – 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.

Au sein de la direction de la médiation et du développement des publics le service du développement des publics et de la fidélisation a pour mission de développer les publics du musée et d'assurer la fréquentation des publics pour l'ensemble de l'offre culturelle du musée : collections permanentes, expositions, activités, visites, ateliers, programmation de l'auditorium (histoire de l'art, musique, cinéma, spectacle vivant, offre jeune public), éditions et productions numériques, propositions en ligne... Il mène des actions marketing pour engager et fidéliser ces publics et en toucher de nouveaux. Il œuvre à améliorer le parcours du visiteur et à optimiser l'expérience des visiteurs avant, pendant et après la visite.

MISSION PRINCIPALE :

L'administrateur de la base de donnée client (CRM) assure le pilotage fonctionnel de l'outil de gestion de la relation client du musée du Louvre. Il en assure l'exploitation et les évolutions en lien avec la direction en charge des systèmes informatiques. Dans le cadre du RGPD, il assure le développement quantitatif et qualitatif des données de la base. Il contribue à la mise en œuvre du plan marketing du service dans le respect des orientations stratégiques de la direction, à la qualité et à l'efficacité des campagnes marketing du musée du Louvre, au développement de la vente des programmes culturels du musée, enfin à l'information des visiteurs tout au long de leur parcours. Il anime et forme les contributeurs des services internes utilisateurs du CRM.

ACTIVITES :

Exploiter les données clients, d'achat de billetterie, numériques, comportementales, dans la billetterie et le CRM (Bos – Vivaticket et Edeal – Efficacy)
 Enrichir la base de donnée (BDD), réaliser des actions de reprise et d'intégration de données
 Mettre en œuvre les campagnes de requalification et purges de la data (identification des anomalies, traitement des doublons), améliorer la qualité des données (traitement des inactifs, emails invalides, désabonnements...) automatiser certains traitements (RGPD)
 Participer à la mise en place des interfaces entre les différents outils billetterie dans le cadre d'un nouvel outil, collecte des dons, prestataire de routage des emails et le CRM
 Réaliser des campagnes de routage, d'e-mailings, de SMS
 Assurer la gestion des retours destinataires de la boîte mail de la newsletter du musée
 Analyser les actions, proposer tableaux de bords et produire des indicateurs
 Collaborer avec les services informatique, vente, communication-réseaux sociaux, animer et former le réseau des contributeurs internes
 Participer à la rédaction des nouveaux marchés, dossier de spécification, évolutions, cahier et phases de recette et prendre part au suivi administratif et budgétaire

PROFIL RECHERCHE :

Formation en marketing - écoles de commerce

Expertise dans le domaine des bases de données clients, outils de CRM, plateformes marketing, d'analyse d'audience et de navigation

Appétence forte et expérience en analyse des données et en techniques marketing

Excellente maîtrise des outils bureautiques et des fonctions expertes d'Excel

Sens de l'organisation et rigueur

Autonomie et adaptation rapide

Aisance rédactionnelle

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