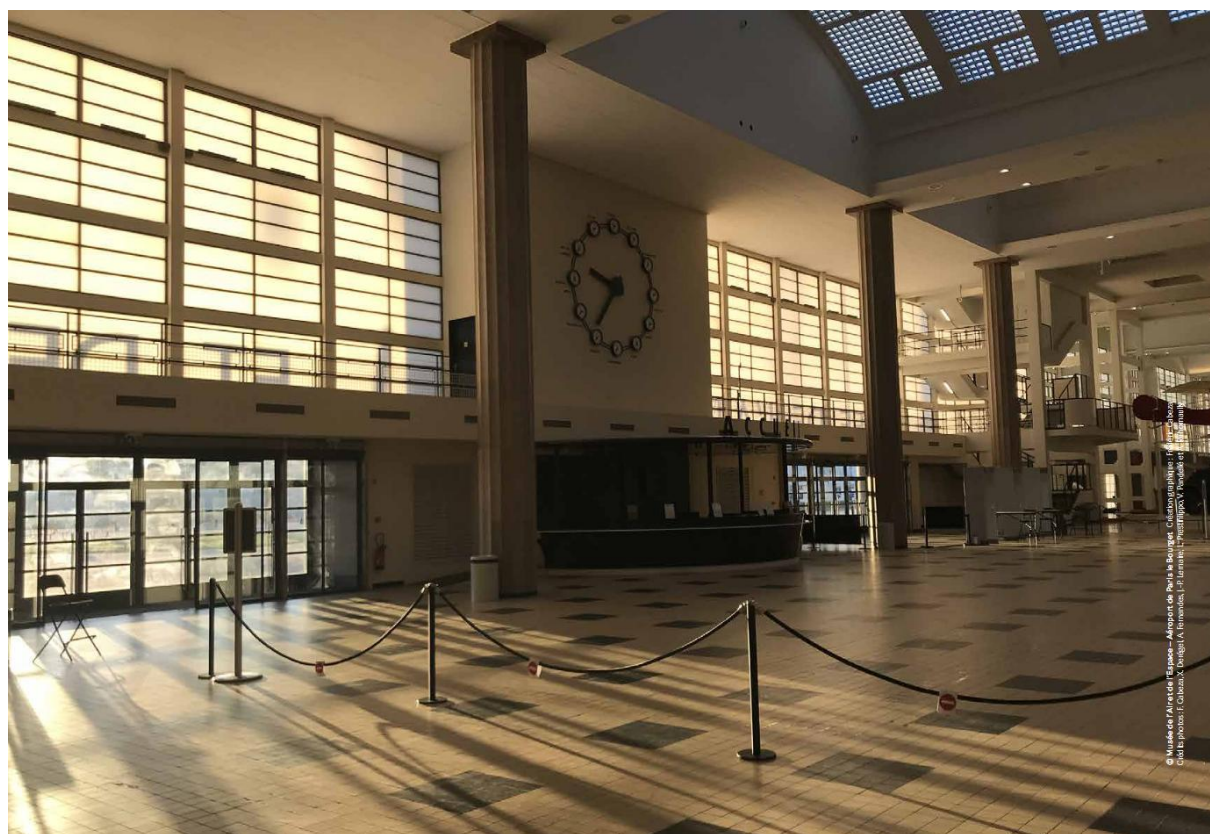


Mission d’audit organisationnel
Organisation du travail et processus internes – gestion des publics
Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)



SOMMAIRE

1	OBJET DE LA CONSULTATION.....	3
2	OBJECTIF DE LA MISSION	3
3	METHODOLOGIE ATTENDUE	4
4	LIVRABLES ATTENDUS.....	4
5	PLANNING PREVISIONNEL	4
6	CRITERES DE SELECTION DU PRESTATAIRE	4

1 OBJET DE LA CONSULTATION

En 2018, le musée de l'Air et de l'Espace a engagé une restructuration majeure autour de trois départements, acte fondateur de la création du Département Développement des Publics, Marketing et Éditions (DDPME). Ce département rassemble une trentaine d'agents, et est organisé en cinq pôles - actions pédagogiques et culturelles, expositions, relations aux publics, programmation événementielle, locations d'espaces et tournages - ainsi qu'une mission mécénat-sponsoring. Cette organisation a accompagné la mise en œuvre du Contrat d'Objectifs et de Performance (COP) 2020-2024, centré sur le développement de l'attractivité et de la soutenabilité du musée.

Le DDPME est notamment chargé de développer la fréquentation du Musée, en nombre et en typologie, d'accroître ses ressources propres (billetterie, locations d'espaces, mécénat, délégations de service public) et contribue à son rayonnement à différentes échelles territoriales.

Dans la perspective du COP 2025-2030, orienté vers la consolidation du positionnement, du rayonnement et du développement de la fréquentation de l'établissement, le DDPME occupe un rôle central. Ses missions sont directement liées aux enjeux d'attractivité, d'expérience de visite et de croissance des publics.

Par ailleurs, l'arrivée de la ligne de métro 17 au Bourget en 2027 constitue une transformation majeure, susceptible d'entraîner une augmentation significative des flux de visiteurs et de modifier profondément les conditions d'accueil et d'organisation opérationnelle.

Un diagnostic mené en 2025 a analysé la capacité du DDPME à anticiper ces évolutions et leurs conséquences internes. Les conclusions restituées en décembre 2025 mettent en évidence la nécessité de renforcer la structuration du parcours visiteur, de fluidifier l'organisation interne du département et de repenser certains processus clefs afin d'accompagner la montée en charge à effectif constant.

2 OBJECTIF DE LA MISSION

La mission porte exclusivement sur l'organisation interne, la structuration des processus de travail, et la coordination opérationnelle des équipes impliquées dans la gestion des publics, à l'exclusion de toute intervention technique sur les outils numériques.

Plus précisément, l'audit organisationnel devra :

Optimiser l'organisation du travail et les processus internes

- Analyser les flux de travail impliquant plusieurs services ou pôles liés à la préparation, la gestion et l'accueil des publics.
- Identifier les dysfonctionnements, redondances, ruptures de charge ou zones de flou organisationnel.
- Proposer des améliorations structurelles à effectif constant.

Concentrer l'analyse sur la prise en charge des réservations de groupes

La mission intégrera un examen approfondi du cycle de vie des réservations de groupes, depuis la demande initiale jusqu'à leur arrivée sur site :

- Recueil et traitement des demandes de réservation (flux, priorités, coordination interne).
- Transmission d'informations internes aux services concernés.
- Préparation en amont des visites (documents, planification, communication interne).
- Accueil sur site des groupes (flux, orientation, prise en charge).

L'objectif est de garantir une fluidité opérationnelle renforcée, une cohérence des rôles et une meilleure anticipation des charges liées aux groupes.

Examiner l'accueil sur site dans ses dimensions organisationnelles

La mission visera à :

- Observer et analyser l'accueil des publics et des groupes sur site (arrivée, flux, orientation).
- Identifier les points de friction organisationnels ou de coordination entre services.
- Préconiser une organisation robuste et scalable, adaptée à la montée en fréquentation attendue en 2027.

Travailler à effectif constant

Les préconisations devront :

- Tenir compte du niveau d'effectifs existant,
- Chercher des gains d'efficacité *via* la simplification, la coordination, et la formalisation.

Exclusions explicites du périmètre

Pour éviter toute ambiguïté, le périmètre n'inclut pas :

- L'analyse ou la refonte du site internet (contenus, ergonomie, UX, structure technique).

- L'analyse du logiciel de billetterie ou de ses fonctionnalités techniques.
- Toute intervention technique directe sur les outils numériques utilisés par les équipes.

La mission pourra toutefois tenir compte des contraintes opérationnelles induites par ces outils pour proposer une organisation adaptée, sans analyse fonctionnelle poussée ni recommandation technique.

3 METHODOLOGIE ATTENDUE

Le prestataire proposera une approche structurée comprenant *a minima* :

- Phase 1 – Cadrage

Réunion de lancement.

Validation du périmètre, des interlocuteurs et du planning.

Analyse documentaire initiale.

- Phase 2 – Diagnostic

Entretiens individuels et/ou collectifs avec les équipes concernées.

Observation de terrain (accueil, flux, files d'attente, circulation).

Analyse des processus existants et des interfaces internes.

Analyse des données disponibles (fréquentation, saisonnalité, flux).

Prise en compte des contraintes techniques et organisationnelles.

- Phase 3 – Élaboration de la cible

Proposition de parcours visiteur cible.

Proposition de processus cible, documenté et argumenté.

Recommandations organisationnelles : rôles, interfaces, coopérations.

Définition des indicateurs de performance.

- Phase 4 – Phase Test

Restitution intermédiaire.

Prototype organisationnel sur une période courte.

Ajustements opérationnels basés sur les retours des équipes.

- Phase 5 – Restitution et feuille de route

Restitution finale.

Feuille de route opérationnelle de mise en œuvre.

- Options

Benchmark d'établissements comparables.

Proposition de scénarios alternatifs selon différents niveaux de flux.

4 LIVRABLES ATTENDUS

Les livrables attendus sont les suivants :

- Note de cadrage
- Diagnostic organisationnel reprenant les éléments du diagnostic de décembre 2025
- Cartographie des processus existants
- Organisation cible et processus cible
- Indicateurs de performance et tableau de bord
- Feuille de route opérationnelle
- Présentation de restitution
- Benchmark et bonnes pratiques (Optionnel)

5 PLANNING PREVISIONNEL

La durée indicative de la mission est de 24 semaines à compter de mars-avril 2026.

6 CRITERES DE SELECTION DU PRESTATAIRE

Les critères de sélection du prestataire sont les suivants :

- Compréhension du besoin et qualité de la proposition méthodologique : 30%
- Expérience et références du prestataire : 15%
- Qualité et complémentarité de l'équipe projet : 10%
- Planning, pilotage et modalités de réalisation : 15%
- Offre financière : 30%