

## LA MAISON DE LA CULTURE DE GRENOBLE RECRUTE UN.E RESPONSABLE CRM (CDD 12 mois plein temps)

La MC2: Maison de la Culture de Grenoble est un Etablissement public de coopération culturelle labellisé Scène nationale dirigé par Arnaud Meunier depuis janvier 2021. Axé sur l'ouverture à l'international et l'excellence artistique, son projet est porté par la production, l'innovation et l'inclusion, et présente plus de 90 spectacles par saison à même de montrer le meilleur de la création actuelle dans tous les champs disciplinaires. La MC2 produit et accompagne des productions dont elle gère les tournées. Elle organise également des tournées en Isère. Acteur majeur de la Métropole et lieu emblématique de la décentralisation, la MC2 emploie une centaine de permanent.e.s, ainsi qu'une centaine d'intermittent.e.s, accueille en son sein le Centre chorégraphique National de Grenoble et le Groupe Emile Dubois et dispose d'une surface de 22 000 m<sup>2</sup> comprenant les équipements scéniques suivants :

- o L'Auditorium de 998 places
- o La salle Georges Lavaudant, grand théâtre de 1030 places
- o La salle René Rizzardo, salle modulable de 875 m<sup>2</sup> aux configurations de 500 places en gradin ou 1300 places debout
- o Le Petit Théâtre de 244 places
- o Deux studios de danse
- o Une salle de répétition
- o Un studio d'enregistrement.

Le pôle des publics, qui réunit les équipes des relations avec les publics et de la billetterie, est composé de 10 salariés.

### Description du poste

Dans le cadre d'un changement de logiciel de Billetterie prévu pour le 1er janvier 2025, la MC2 recrute un.e Responsable CRM afin d'**élaborer et de mettre en œuvre une stratégie et des outils afin de mieux connaître nos publics et ainsi pouvoir atteindre nos objectifs de remplissage de Billetterie.**

Placé.e sous l'autorité de la Directrice des publics, en lien avec la Responsable billetterie et accueil, vos principales missions sont les suivantes :

### 1/ CONNAISSANCE, DEVELOPPEMENT ET FIDELISATION DES PUBLICS

- o **Vous réalisez une enquête quantitative et qualitative des publics de la MC2**, en collectant, analysant et retranscrivant des données chiffrées objectivées.
- o Vous retranscrivez cette enquête une fois rédigée à la Direction de MC2, aux services directement concernés, mais aussi à l'ensemble du personnel et à nos partenaires institutionnels et financiers.

### 2/ DEFINITION ET MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE DE COMMERCIALISATION

- o A partir de cette enquête, **vous participez à la définition de la stratégie de commercialisation** et des différents contingents de places selon les types de public, en relation avec les équipes de la direction des publics et de la communication.
- o **Vous assurez la mise en œuvre et la rédaction des actions de marketing direct** (ciblage, mailings, offres) en collaboration étroite avec l'équipe de la direction des publics et en lien avec l'équipe communication.
- o **Vous mettez en œuvre les stratégies définies pour le développement des ventes et la fidélisation des publics** : approche marketing / CRM, parcours clients / spectateurs, définition des offres de fidélisation.
- o **Vous menez une analyse dynamique des ventes et mettez en place des outils simples** de mesure de la satisfaction des publics afin d'alimenter la réflexion collective et la connaissance des publics.
- o **Vous vous assurez de la bonne tenue de la base de données spectateurs** et veillez aux bonnes pratiques de l'ensemble des utilisateurs du logiciel au sein de la MC2, afin de garantir le bon développement de l'activité billetterie et marketing de la MC2.

### Profil recherché

- o Vous êtes issu.e d'une formation bac +4/5 en marketing culturel, stratégies commerciales, ou gestion de projet culturel.
- o **Vous avez une expérience réussie de 3 à 5 ans à un poste similaire dans un établissement artistique.**

- **Une maîtrise d'au moins un logiciel de Billetterie type Mapado ou CQfix est indispensable.**
- **Une maîtrise d'un logiciel de CRM type Arena metrics est indispensable.**
- Vous avez des bases solides en marketing et communication.
- Vous avez un très bon rédactionnel, des capacités d'analyse et de synthèse.
- Vous avez le goût du travail en équipe et aimez transmettre vos connaissances.

#### Conditions

- CDD 12 mois temps plein forfait 197 jours
- Statut : Cadre groupe 4 Convention collective nationale pour les entreprises artistiques et culturelles du 1er janvier 1984
- Salaire indicatif entre 2600€ et 2900€ bruts mensuels \*13 mois selon expérience (13e mois dès 6 mois d'ancienneté prorata temporis) + tickets restaurant 10.50€/jour plein travaillé avec une prise en charge employeur de 60% + avantages CSE dès 6 mois d'ancienneté
- Poste basé à Grenoble (38)
- Travail en soirées : 4 soirs/mois en moyenne hors vacances scolaires dans le cadre des permanences des cadres lors des représentations et autres ouvertures au public
- Possibilité de télétravail ponctuel 1 jour/semaine
- **Poste à pourvoir à partir du 1er septembre 2024**

Merci de transmettre votre candidature avec l'objet « Responsable CRM » CV + lettre de motivation par email à l'attention d'Agathe BISCONDI, Directrice des publics : [agathe.biscondi@mc2grenoble.fr](mailto:agathe.biscondi@mc2grenoble.fr)