

Responsable opérationnel / Face Public H/F

<http://recrutement.quaibrandy.fr/offre-emploi-136.html>

Annonceur	DIRECTION DES PUBLICS
Contrat	Fonctionnaire par voie de détachement / contractuel CDD de 3 ans
Expérience	1 à 3 ans
Fonction	Chargé de mission
Localisation	Paris
Statut	



Votre mission :

Type de contrat : Détachement ou contrat à durée déterminée de 3 ans

Catégorie d'emploi : Catégorie 4

Métier de référence : Chargé de mission

Rattachement hiérarchique : Poste placé sous l'autorité directe du directeur des publics

Description du poste :

Sous l'autorité du directeur des publics, le/la responsable opérationnel/le Face public remplit une mission polyvalente et approfondie de co-pilotage du prestataire multiservices du musée (CMS). Cette mission implique une coordination et une facilitation constantes entre acteurs et intervenants très divers. Elle s'exerce en liaison régulière avec la direction générale et la direction des moyens techniques et de la sécurité, responsable de la Face support. Elle est complétée par une mission d'expertise, de proposition, et, le cas échéant, de conduite de projet spécifique.

La responsabilité opérationnelle Face public se traduit, en termes d'activités, par les éléments suivants :

- suivi opérationnel du prestataire multiservices pour les questions relatives à la Face public (en priorité accueil, standard, propreté/nettoyage), en lien avec la direction générale et les acteurs concernés au sein de la direction des publics et des autres directions du musée. A ce titre, à la demande de la direction générale ou du directeur des publics, participation aux réunions de pilotage et/ou aux réunions transverses ;
- plus particulièrement, interface avec la responsable Face public du prestataire multiservices du musée, en veillant à la bonne coordination transversale avec les différentes directions utilisatrices : en particulier la direction des moyens techniques et de la sécurité pour ce qui concerne les questions de sécurité et de sûreté, le service du contrôle de gestion pour les questions intéressant le pilotage contractuel d'ensemble, le département du patrimoine et des collections, la direction du développement culturel, etc. ;
- à ce titre, et dans le cadre du pilotage global du contrat multiservices, contribution, par son expertise à la planification des interventions par le prestataire multiservices et vérification que les interventions répondent aux besoins du musée pour la Face public. En charge spécifiquement de la mise en œuvre du macro-planning et de la vérification de la réalisation des prestations dans le domaine de la propreté/nettoyage, en lien avec la direction des moyens techniques et de la sécurité pour les aspects techniques et le département du patrimoine et des collections pour les sujets relevant de la conservation préventive ;
- par une présence régulière sur le terrain, veille concernant l'application continue par le prestataire des prescriptions du musée et des stipulations contractuelles concernant la Face public ;
- à ce titre, également ressource pour la direction générale et force de propositions et de préconisations pour l'amélioration de la qualité du service rendu au public dans ces différents domaines ;
- contrôle de la bonne diffusion par le prestataire multiservices des informations à destination du public (standard, signalétique fixe, documentation gratuite, etc.) ;
- participation aux dispositifs de contrôle et d'évaluation de la qualité de l'accueil et de formation mis en place par le prestataire multiservices et représentation de l'établissement pour les audits externes réalisés en la matière ;
- transmission des informations ou consignes importantes relevant de la Face public aux permanents de direction de l'établissement présents les samedis, dimanches et jours fériés (sauf 25 décembre et 1er mai) ;
- réalisation, en tant que de besoin, toute mission d'expertise ou de conduite de projet confiée par le directeur des publics.

Interactions internes et externes:

- en interne : la Direction Générale, les responsables et agents de la Direction des Publics et de la Direction des Moyens Techniques et de la Sécurité ;
 - en externe : le prestataire exploitant de l'établissement (CMS).
-

Votre profil :

- Formation supérieure et/ou expérience significative en établissement public administratif recevant du public ;
- Profil polyvalent ;
- Expérience dans des fonctions similaires d'accueil du public au sein d'un établissement public culturel ;
- Expérience de coordination transversale et de gestion de projet ;
- Fermeté, capacités d'écoute, de conviction et de négociation ;
- Disponibilité.

Conditions de travail : Temps complet

Durée de travail des cadres de conception, participation aux permanences de direction du musée.

Résidence administrative : Siège social de l'établissement public du musée du quai Branly (222, rue de l'université - 75343 PARIS cedex 07)