

# CAP SCIENCES RECRUTE EN CDI

## Un/Une Directeur.rice Satisfaction visiteurs et Exploitation

Cap Sciences est une association qui existe depuis 1995 et qui se place parmi les plus importants Centres de Culture Scientifique, Technique et Industrielle (CCSTI) en France, et qui compte parmi les institutions du paysage bordelais et néo-aquitain.

Depuis sa création, Cap Sciences a inscrit l'ensemble de ses actions dans une volonté d'éveiller et sensibiliser ses publics aux problèmes sociétaux par la diffusion de la culture scientifique technique et industrielle. Les enjeux de la lutte contre le réchauffement climatique, de la protection de l'environnement, du respect des droits humains, de l'évolution des sciences au bénéfice de la planète, du respect des cultures des peuples et plus largement de la planète, sont au cœur de ses actions.

Cap Sciences ne pouvait mener cette mission de médiation envers ses publics sans être elle-même engagée. C'est ainsi que nous veillons à ce que chaque action menée s'inscrive dans une démarche respectueuse de son environnement écologique, social et sociétal.

Après une période de fermetures successives et d'incertitudes, Cap Sciences ambitionne aujourd'hui de s'engager dans une politique de Très Grande Satisfaction Visiteur afin de développer ses fréquentations.

Dans ce contexte, Cap Sciences recrute pour sa direction d'exploitation, sous l'autorité du Directeur général, un(e) directeur.rice Satisfaction visiteurs et Exploitation.

### **CONTEXTE & FINALITE**

---

La stratégie de Cap Sciences s'articule autour de 5 axes

- Axe 1 – Faire venir au Hangar 20, totem expérientiel
- Axe 2 – Aller vers les publics et territoires éloignés
- Axe 3 – Eclairer le présent et préparer l'avenir
- Axe 4 – Valoriser nos savoir faire
- Axe 5 – Structurer l'association et ses engagements

Le directeur.rice Satisfaction visiteurs et Exploitation a en charge l'axe 1 de la stratégie : « *faire venir au H20, totem expérientiel* ». Les objectifs principaux de cet axe sont :

- Attirer et satisfaire un maximum de visiteurs dans le cadre de la mission d'intérêt général de diffusion de la Culture scientifique Technique et industrielle
- Développer l'autofinancement de l'association Cap Sciences en développant les fréquentations, le ticket moyen et les recettes annexes

## **ORGANISATION**

---

Le directeur.rice Satisfaction visiteurs et Exploitation est directement rattaché au directeur général.

Le directeur.rice Satisfaction visiteurs et Exploitation est membre du Comité de Direction de l'association, il est invité à participer au Conseils d'Administration et aux Assemblées Générales de l'association.

Le directeur.rice Satisfaction visiteurs et Exploitation manage une équipe composée des services suivants :

- Service aux publics
- Événementiel dont les privatisations

Il travaille en étroite relation avec les directions support notamment le secrétariat général pour les ressources d'animation, le service communication, la direction financière.

Il travaille transversalement sur les projets en tant que de besoin avec les autres directions, notamment la direction de l'éducation et la direction design d'expérience et ingénierie de projet.

## **MISSIONS**

---

### **Attirer et satisfaire nos visiteurs dans le cadre de la mission d'intérêt général de diffusion de la Culture scientifique Technique et industrielle**

- Définir et diffuser en interne et en externe les valeurs et les outils d'une politique de Très Grande Satisfaction Visiteurs (TGSV) pour atteindre nos objectifs annuels de TGSV
  - Piloter le projet de Très Grande Satisfaction Visiteurs en lien avec le coordinateur de la démarche TGS
  - Définir les objectifs annuels à atteindre en termes de TGSV ainsi que les indicateurs associés
  - Construire, piloter, suivre et évaluer le plan d'actions d'amélioration continue de la TGSV
- Définir et mettre en œuvre la stratégie marketing associée et les objectifs des plans de communication adaptés à même de soutenir les objectifs de la politique de TGSV en collaboration étroite avec la direction générale et le service com
  - Bâtir collectivement une offre de programmation attractive pour les visiteurs et cohérente avec la mission d'intérêt général, les valeurs de l'association et notre politique de TGSV. La programmation comprend les expositions, les expériences, les ateliers et les événements organisés au H20
  - Construire la stratégie marketing offre produits pour assurer un niveau de fréquentation optimum

- Définir les objectifs des plans de communication de chaque activité et co-construire les plans de communication avec le service com pour garantir la visibilité, la fréquentation et la satisfaction quant à la promesse proposée
- Suivre et évaluer la pertinence des actions de communication dans une perspective d'amélioration continue

**Accroître l'autofinancement de l'association Cap Sciences en développant les fréquentations, le ticket moyen et les recettes annexes.** L'autofinancement généré par les activités au Hangar20 est essentiel pour les équilibres économiques de Cap Sciences. Cet autofinancement est composé des recettes suivantes : Entrées aux expositions, expériences, ateliers et événements de Cap Sciences ; Bar ; Boutique ; Privatisations

- Piloter les activités du H20 pour développer les marges opérationnelles :
  - Définition des offres (positionnement, modalités, politique tarifaire)
  - Commercialisation et prospection
  - Exploitation courante
- Proposer et piloter un plan stratégique de développement de la marge opérationnelle des activités au H20
  - Investissement matériel et produit
  - Evolution des pratiques, des process, des aménagements et de la prise en charge des visiteurs
  - Partenariats

### **Piloter l'exploitation des activités au Hangar 20**

- En lien avec le responsable bâtiment / sécurité :
  - Garantir la sécurité des visiteurs dans le respect des normes ERP en vigueur. Suivre la conformité des installations et les travaux de mise aux normes pour assurer la sécurité des visiteurs et des salariés
- Organiser et piloter l'exploitation pour assurer une satisfaction et une fréquentation optimales
  - Plannings
  - Formations
  - Qualité de la médiation et des animations
  - Allocation des ressources humaines et matérielles pour atteindre un niveau de service optimal
  - Optimisation des outils d'exploitation et des process

- Optimisation de l'utilisation des espaces proposés aux publics tant en termes d'activités que d'expériences ou d'usages
- Bilans d'opération produit par produit ainsi que le suivi des frais structurels et opérationnels d'exploitation

### **Assurer le pilotage des activités de la direction**

- Management opérationnel des équipes, le suivi des évaluations et des trajectoires des collaborateurs
- Construction et pilotage budgétaires de la direction
- Mise en œuvre et pilotage des indicateurs de performance, de satisfaction visiteurs, de suivi d'activité et de suivi budgétaire

### **Contribuer aux engagements de Cap Sciences**

- Participer au respect et à la mise en œuvre des engagements de Cap Sciences :
  - Norme NF Environnement
  - Charte RSE
  - Tourisme handicap
  - Charte de protection de l'enfant
  - Démarche Inclusion et Innovation sociale

## **DOMAINES DE COMPETENCES**

---

### **1 - Compétences spécifiques**

- Expertise en exploitation, expérialisation et satisfaction visiteurs
- Expertise en réglementation applicable aux ERP
- Maîtrise de la gestion des flux et des processus associés
- Maîtrise des process d'amélioration continue
- Connaissance pratique des outils de marketing, communication et commercialisation
- Maîtrise des techniques de gestion de projet
- Rompu au pilotage de projet, construction et suivi budgétaire, construction et suivi d'indicateurs

## 2 - Aptitudes

- Capacité à manager les équipes avec bienveillance et exigence
- Aptitudes relationnelles à travailler en vertical et transversal
- Rigueur et souplesse
- Fiabilité et adaptabilité
- Créativité dans le cadre

## **SPECIFICITES DU POSTE**

---

### 1 - Dimensions du poste

- Périmètre physique : Hangar 20 à Cap Sciences
- Encadrement hiérarchique des équipes de la direction
- Membre du comité de direction

### 2 - Budget autonome

- Responsabilité de la gestion globale des budgets alloués annuellement pour les activités de la Direction

### 3 - Relations internes

- Avec l'ensemble des autres directions
- Avec la Direction Générale

### 4 - Relation externe

- Partenaires institutionnels :
  - o Collectivités locales (région, départements, métropole, EPCI...)

### 5 – Particularités

- Déplacements occasionnels en Nouvelle-Aquitaine
- Déplacements occasionnels en France

Salaire à négocier. Statut cadre au forfait 214 jours.

Principaux avantages proposés :

- \* Tickets restaurant
- \* Prise en charge de la mutuelle par l'employeur à hauteur de 70%
- \* Prise en charge à 50% des abonnements transport en commun ou prime vélo
- \* Divers avantages sociaux proposés par le CSE : chèques vacances, chèques culture...

Prise de poste souhaitée au plus tôt.

Profil Bac+5 avec expérience avérée en exploitation de site d'au moins 3 ans.

Envoyer candidature (CV + lettre de motivation) à [service.rh@cap-sciences.net](mailto:service.rh@cap-sciences.net), avant le 23 mai 2024.  
Préciser dans l'objet du mail : Directeur.rice d'exploitation.