



Nous recherchons pour la direction de l'Accueil du Public et de la Surveillance
Service de l'accueil

Un Chargé d'accueil (F/H) - 2 postes

Recrutement par voie statutaire – Catégorie C

(Date de validité de l'offre du 07/05/2025 au 06/06/2025 – publication interne / externe)

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 deux chargés d'accueil. Celles-ci, ceux-ci assurent l'information, l'orientation et l'assistance des visiteurs individuels ou en groupes sur place, par téléphone ou par écrit.

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 (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.), de l'accueil des groupes ; accueil téléphonique ; gestion des demandes et doléances des visiteurs à distance ; accueil des groupes et orientation ; pilotage opérationnel du marché d'assistance à la visite (prestataire en charge de l'orientation et information aux abords du musée et sous Pyramide).

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 un chef de service, un chef de service adjoint, 7 chefs d'équipe, 56 chargés d'accueil (titulaires et contractuels à temps incomplet) et 3 gestionnaires logistiques.

La direction de l'accueil du public et de la surveillance est engagée dans un projet relatif à l'encadrement de proximité visant à recentrer leurs missions sur l'accompagnement opérationnel des équipes qui induit la mise à jour du projet de service porté par le chef de service. De plus, le service de l'accueil est impliqué dans la réflexion quant à l'articulation et l'organisation des différents services assurant l'accueil des visiteurs (accueil sur site, ainsi qu'en amont et aval de la visite, par téléphone, mail, etc.), et plus largement dans une dynamique d'amélioration des pratiques et outils liés à la relation aux visiteurs (notamment déploiement du nouvel outil de relation-clients début 2024). Dans ce cadre, l'unité dédiée à l'accueil des groupes intègre petit à petit le service de l'accueil afin de proposer à nos visiteurs un véritable continuum d'accueil.

MISSIONS ET ACTIVITES :

- Renseigner et orienter les visiteurs aux différents points de contacts animés par le service
- Conseiller les visiteurs en valorisant l'offre culturelle du musée et en proposant des parcours de visite adaptés à chaque visiteur
- Assurer un rôle d'assistance aux visiteurs, leur proposer des services ou matériels spécifiques
- Accompagner les personnes en situation de handicap
- Assurer l'accueil des groupes et les départs d'activités individuelles
- Assurer l'accueil du public lors d'événements du musée
- Veiller à la disponibilité des supports d'information réservés au public aux différents points de distribution
- Recueillir les remarques écrites des visiteurs, les assister le cas échéant dans leur rédaction
- Rédiger des réponses individualisées, par courrier ou par courrier, suite à des demandes d'informations
- Assurer le renseignement aux visiteurs par téléphone
- Assurer ponctuellement la rédaction et la traduction de documents
- Participer au suivi des données reflétant l'activité du service (nombre de poussettes /fauteuils roulants prêtés, etc.)
- Assurer l'enregistrement, le suivi, la restitution des objets trouvés et participer à l'intendance de ces objets
- Collaborer avec le prestataire d'assistance et d'information de premier niveau, et de gestion de flux

Observation : travail un week-end sur deux.

PROFIL RECHERCHÉ :

- Aisance relationnelle à l'oral
- Esprit d'équipe
- Maîtrise de l'anglais
- Maîtrise d'une seconde langue étrangère souhaitée
- Maîtrise des outils de bureautique
- Sens du service public
- Capacité rédactionnelle
- Connaissance du musée souhaitée,
- Connaissance du règlement de visite et des consignes de sécurité appréciées
- Connaissances souhaitées en histoire de l'art

Informations complémentaires :

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)

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

Adressez-nous votre candidature (CV et lettre de motivation) à candidatures@louvre.fr en indiquant l'intitulé du poste : Chargé d'accueil (F/H)