Profils et compétences

Responsable CMS

Missions

Responsable de l'exploitation globale du musée (accueil du public, sécurité et sûreté des biens et des personnes, exploitation maintenance, services aux visiteurs et occupants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.)

En lien direct avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, il a la responsabilité de l'exploitation et de la conservation du patrimoine immobilier, en s'appuyant sur les ressources internes et les prestataires externes.

Le Responsable CMS définit la politique de service et de mise à disposition des locaux et des installations pour garantir la qualité des services fournis aux occupants et au public.

Il supervise l'ensemble des prestations, la sécurité, la sûreté, la fiabilité des installations et l'adéquation des services aux besoins de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans le cadre budgétaire du marché.

Il assure le reporting d'activité et le reporting financier auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Il définit, en collaboration avec son Adjoint et l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, une politique de contrôle de la qualité des prestations assurées dans le cadre du TITULAIRE.

Organisation

Positionnement dans l'organisation du TITULAIRE	Porte la responsabilité de l'exploitation globale du musée et du Pôle Pilotage
	Il a autorité sur tous les intervenants du marché et tout pouvoir pour engager le TITULAIRE
Encadrement	Encadrement d'une équipe interne et management des prestataires de services (en partie délégué aux responsables de chaque Pôle)
Relations avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC	En relation avec chaque Responsable des directions de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Présence et Permanence	- Prend part à la permanence encadrement conformément aux dispositions du CCTP (art 6.4)

Activités du poste

Rester en permanence à l'écoute des besoins ou des remarques exprimés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Instruire les réclamations et différends éventuels puis identifier les arbitrages à soumettre à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Animer les réunions périodiques de pilotage en présence de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, y compris la formalisation d'un compte-rendu de ces échanges pour acter les relevés de décision
Superviser la gestion des contrats de sous-traitance et les conventions de fournitures et de prestations
Assurer les relations avec les partenaires internes et externes de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Etre garant de la production du reporting général à l'attention de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Valider le suivi administratif et financier du marché à destination de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Animer auprès des équipes de pilotage, les priorités des différentes prestations d'exploitation et de services
Assurer un suivi des plans d'actions mis en œuvre dans le cadre de l'exploitation
Veiller à la bonne exécution des prestations conformément aux termes du marché et aux orientations définies par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Conseiller et assister les représentants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans l'amélioration du dispositif de pilotage, l'optimisation de l'organisation des prestations,...

Expériences

Le Responsable CMS est un Cadre supérieur, **possédant des expériences significatives, minimum 10 ans**, dans un domaine d'activité similaire au périmètre du marché, et notamment pour assurer :

- le management des intervenants du pilotage et des moyens opérationnels,
- le suivi financier d'un contrat multiservices.

Profils et compétences

Adjoint du Responsable CMS

Missions

Assiste le Directeur de Site dans l'exécution de ses missions et assure la continuité du poste lors des absences du Directeur de Site.

Est responsable de la définition et la mise en oeuvre de la politique de qualité.

Il s'assure que les engagements du Pôle Pilotage soient communiqués, compris, mis en œuvre et suivi à tous les niveaux de l'organisation.

Il est présent sur le terrain où il détermine, en collaboration avec le Directeur de Site, les plans de contrôle des prestations et veille à ce qu'ils soient conformes aux exigences définies dans les engagements de services.

Il assure la gestion administrative et financière du contrat permettant d'assurer la fluidité des prestations sur tout son long : pendant les phases sensibles (démarrage, agrément des sous traitants, exercices comptables, actualisations, etc.) et tout au long de l'exploitation (commandes, situations, etc.).

Il assure le suivi budgétaire du marché, avec une attention particulière pour le suivi de la Part à Commande (PAC).

Organisation

Positionnement dans l'organisation du TITULAIRE	Relais du Responsable CMS lors de ses absences
	Porte la politique de qualité du musée pour le TITULAIRE
Encadrement	Encadrement d'une équipe interne et management des prestataires de services (en partie délégué aux responsables de chaque Pôle)
Relations avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC	En relation avec chaque Responsable des directions de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Présence et Permanence	- Prend part à la permanence encadrement conformément aux dispositions du CCTP (art 6.4)

Activités du poste

Assurer le remplacement du Responsable CMS, pendant ses absences
Développer les procédures d'autocontrôles de la qualité des prestations
Mettre en place les outils d'autocontrôle de la qualité des prestations
Réaliser l'autocontrôle du pilotage, de la Cellule planification
Réaliser périodiquement et inopinément des autocontrôles ayant trait à l'ensemble des domaines de l'exploitation
Assurer le suivi administratif et financier du marché
Assurer la gestion documentaire
Effectuer des audits internes en matière d'application des process, de la réglementation et de tenue des outils (GMAO,…)
Informer l'EPMQB sur les évolutions réglementaires concernant son activité et le périmètre du marché
Développer et tenir à jour des tableaux de bord de synthèse pour l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Mettre en place et suivre des indicateurs de performance (délais, incidents, dysfonctionnement…)
Assurer la mise en oeuvre de la politique de développement durable, en collaboration avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, et être force de proposition sur l'évolution de celle-ci
Assurer son devoir de conseil et d'assistance auprès de l'ETABLISSEMENT PUBLIC en matière notamment d'organisation des équipes d'intervention, de méthodes de travail, d'outillages et technologies mis en œuvre
Assurer un suivi des plans d'actions mis en œuvre dans le cadre de l'exploitation
Participer à la mise en place et au suivi, en collaboration avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, des plans de continuité d'activité et de gestion des incidents majeurs

Expériences

L'Adjoint au Directeur de Site est un Cadre supérieur, possédant des expériences significatives (**minimum 5 ans**) dans un domaine d'activité similaire au périmètre du marché et notamment pour assurer :

- le management des intervenants du pilotage et des moyens opérationnels,
- le suivi de la politique de qualité,
- le suivi financier d'un contrat multiservices.

Profils et compétences

Responsable PLANIFICATION, COORDINATION, MANIFESTATIONS

Missions

Responsable de l'Ordonnancement, Pilotage et Coordination de l'ensemble des sections du marché.

Le responsable PLANIFICATION, COORDINATION, MANIFESTATIONS définit et met en œuvre la politique de service et de mise à disposition des moyens humains pour garantir la qualité des services fournis aux occupants et au public.

Il veille constamment à l'harmonisation des moyens avec les objectifs et la qualité des prestations liées aux activités courantes, aux évènements exceptionnels et aux manifestations.
Il assure la coordination des moyens des différentes sections du marché, dans le cadre de la mise en œuvre des manifestations (section 13).
Il assure le reporting d'activité auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Organisation

Positionnement dans l'organisation du TITULAIRE	Porte la responsabilité de la coordination et la planification des moyens pour l'exploitation du musée. Assure le pilotage administratif et financier du contrat et en interface avec le client.
Encadrement	Encadrement de la cellule de PLANIFICATION, COORDINATION, MANIFESTATIONS.
Relations avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC	En relation avec chaque Responsable des directions de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. En relation avec le Contrôle de Gestion pour la partie administratif et financier
Présence et Permanence	Prend part à la permanence encadrement conformément aux dispositions du CCTP (art 6.4)

Activités du poste

Etre garant de la prise en compte des besoins et de la mise en œuvre des moyens complémentaires pour les activités courantes, les évènements exceptionnels et les manifestations
Etablir un système relationnel pour garantir la coordination entre tous les acteurs (collecte et retour des informations liées à la planification des prestations,...) et assurer la communication auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Prévoir rapidement et efficacement l'adaptation des moyens en fonction de la variation des besoins
Assurer l'analyse des problématiques imposées par la nature des événements
Assurer le traitement fluide de la charge administrative et financière, tant dans ses périodes d'affluence (démarrage et clôtures comptables, actualisations), que dans ses périodes régulières (commandes, situations).
Etre garant de l'application de la variabilité pour les prestations relevant de son Pôle
Animer les réunions hebdomadaires de planification en présence de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, y compris la formalisation d'un compte-rendu de ces échanges pour notamment acter les relevés de décision
Formaliser les plannings hebdomadaires, à l'issue des réunions de planification, pour visualiser dans l'espace temps, les prestations (et leur enchainement) liées aux activités courantes, aux évènements exceptionnels et aux manifestations
Assurer la définition et/ou l'adaptation des objectifs hebdomadaires pour chaque section suite aux réunions de planification avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Veiller à la bonne exécution des prestations conformément aux termes du marché et aux orientations définies par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
S'assurer de la prise en compte des demandes d'intervention émises par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et de leur résolution, dans le respect des délais prévus au marché
Assister les Responsables Pôle, dans le suivi des plans d'actions mis en œuvre dans le cadre de l'exploitation

Expériences

Le Responsable PLANIFICATION, COORDINATION, MANIFESTATIONS est un Cadre supérieur, possédant des expériences significatives (minimum 10 ans) dans un domaine d'activité similaire au périmètre du marché et notamment dans le management et la coordination des différents prestataires dans différents domaines, tels que la technique, les services, l'informatique, ...

Profils et compétences

Cellule PLANIFICATION, COORDINATION, MANIFESTATIONS

Missions

Responsable du pilotage de la planification des moyens permettant d'assurer les prestations liées aux activités courantes, aux évènements exceptionnels et aux manifestations. Responsable de la gestion administrative du contrat permettant d'assurer la fluidité des prestations tout son long.

Elle s'assure quotidiennement de la planification et la coordination entre les sections auprès des Responsables Opérationnels, pour la réalisation des différentes prestations.

Elle assure le traitement des demandes d'intervention, émises sur le portail informatique à cet effet, jusqu'au retour d'information pour clôturer les demandes.

Elle assure la gestion administrative du contrat, pendant les phases sensibles (démarrage, agrément des sous traitants, exercices comptables, etc.) et tout au long de l'exploitation (commandes, situations, etc.).

Organisation

Positionnement dans l'organisation du TITULAIRE	Assure le pilotage des responsables opérationnels pour définir les moyens à mettre en œuvre pour exécuter les prestations quotidiennes et les demandes complémentaires des différentes directions. Assure le pilotage administratif des intervenants et en interface avec le client.
Encadrement	Management des Responsables Opérationnels, des moyens opérationnels et des co- et sous-traitants
Relations avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC	En relation avec les occupants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour collecter les dysfonctionnements opérationnels, alimenter les requis administratifs, et accorder les éléments de facturation.
Présence et Permanence	- Présence à assurer principalement pendant l'horaire Administratif
	- Aucune permanence à assurer lors des week-end

Activités du poste

Planifier les prestations sans impact pour l'exploitation du musée, en collaboration avec les Responsables Opérationnels
Planifier les moyens supplémentaires mis en œuvre dans le cadre de la variabilité des prestations
Planifier les moyens complémentaires, en collaboration avec la Cellule Planification, pour les manifestations
Assurer la transversalité entre le deux Pôle "Face PUBLIC" et "Face SUPPORT" et également entre les sections d'un même Pôle
Prendre en compte et faire traiter les demandes d'intervention émises par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, via l'outil de demandes d'intervention
Informer l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, en retour de la résolution du dysfonctionnement identifié, via l'outil de demandes d'intervention
Coordonner l'adaptation opérationnelle des moyens au regard des besoins et des décisions émises par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Prévoir la mise en œuvre des moyens complémentaires pour assurer efficacement les activités courantes, les évènements exceptionnels et les manifestations
Etre garant du suivi quotidien des plannings hebdomadaires des prestations formalisés en réunion de planification, pour traiter les écarts et dérives
Assurer le traitement fluide de la charge administrative et financière, tant dans ses périodes d'affluence (démarrage et clôtures comptables), que dans ses périodes régulières (commandes, situations).
Etre garant du reporting concernant le suivi des plannings hebdomadaires à destination de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (directions et membres de la cellule planification)
Prévoir les moyens humains et matériels nécessaires pour la réalisation des plans d'actions dans le cadre de l'exploitation

Expériences

La Cellule PLANIFICATION est composée d'un ou plusieurs Cadres supérieurs, possédant des expériences significatives (minimum 5 ans) dans un domaine d'activité similaire au périmètre du marché et notamment dans le management et la coordination des différents prestataires dans différents domaines, tels que la technique, les services, l'informatique,...

Profils et compétences

Responsable du Pôle "Face SUPPORT"

Missions

Responsable du Pôle "Face SUPPORT" à savoir la sécurité incendie, les services généraux, l'exploitation maintenance pour l'ensemble des domaines techniques et des équipements scéniques.

En lien direct avec la Direction des Moyens Techniques et de la Sécurité de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, il a la responsabilité du maintien des conditions techniques, réglementaires et sécuritaires pour l'accueil du public et des occupants.

Il est le garant de la bonne réalisation des missions définies dans les règlements de sécurité pour les Etablissements Recevant du Public (ERP).

Il travaille en étroite collaboration avec le responsable Pôle "Face PUBLIC" et le responsable Planification, pour la coordination des sections entre elles.

Il assure le reporting périodique de l'activité du Pôle "Face SUPPORT" auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Organisation

Positionnement dans l'organisation du TITULAIRE	Porte la responsabilité de la réalisation des prestations liées notamment, à l'exploitation, la maintenance technique et la sécurité du musée
Encadrement	Encadrement des équipes opérationnelles et management des prestataires de services, liés au Pôle "Face SUPPORT"
Relations avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC	En relation avec chaque Responsable des directions de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
	Interlocuteur privilégie de la Direction des Moyens Techniques et de la Sécurité
Présence et Permanence	- Prend part à la permanence encadrement conformément aux dispositions du CCTP (art 6.4)

Activités du poste

Animer et coordonner, avec l'appui du Directeur de Site et du Responsable Planification, les Responsables opérationnels et les autres moyens opérationnels intervenant pour le Pôle, dont il a la responsabilité
Rester en permanence à l'écoute des besoins ou des remarques exprimés par les différents services de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Formaliser et remonter les attentes des directions de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, non prévues dans le cadre du forfait, auprès du représentant désigné de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, pour le suivi budgétaire
Etre garant de la bonne exécution des prestations relevant du Pôle "Face SUPPORT"
Souscrire et gérer les contrats de maintenance externe pour les prestations spécialisées
S'assurer de la réalisation des autocontrôles pour le Pôle "Face SUPPORT" et de l'atteinte des objectifs définis
S'assurer de la bonne prise en compte des plans d'actions suite aux éventuelles dérives relevées dans les autocontrôles ou constatées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Etre opérationnellement responsable du bon déroulement du Pôle, dont il a la charge en prenant en compte l'ensemble des besoins
Etre le garant de la consolidation du reporting du Pôle "Face SUPPORT", émanant des responsables opérationnels
Animer périodiquement ou selon les besoins spécifiques, les réunions Pôle "Face SUPPORT", en présence du ou des représentant(s) désigné(s) de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, y compris la formalisation d'un compte-rendu de ces échanges pour notamment acter les relevés de décision
Etre le garant du maintien des aspects réglementaires (vérification du respect des délais de levée des observations émises par les organismes agrées, suivi du registre de sécurité,…)
S'assurer de la réalisation et de la mise à jour du registre de sécurité
Suivre la mise en œuvre de la politique de développement durable (suivi des énergies et des fluides, gestion des déchets,…)
Assurer le suivi des plans d'actions propres au Pôle "Face SUPPORT", mis en œuvre dans le cadre de l'exploitation du musée
Assurer son devoir de conseil et d'assistance auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en matière d'exécution et d'organisation des moyens humains et matériels

Expériences

Le Responsable Pôle "Face SUPPORT" est un Cadre supérieur, possédant des expériences significatives (minimum 10 ans) dans un domaine d'activité similaire au périmètre du Pôle SUPPORT et des compétences approfondies sur les aspects réglementaire, technique et informatique, pour assurer le management et la coordination des équipes d'encadrement et d'intervention nécessaires à son Pôle.

Profils et compétences

Responsable du Pôle "Face PUBLIC"

Missions

Responsable du Pôle "Face PUBLIC" à savoir la sûreté, des services immobiliers et des services à l'occupant et au public (accueil, réservation, nettoyage,...), et des manifestations.

En lien direct avec la Direction des Publics de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, il a la responsabilité des conditions d'accueil du public au sein du musée et des occupants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans les zones administratives.

Il travaille en étroite collaboration avec le responsable Pôle "Face SUPPORT" et le responsable Planification, pour la coordination des sections entre elles.
Il assure le reporting périodique de l'activité du Pôle "Face PUBLIC" auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Organisation

Positionnement dans l'organisation du TITULAIRE	Porte la responsabilité d'accueillir, informer, orienter et proposer un service aux visiteurs, de garantir la sûreté des personnes et des biens,
Encadrement	Encadrement des équipes opérationnelles et management des prestataires de services, liés au Pôle "Face PUBLIC"
Relations avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC	En relation avec chaque Responsable des directions de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
	Interlocuteur privilégie de la Direction des Publics
Présence et Permanence	- Prend part à la permanence encadrement conformément aux dispositions du CCTP

Activités du poste

Animer et coordonner, avec l'appui du Directeur de Site et du Responsable Planification, les Responsables opérationnels et les autres moyens opérationnels intervenant pour le Pôle, dont il a la responsabilité
Rester en permanence à l'écoute des besoins ou des remarques exprimés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Alerter l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC des remarques exprimées les visiteurs du musée
Valider, les demandes émises et les devis formalisés, ayant un impact sur le Pôle, dont il a la responsabilité
Formaliser et remonter les attentes des directions de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, non prévues dans le cadre du forfait, auprès du représentant désigné de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, pour le suivi budgétaire
Etre garant de la bonne exécution des prestations relevant de son Pôle
Etre garant de l'application de la variabilité pour les prestations relevant de son Pôle
Souscrire et gérer les contrats de sous-traitance pour les prestations spécialisées
S'assurer de la réalisation des autocontrôles pour le Pôle PUBLIC et de l'atteinte des objectifs définis
Etablir en relation éventuelle avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC selon les sujets, les plans d'actions
S'assurer de la bonne prise en compte des plans d'actions suite aux éventuelles dérives relevées dans les autocontrôles ou constatées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Etre opérationnellement responsable du bon déroulement du Pôle, dont il a la charge en prenant en compte l'ensemble des besoins
Etre le garant du maintien des conditions de sûreté à l'intérieur du musée, pour les personnes et les biens
Etre le garant de la consolidation du reporting du Pôle PUBLIC, émanant des responsables opérationnels
Animer périodiquement ou selon les besoins spécifiques, les réunions Pôle "Face SUPPORT", en présence du ou des représentant(s) désigné(s) de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, y compris la formalisation d'un compte-rendu de ces échanges pour notamment acter les relevés de décision
Suivre la mise en œuvre de la politique de développement durable (organisation du travail,...)
Assurer le suivi des plans d'actions propres au Pôle PUBLIC, mis en œuvre dans le cadre de l'exploitation du musée
Assurer son devoir de conseil et d'assistance auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en matière d'exécution et d'organisation des moyens humains et matériels

Expériences

Le Responsable Pôle "Face PUBLIC" est un Cadre supérieur, possédant des expériences significatives (minimum 7 ans) dans un domaine d'activité similaire au périmètre du Pôle PUBLIC et des compétences dans le métier des services pour assurer le management et la coordination des équipes d'encadrement et d'intervention nécessaires à son Pôle.

Profils et compétences

Responsables Opérationnels

Missions

Responsable du pilotage des moyens opérationnels (interne et sous-traitants) assurant les prestations liées aux activités courantes, aux évènements exceptionnels et aux manifestations.

Ils s'assurent quotidiennement de la bonne mise en œuvre des moyens exigés dans chacune des sections.
Ces intervenants sont des représentants du TITULAIRE qui n'assurent pas de prestations oeuvrantes.

Il appartient au TITULAIRE, selon l'organisation qu'il compte mettre en œuvre, de confier à un même Responsable opérationnel, le management de une ou plusieurs Sections, ou de le seconder par un ou plusieurs adjoints.

Ils organisent opérationnellement le traitement des demandes d'intervention, émises sur le portail informatique à cet effet, et assure le retour d'information vers la Cellule Planification.

Organisation

Positionnement dans l'organisation du TITULAIRE	Assure le pilotage des moyens opérationnels pour définir les moyens à mettre en œuvre pour exécuter les prestations quotidiennes et les demandes complémentaires des différentes directions
Encadrement	Management des moyens opérationnels
Relations avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC	En relation avec les occupants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour prendre en compte les dysfonctionnements
Présence et Permanence	- Présence à assurer principalement pendant l'horaire Administratif
	- Aucune permanence à assurer lors des week-end

Activités du poste

Animer et manage les moyens opérationnels (organisation des équipes d'intervention, méthodes de travail, outillages et technologies mis en œuvre…)
Etre garant de la bonne exécution des prestations relevant de son secteur et s'assure de la réalisation de contrôles qualité réguliers
Conseiller et assister les Responsables Pôle et Planification pour son Secteur en qualité d'expert (expertise, veille réglementaire, adaptation des besoins…)
Coordonner l'adaptation opérationnelle des moyens au regard des besoins et des décisions prises
Formaliser et remonter les alertes aux Responsables Pôle
Etre force de proposition pour définir et mettre en œuvre les objectifs et indicateurs de performance relatifs à son/ses section(s)
Participer selon les besoins en appui technique aux réunions de Pilotage, de Pôle ou de Planification
Assurer les formations métier des nouveaux entrants et/ou leur mise à niveau
Informer le Responsable planification de tout changement susceptible d'avoir un impact sur la planification et la programmation des moyens

Expériences

Les Responsables Opérationnels sont des Cadres expérimentés, possédant des expériences significatives **(minimum 7 ans)** dans un domaine d'activité similaire au périmètre du marché et notamment dans le management et la coordination des moyens opérationnels.