

# OFFRE D'EMPLOI



Château de Chantilly  
INSTITUT DE FRANCE

## OFFRE D'EMPLOI

Référence du site « place de l'emploi public » :

Date de rédaction de l'offre d'emploi : **05 / 04 / 24**

Poste : **CHARGÉ(E) DE L'EXPÉRIENCE VISITEURS (F/H)**

Type de contrat : **CDD / DETACHEMENT**

Recruteur : **INSTITUT DE FRANCE**

Affectation : **DOMAINE DE CHANTILLY (OISE)**

Date limite de candidature : **15 mai 2024**

Date de prise de poste souhaitée : **dès que possible**

Domaine fonctionnel du poste :

**SERVICE COMMUNICATION / MARKETING – DIRECTION MARKETING & DEVELOPPMENT**

Catégorie du poste : **B**

Localisation : **Domaine de Chantilly – 5 rue du Connétable - 60500 Chantilly**

### A PROPOS DE L'INSTITUT DE FRANCE

Depuis 1795, l'Institut de France propose aux cinq académies (française, inscriptions et belles-lettres, sciences, beaux-arts, sciences morales et politiques) un cadre harmonieux pour travailler au perfectionnement des lettres, des sciences et des arts, à titre non lucratif. Grand mécène, il encourage la recherche et soutient la création à travers la remise de prix, de bourses et de subventions. Il est également le gardien d'un important patrimoine, à commencer par le Palais du quai de Conti, quatre bibliothèques et de nombreuses demeures et collections (le château de Chantilly, le musée Jacquemart-André, la villa Kérylos...).

L'Institut de France et les cinq académies accueillent de nombreuses personnalités comme le Président de la République, des membres du gouvernement, des personnalités françaises, des chefs d'état et personnalités étrangères et enfin les membres de l'Institut pour leur séance hebdomadaire.

[institutdefrance.fr](http://institutdefrance.fr)



L'Institut de France reçoit également des libéralités (dons et legs) et dans ce cadre, abrite de nombreuses fondations et fondations-musées. Pour de plus amples informations : <http://www.institutdefrance.fr/>

## A PROPOS DU CHÂTEAU DE CHANTILLY

Le domaine de Chantilly est situé dans l'Oise, au nord de Paris, à 30 min en train de la gare du Nord. Il s'agit d'une des fondations abritées de l'Institut de France.

Par donation du 25 octobre 1886, le duc d'Aumale a confié le domaine de Chantilly à l'Institut de France. Le Domaine de Chantilly - Fondation d'Aumale, composé du château de Chantilly (château, musées, Grandes Écuries, parc et jardins, domaine immobilier et forestier), matérialise la donation faite par le duc d'Aumale à l'Institut de France : tous les biens, droits ou ressources sont gérés par l'Institut de France, personne morale de droit public à statut particulier.

En quelques phrases, le domaine de Chantilly, c'est :

- Le château et son mobilier d'époque, souvenirs intacts du duc d'Aumale depuis le XIXe siècle
- Le musée Condé : la 2e collection de peintures anciennes après le Louvre
- La prestigieuse collection de livres dont le célèbre manuscrit Les Très Riches Heures du duc de Berry
- Un parc de 115 hectares dont les parterres ont été dessinés par André Le Nôtre
- Un domaine forestier et immobilier de 7 800 hectares (dont 6 300 hectares de forêt)
- Les plus grandes écuries princières d'Europe qui abritent le seul musée du Cheval aussi complet en France et une compagnie équestre

La programmation du Château de Chantilly en quelques Chiffres :

- **7 expositions par an**
- **3 spectacles équestres** (une centaine de représentations)
- **Une dizaine d'événements grand public par an** : Journées des Plantes de Chantilly en mai et en octobre, Pique-nique en blanc, concerts, festivals, événements sportifs, animations d'Halloween et de Noël, événements nationaux (Journées européennes du patrimoine, Nuit européenne des musées...)

Pour de plus amples informations : <https://chateaudechantilly.fr/>

## À PROPOS DE LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT

L'objectif de la direction est notamment de développer de façon durable les ressources propres du Château de Chantilly et d'en faire une destination touristique et culturelle nationale et internationale incontournable.

Elle regroupe le service marketing et communication, le service développement touristique et réservations, le service privatisations-événements, le service accueil-billetterie-boutiques (administration des ventes) et l'agent chargé des Journées des Plantes de Chantilly.

## DESCRIPTION DU POSTE

Placé sous l'autorité du chancelier et par délégation de l'administratrice générale du domaine de Chantilly, **le/la chargé(e) de l'expérience visiteurs (F/H)** relève de la responsabilité hiérarchique du responsable du service Marketing et Communication. Elle/Il est le garant de la bonne qualité de visite des publics du Château de Chantilly. Elle/Il travaille en relation étroite avec les autres collaborateurs de l'équipe Marketing et Communication ainsi que le service Billetterie, Boutiques et Régie, le service Réservations, le service Événementiel, le service développement touristique, le service des publics, le service Conservation, les équipes des Grandes Écuries, du Parc et Bâtiment.



## **Missions principales :**

### **1/ Communication**

- Pilotage de la signalétique en lien avec le service des publics et le service Billetterie, Boutiques et Régie (s'assurer que le visiteur dispose de toutes les bonnes informations et services sur site pour une visite optimale). Gestion du budget « signalétique ».
- Mise à jour du site Internet, être force de proposition sur l'UX et les éléments de texte
- Mise à jour du serveur vocal
- Mise à jour des écrans billetterie

### **2/ Relations visiteurs**

Modération des commentaires / questions clients pré et post-visite (TripAdvisor, Google, Guestviews...) et coordination des retours. Rédaction de courrier de réponse aux visiteurs.

### **3/ Développement de la connaissance des publics et amélioration de l'expérience de visite**

- Synthèse mensuelle des retours clients et pilotage des axes d'amélioration
- Garantie de la bonne mise en place des labels (Qualité tourisme, certificat TripAdvisor)  
Pilotage des enquêtes de visitorat
- Accompagnement des équipes dans l'amélioration de l'expérience client : force de proposition sur l'amélioration des parcours clients, proposition de nouvelles offres et/ou services en adéquation avec les besoins et les demandes de nos visiteurs
- Veille et analyse des bonnes pratiques

## **Compétences requises :**

- Orthographe irréprochable, capacités rédactionnelles
- Gérer un projet, faire travailler ensemble de multiples interlocuteurs internes et externes
- Élaborer et gérer un budget

## **Savoir-faire :**

- Savoir analyser et synthétiser de nombreuses informations
- Savoir piloter des projets (être garant du budget, du planning et de la qualité)
- Négocier avec des interlocuteurs variés
- Recueillir et diffuser les informations pertinentes

## **Savoir-être :**

- Être curieux (veille), ouvert(e) d'esprit
- Être autonome, prendre des initiatives
- Être rigoureux(se), organisé(e) et polyvalent(e)
- Savoir travailler en équipe
- Savoir communiquer avec aisance et diplomatie

## **Pratique des applications informatiques :**

- Maîtrise la suite Office (Word, Excel, Power Point, Wordpress)
- Connaître les outils qui analysent les retours utilisateurs et savoir analyser les informations



## Formation et expérience nécessaires :

Bac +3 minimum. Ecole de communication ou université

**Conditions particulières** (durée du contrat, spécificités du poste, contraintes, sujétions) :

**Durée du contrat :**

**Si fonctionnaire : contrat de détachement d'une première période d'un an** (garantie de la situation administrative, statutaire et financière).

**Si agent non titulaire (contractuel) : Contrat de travail d'une durée de trois ans**

## DOSSIER DE CANDIDATURE

Important : ne pas mettre en ligne votre candidature directement sur la plateforme du site « Choisir le service public ». Votre candidature ne sera pas examinée si elle est déposée sur la plateforme.

**Adresser au plus tard le : 15/05/2024 minuit** le dossier de candidature à **Madame Ariane Pardé responsable du service Marketing et Communication** par voie électronique à l'adresse suivante : [ariane.parde@chateaudechantilly.fr](mailto:ariane.parde@chateaudechantilly.fr)

Mettre en copie : [isabelle.daelemans@chateaudechantilly.fr](mailto:isabelle.daelemans@chateaudechantilly.fr)

Mentionner dans l'objet du message : VOTRE NOM\_CANDIDATURE / POSTE - CHANTILLY

Le dossier de candidature est composé des documents suivants (à transmettre en pièces jointes) :

un CV ;

une lettre de motivation ;

le dernier diplôme obtenu (présenter l'original lors de l'entretien de recrutement) ;

le dernier compte rendu d'évaluation professionnel, le cas échéant.

