

CHEF(FE) DU DÉPARTEMENT DE L'ACCUEIL ET DE LA SURVEILLANCE
(Ouvert aux titulaires de catégorie A (attaché) et aux contractuels de Niveau I)

Fonction

Chef(fe) du département de l'accueil et de la surveillance (DACS)

Service

Service de l'accueil, de la médiation et des événements (Direction du développement et des publics)

Lieu

Musée de l'Armée
129 rue de Grenelle
75007 Paris

Description de l'employeur

Situé au cœur de l'Hôtel national des Invalides, le musée de l'Armée propose de parcourir, sur 13 000 m², l'histoire de France à travers le fait militaire et guerrier. À la fois musée d'histoire, de beaux-arts et de sciences et techniques, l'institution, créée en 1905, conserve l'une des collections d'histoire militaire les plus riches au monde, soit près de 500 000 pièces (uniformes, armes, armures, dessins, peintures, photographies etc.), de l'âge du bronze au XXI^e siècle. Elle propose également au public de découvrir le célèbre Dôme des Invalides, abritant le tombeau de Napoléon I^{er}. Avec 1,2 million de visiteurs annuels, le musée de l'Armée est l'un des musées parisiens les plus fréquentés. Le musée de l'Armée a engagé un grand programme d'extension et de transformation : MINERVE.

La première phase du projet MINERVE a abouti en juillet 2024 à la création de nouveaux espaces dédiés à l'histoire du site des Invalides ainsi que la reconfiguration d'un de des deux espaces d'accueils-information du Musée. En complément, les dispositifs d'orientation et d'information ont été repensés pour mieux accueillir le public et favoriser la découverte des collections. Le projet MINERVE va mener le musée de l'Armée jusqu'à l'horizon 2030 et verra la création progressive de trois autres nouveaux parcours de visite.

Au sein du Musée, la direction du développement et des publics (DDP) est en charge d'accueillir, fidéliser et conquérir de nouveaux segments de visiteurs, de proposer une offre culturelle et de médiation, de développer les activités commerciales, dans un objectif d'accroissement de la fréquentation et des ressources propres, mais aussi de diversification des publics. Par le biais du service de l'accueil, de la médiation et de l'évènement (SAME), la direction a pour mission la mise en œuvre de la politique du Musée dans les domaines de l'accueil et de la surveillance des espaces.

Au sein du SAME, le département de l'accueil et de la surveillance (DACS) est en charge de l'accueil, de l'information et du conseil aux visiteurs durant leur parcours sur le site de l'Hôtel national des Invalides et dans les espaces du Musée : animations des points informations (orientation, distribution des supports de visite, recueil des doléances...), assistance (visiteurs aux besoins spécifiques : PMR, familles...), déploiement et mise à jour de la signalétique temporaire ainsi que gestion du parc d'équipements d'aide à la visite (guide numérique, fauteuils roulants). Le département assure le pilotage opérationnel des marchés d'accueil et de surveillance des différents espaces du Musée durant ses horaires d'ouverture habituels ou dans le cadre de prestations événementielles/locatives en soirée.

En lien avec les enjeux du programme MINERVE, le département de l'accueil et de la surveillance est engagé dans une dynamique visant à recentrer ses missions sur l'encadrement opérationnel terrain des équipes et prestataires, ainsi que sur l'optimisation de ses outils, plannings et procédures de travail. Dans ce contexte et en lien avec sa hiérarchie, le(la) chef(fe) du département sera chargé(e) d'accompagner et mettre en œuvre les modifications organisationnelles induites.

Le périmètre du département sera également amené à évoluer pour couvrir les fonctions d'accueil à distance (par téléphone et par e-mail).

Missions

Placé(e) sous l'autorité de la cheffe du SAME, le(la) chef(fe) du département de l'accueil et de la surveillance a pour missions principales de **coordonner, organiser et animer sur le terrain l'accueil des visiteurs via une équipe interne et la gestion de prestataires externes pour la surveillance et l'accueil-information du public.**

Il(elle) assure cette mission en lien étroit avec le département sécurité et moyens généraux (DSM) du Musée ainsi qu'avec l'ensemble des départements de la direction du développement et des publics assurant des activités « face public » (locations d'espaces, billetterie, médiation...).

Il(elle) est assistée dans ses missions par un(e) secrétaire administratif(ve).

Au titre de ses missions principales :

- **Assurer la gestion, l'encadrement et la structuration du département de l'accueil et de la surveillance** : budget, élaboration d'un projet de département, mise en place de process, création d'outils opérationnels et de suivi d'activité (règlement de visite, remontées terrain, procédures d'état des lieux, plannings d'activités, indicateurs de suivi...), définition des plannings et missions de l'équipe en contribuant à améliorer les méthodes de travail et la montée en compétence des agents.
- **En lien avec sa responsable directe, pilotage opérationnel et suivi administratif des marchés gérés par le département** :
 - *accueil-information (accueils intérieurs et extérieurs situés aux entrées du site des Invalides)* : point de contact du prestataire, suivi des commandes d'agents, devis et factures en adéquation avec les besoins du Musée et son activité (événements culturels, inaugurations...), contrôle terrain du prestataire, formations et informations régulières des agents d'accueil, organisation de remontées terrain et mise en œuvre d'actions correctrices en lien avec le prestataire, organisation et animation de réunions régulières de suivi avec les responsables/chefs d'équipe. A partir de février 2025 : suivi et gestion de la délivrance des guides numériques de visite aux points accueils.
 - *surveillance* : point de contact du prestataire, suivi des commandes d'agents, devis et factures en adéquation avec les besoins du Musée et son activité (locations d'espaces, travaux, expositions temporaires...), contrôle terrain du prestataire, vérification de l'application de consignes et de la tenue des postes, organisation et animation de réunions d'informations régulières des agents et de suivi avec les responsables/chefs d'équipe.
- **Veiller à la qualité de l'accueil du public** : garantir et évaluer la qualité de l'accueil en lien avec les prestataires concernés (constats, pistes d'amélioration ou d'optimisation...), assurer la continuité du service d'accueil et de surveillance, veiller à la diffusion auprès des agents des informations nécessaires à la bonne conduite de leur mission et veiller à leur formation continue, participer à la définition des modalités/pratiques d'accueil et à l'expression du besoin en formation des agents, travailler en étroite collaboration avec les services du Musée et les différentes entités des Invalides afin de gérer et anticiper les coactivités inhérentes au site (travaux, dérivation des flux de circulation du public lors de cérémonies ou hommages nationaux...).
- **Réalisation de revues quotidiennes (avec reporting) dans l'ensemble des espaces du site de l'Hôtel national des Invalides accessibles au public, des espaces du Musée et de ses services (restaurant, boutique, toilettes...).**

- **Veiller à la mise à disposition auprès du public des dispositifs** (fauteuils roulants...) **et supports d'aide à la visite** (plans, livrets...) : gérer le stock et l'expression de besoin pour les commandes d'impression.
- **Gérer la signalétique directionnelle temporaire** sur les extérieurs du site et dans les espaces du Musée (supports, positionnement, contenus...). S'assurer que les informations disponibles pour les visiteurs sur les différents supports, amovibles ou numériques (écrans dynamiques...) sont à jour et propres.
- **En lien avec sa responsable directe, contribuer à la réflexion puis la mise en place d'un schéma de fonctionnement** pour la prise en charge par le département de l'accueil à distance (téléphone et mail) : assurer la fiabilité, le respect des délais de réponse ainsi que la continuité du service (week-end...).

Au titre de ses mission annexes :

- Participer aux réunions structurantes de la DDP (réunion de service, de direction, comité accessibilité, réunions projets MINERVE...),
- Appui à sa responsable directe pour le projet de signalétique directionnelle globale du site des Invalides (déploiement prévu en 2025).

Profil

Expérience confirmée dans le domaine de l'accueil du public, de la surveillance et/ou la gestion de prestataires « face public » idéalement au sein d'une institution muséale ou culturelle.

Savoir-faire

Aptitude à l'encadrement et à l'animation d'équipe.

Appétence pour le travail de terrain (contact avec les équipes, rondes...).

Connaissances de la réglementation des établissements recevant du public (ERP).

Connaissances administratives et financières (demandes de devis, suivi de prestations et de budget, de marchés...).

Maîtrise des outils bureautiques standards,

Pratique de l'anglais.

Savoir-être

Rigueur, organisation et méthode,

Force de proposition et initiatives,

Capacité d'adaptation à des situations variées,

Date souhaitée

Prise de poste au 1^{er} octobre 2024

Date limite de candidature : 15 septembre 2024 inclus

Rémunération

Selon profil et en fonction de l'expérience

Restaurant administratif sur site

Modalités de candidature

Envoyez votre lettre de motivation et votre curriculum vitae par courriel, à l'adresse suivante :

recrutement@musee-armee.fr

Contacts et informations :

Stéphanie FROGER - cheffe du service Accueil, Médiation et Evènements

E-mail : stephanie.froger@musee-armee.fr

Marie-Bénédicte TOURNOIS - Cheffe du Département RH

E-mail : marie-benedicte.tournois@musee-armee.fr

Modalités de recrutement *Les candidatures seront examinées collégalement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement. Dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO) et du plan égalité, le musée de l'Armée s'engage à promouvoir l'égalité professionnelle et la prévention des discriminations dans ses activités de recrutement*