



Nous recherchons pour la direction de la médiation et du développement des publics sous-direction du marketing et des études – service du développement des publics et de la fidélisation

Un administrateur Data et CRM (F/H)

Recrutement par voie statutaire ou contractuelle – Catégorie A

(Date de validité de l'offre du 12/12/2025 au 12/01/2026 – 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.

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, sa connaissance de la programmation et à optimiser l'expérience des visiteurs avant, pendant et après la visite.

MISSION PRINCIPALE :

L'administrateur Data et 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. Il anime et forme les contributeurs des services internes utilisateurs du CRM.

MISSIONS ET ACTIVITES :

Exploiter les données clients, piloter et réaliser avec le SI la mise en place de l'interface entre la billetterie et le CRM (Vivaticket et Edeal – Efficacy)

Enrichir la base de données (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)

Analyser les actions, proposer tableaux de bords et produire des indicateurs

Collaborer avec les services informatique, vente, mécénat et RP, 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 RECHERCHÉ :

Formation en gestion et gouvernance de base de données

Expertise dans les systèmes de gestion de bases de données clients, outils de CRM, plateformes marketing, analyse d'audience et de navigation

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

Sens de l'organisation et rigueur

Autonomie et adaptation rapide

Aisance rédactionnelle

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) ;
- Forfait mobilité durable pour l'utilisation régulière de vélos, remboursement des frais de transport à hauteur de 75 % (dans la limite de 96.36 € par mois) sous réserve de justificatifs, des actions écoresponsables tout au long de l'année ;
- 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 : « Administrateur Data et CRM (F/H) »