



Musée de l'Armée

Hôtel national des Invalides

Offre d'emploi

2020

▪ Fonction

Chef(fe) du département des études de publics

▪ Lieu

Hôtel national des Invalides - Musée de l'Armée

129 rue de Grenelle

75007 Paris

▪ Descriptif de l'employeur

Etablissement public administratif (EPA) sous tutelle du ministère des Armées, le musée de l'Armée conserve l'une des collections d'histoire militaire les plus riches du monde avec près de 500.000 pièces, de l'âge du bronze au XXI^e siècle. Musée d'histoire, de société et de sciences et techniques, il est installé au cœur d'un des monuments les plus emblématiques de la capitale : l'Hôtel national des Invalides. Il propose un parcours chronologique et thématique et conduit une politique culturelle riche et diversifiée qui attire chaque année un public nombreux – 1,2 million de visiteurs en 2019 dont 70% d'étrangers – ce qui le classe au 5^{ème} rang des musées parisiens les plus fréquentés.

Dix ans après l'achèvement du plan de rénovation, le musée prépare l'extension du parcours permanent aux questions de la colonisation et de la décolonisation ainsi qu'à l'histoire militaire postérieure à la Seconde Guerre mondiale et fait évoluer son organisation pour être mieux en mesure de répondre aux enjeux auxquels il doit faire face. Dans ce cadre, la direction du développement et des publics (DDP) est en charge d'accueillir et d'étudier les publics du Musée, de fidéliser et conquérir de nouveaux segments de clientèle, de développer l'offre culturelle et de médiation et de développer les activités commerciales, le tout dans un objectif de hausse de la fréquentation et de développement des ressources propres.

▪ Service

Au sein du Service du Développement (SDE), rattaché à la DDP, placé sous l'autorité du chef du service du développement, le responsable du département des études de publics a pour mission d'organiser la collecte, la consolidation, le traitement statistique et l'analyse des données liées aux activités du Musée ; de réaliser ou faire réaliser des études de publics ; de diffuser de la connaissance des publics en produisant des notes, tableaux d'indicateurs, rapports ; d'évaluer les résultats obtenus au regard des moyens engagés et de mesurer la satisfaction des visiteurs ; d'élaborer des recommandations.

▪ Description du poste - Missions générales

- Définir, piloter et analyser les études de publics et notamment l'Observatoire permanent des publics (OPP)
- Assurer une veille permanente sur les sujets de la DDP et en produire une synthèse.
- Définir les indicateurs de performance de la DDP et en organiser la collecte à des fins d'analyse et de consolidation au niveau de l'établissement

- **Etre force de proposition pour les actions de la DDP en matière de développement de publics et d'amélioration de l'expérience de visite.**
- **Coordonner le rapport annuel d'activité pour la DDP**
- **Assurer la gestion administrative et budgétaire de son département**

Vous avez pour activités principales :

1) Définir, piloter et analyser les études de publics et notamment l'Observatoire permanent des publics

- Mettre en place un observatoire permanent des publics (OPP) : cahier des charges de l'étude, appel d'offres et sélection du prestataire
- Piloter l'OPP avec le prestataire, communiquer les résultats en interne et en tirer des propositions pertinentes concernant le développement, l'accueil ou la médiation.
- Analyser les besoins en termes d'études ponctuelles afin d'établir un plan annuel des études à mener et des méthodologies associées.
- Organiser, superviser ou réaliser les enquêtes ponctuelles. En assurer l'analyse et les recommandations qui en découlent.

2) Assurer une veille permanente sur les sujets de la DDP et en produire une synthèse.

- Définir les sujets stratégiques de la DDP en collaboration avec les autres départements et en faire un suivi dans les médias pertinents
- Etablir un rapport mensuel
- Faire des benchmarks ponctuels dans le secteur muséal et celui des loisirs culturels.

3) Définir les indicateurs de performance de la DDP et en organiser la collecte à des fins d'analyse et de consolidation au niveau de l'établissement.

- Définir avec la hiérarchie les indicateurs de performance de la DDP
- Rassembler et mettre en place le recueil de tout élément interne ou externe de connaissance des publics, notamment à partir des études de publics, du logiciel de billetterie, des achats en ligne, de la base de données de contacts, des réservations, Google analytics, réseaux sociaux...
- Proposer et suivre mensuellement un tableau de bord de l'activité DDP, faire des recommandations
- Participer à l'alimentation du tableau de bord de l'établissement avec le service financier.

▪ Profil

> Formation et expérience :

De formation Bac +4/5 : Ecole de Commerce, Sciences Po ou équivalent universitaire avec une spécialisation études ou statistiques

2 ans d'expérience minimum (hors stages) sur des fonctions équivalentes

Expérience au sein d'un établissement culturel appréciée

> Compétences techniques :

- Connaissance des méthodes et techniques d'enquêtes
- Connaissance du logiciel d'analyse d'enquêtes Sphynx
- Connaissance appréciée d'un logiciel de billetterie et/ou d'un outil CRM
- Bonne pratiques des outils bureautiques (Excel)
- Bon niveau d'anglais (écrit/oral) : niveau C1

> Savoir-faire :

- Aisance relationnelle, capacité d'écoute et d'expression
- Aisance rédactionnelle
- Esprit de synthèse
- Esprit d'équipe
- Organisation et rigueur

Au-delà de vos compétences, nous nous intéressons à vous et à votre personnalité :

>Savoir-être (compétences comportementales) :

- Enthousiaste, curieux et créatif
- Goût pour la recherche d'informations et de nouveaux concepts

▪ **Durée de l'affectation souhaitée**

Recrutement en CDD de 3 ans renouvelable - Poste à temps complet
Catégorie A

▪ **Modalités de candidature**

Demande d'informations et envoi de candidatures avant le 02/10/2020 auprès de :
Angéline INFANTI

Cheffe du Service du Développement

angelina.infanti@musee-armee.fr

Laetitia CHENEAU

Directrice des Ressources Humaines

laetitia.cheneau@musee-armee.fr

Modalités de recrutement : Les candidatures seront examinées collégalement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement.