



LOUVRE

**AVIS DE VACANCE DE POSTE  
DIRECTION DE LA MEDIATION ET DU DEVELOPPEMENT DES PUBLICS  
SOUS DIRECTION MARKETING ET VENTE  
SERVICE EXPLOITATION BILLETTERIE**

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

<b>DATE DE DIFFUSION</b>	05/07/2024
<b>DATE D'ECHEANCE</b>	04/08/2024
<b>CONDITIONS STATUTAIRES</b>	Titulaires et Contractuels - Catégorie A
<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 la médiation et développement des publics (DMDP)** est en charge de définir et de mettre en œuvre, en lien avec la direction, les directions opérationnelles et les départements scientifiques la politique des publics du musée du Louvre.

**La sous-direction du marketing et de la vente** assure l'adéquation entre l'ensemble de l'offre proposée par le Louvre et ses publics dans toute leur diversité : études et campagnes marketing, vente et billetterie en ligne et in situ.

**Le service exploitation billetterie (SEB, 11 agents)** assure le paramétrage et la mise en ligne de l'ensemble du catalogue des offres et des activités proposées par le Louvre, prend en charge l'exploitation du logiciel de billetterie en lien avec le prestataire, ainsi que la relation avec les visiteurs individuels (SAV, remboursements éventuels...) ;

Le musée du Louvre recrute pour la direction de la médiation et du développement des publics son/sa **chef/fe du service exploitation billetterie**, placé sous la responsabilité du directeur adjoint en charge du marketing et de la vente.

2024 est marquée par le lancement prévue à l'automne 2024 de son nouveau logiciel de billetterie (caisses, distributeurs, contrôles d'accès, vente en ligne).

**ACTIVITES :**

**Mettre en œuvre la politique du musée dans le domaine de l'administration, de l'exploitation et de la maintenance du système et des installations techniques de billetterie :**

- Administrer le système de billetterie, en assurer le paramétrage et en garantir la cohérence ;
- Contribuer au pilotage des quotas et à l'optimisation quotidienne des ventes ;
- Administrer le site de vente en ligne du musée du Louvre et en éditer les contenus ;
- Garantir la continuité et la qualité de l'exploitation et de la supervision de la billetterie : organiser la mise en œuvre des vérifications et assurer une permanence opérationnelle sur l'ensemble des jours et heures d'ouverture ;
- Piloter les évolutions nécessaires à l'amélioration du parcours d'achat visiteur, en particulier sur le site de vente en ligne ;
- Garantir la maintenance de l'ensemble du parc matériel de billetterie en coordination avec la sous-direction des systèmes d'information (SDSI – service des systèmes de billetterie et gestion des publics) ;
- Coordonner la résolution technique et opérationnelle des dysfonctionnements de la billetterie ;
- Dans le cadre de l'exploitation du logiciel de billetterie, participer aux rédactions de marchés (acquisition et maintenance) et en contrôler l'exécution en lien avec la sous-direction des systèmes d'information ;
- Garantir la bonne mise en œuvre d'une assistance-conseil aux utilisateurs et d'un service après-vente pour les visiteurs individuels.

**Manager et animer l'équipe (11 agents) :**

- Définir en lien avec le directeur-adjoint un projet d'évolution et d'organisation du service dans le cadre de la mise en œuvre du nouvel outil de vente et de billetterie et le développement de la vente en ligne ;
- Définir les objectifs, les consignes de travail et veiller à leur application ; adopter des dispositifs de contrôle de l'activité et mettre en place des critères d'évaluation de la qualité du service ;
- Superviser la planification du personnel nécessaire à la continuité des missions du service, à la maintenance et à l'intervention sur les équipements de billetterie en particulier lors des jours et heures d'ouverture du musée au public ;
- Assurer la gestion administrative et RH du service : suivi des temps de travail, ~~accord~~ des congés annuels, gestion des situations individuelles, contribution au plan de formation
- Evaluer ses collaborateurs et accompagner le développement de compétences dans le cadre de la campagne annuelle d'entretiens professionnels ;
- Accompagner la conduite du changement auprès des équipes dans le cadre de la mise en œuvre d'un nouvel outil de billetterie ;
- Concevoir les tableaux de bord et les actions de reporting de son service et s'assurer de leur alimentation régulière.

**PROFIL :**

Expertise des logiciels et systèmes de billetterie et de gestion de la relation client

Expérience confirmée dans l'encadrement et l'animation d'équipe

Connaissance de l'offre culturelle du secteur culturel et des musées

Maîtrise des outils bureautiques

Maîtrise des techniques de la conduite de projets en particulier informatiques

Connaissance de l'environnement muséal et du fonctionnement d'un établissement public administratif

Anglais courant

**INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES :**

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 (CV et Lettre de motivation) sont à adresser à [candidatures@louvre.fr](mailto:candidatures@louvre.fr)