

## RESPONSABLE DES PUBLICS (H/F)

Statut : cadre au forfait jour

Contrat : durée indéterminée, temps plein

Lieu de travail : Metz

Sous l'autorité de la Direction et du secrétariat général, le responsable des publics sera chargé de définir et de conduire la stratégie de développement, d'accueil et d'accompagnement à la visite des publics du Centre Pompidou-Metz, en cohérence avec le projet de l'établissement et sa dimension internationale ainsi qu'en harmonie avec l'offre culturelle régionale, via les réseaux éducatifs et associatifs mais également les institutions culturelles du territoire.

Le responsable des publics devra veiller à travailler en parfaite synergie avec le responsable de la communication, du mécénat et des relations publiques et ses équipes sur l'ensemble des outils et des missions.

Il encadrera les équipes du service des publics du Centre Pompidou-Metz (15 personnes). Il sera principalement chargé de :

1. **L'accueil des publics, soit :**

- la gestion de la billetterie et la mise en place des outils nécessaires à la bonne connaissance de la fréquentation ;
- la rédaction et/ou la relecture des panneaux et plus généralement de tout autre support de signalisation et de transmission dans les espaces dédiés aux publics ;
- l'information au public, sur place et à distance, et la réalisation ou la relecture des documents (dépliants, agendas, aide à la visite, cartels, etc. ) destinés au visiteur en relation avec les différents pôles concernés.

2. **La fidélisation et le développement de la fréquentation, soit :**

- l'étude et l'analyse de la fréquentation et des comportements de visite, notamment sur la base des outils mis en place par la billetterie ou du baromètre des publics ;
- l'élaboration du plan de développement des publics, de la prospection jusqu'à leur fidélisation et selon les populations déterminées sur une segmentation à définir ou conforter (jeune public, scolaire et universitaire, tourisme, senior, éloignés, accessibilité réduite, etc.) ;
- l'utilisation ou la création des outils nécessaires à l'amélioration des relations avec les publics qu'ils soient adhérents ou non (via des newsletters, des partenariats et des actions ciblées) ;
- la mise en œuvre des actions de promotion nécessaires en particulier auprès des prescripteurs et notamment ceux issus du secteur du tourisme (Inspire Metz, CRT) mais également auprès des comités d'entreprises).

3. **La création d'outils de formations et d'ateliers adaptés à la stratégie portée par l'établissement, soit :**

- la conception et la mise en place de la politique éducative et pédagogique (ateliers, conférences, cours d'histoire de l'art, etc.) en lien avec le pôle programmation ;
- le développement et l'animation de partenariats avec les structures liées aux publics cibles qu'il s'agisse du champ social (milieu associatif), du milieu scolaire (via des professeurs relais), etc. ;
- la proposition, la création et la mise en place de visites spécifiques avec des formats adaptés et innovants ;
- la gestion du prestataire désigné pour la médiation dans les salles (formation, suivi, etc.) ;

- les outils et matériels pédagogiques pour les ateliers comme pour la diffusion.

Afin de pouvoir répondre à l'ensemble de ces missions, le responsable des publics devra avoir de véritables compétences en management et mettre en place des mesures dédiées avec son équipe, superviser la création d'outils de reporting et d'aide à la décision lui permettant, de proposer puis mettre en place les actions définies

#### Profil souhaité

- études supérieures (niveau master 2) idéalement en gestion école de commerce, sciences po, Dauphine, ou équivalent. Connaissances en histoire de l'art indispensables ;
- expérience professionnelle confirmée dans le secteur culturel notamment en matière de politique des publics ;
- capacité d'encadrement et d'animation d'équipe ;
- maîtrise des outils informatiques (bureautique) connaissance des bases de données et des logiciels de billetterie ;
- compétences avérées en gestion budgétaire ;
- excellente maîtrise du français et de l'anglais (oral et écrit), allemand souhaité ou une troisième langue
- orthographe irréprochable
- rigueur, disponibilité et bon relationnel ;
- aptitudes à la pédagogie, vision pour la transmission, exigence et créativité, engagement.

Pour postuler, par courriel ou par courrier. Adressez votre candidature à Chiara Parisi directrice du Centre Pompidou-Metz – 1 parvis des Droits de l'Homme CS 90490, 57020 Metz Cedex 1

- date limite de réception des candidatures **le 08 avril 2020** ;