



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

## FICHE DE POSTE

### 2025-1873639

Tous les postes du Ministère de la culture et de ses établissements  
sont ouverts aux personnes reconnues comme travailleurs(es) handicapés(es)

N° CSP DE DIFFUSION (en cas de republication) :

Paris, le 24/03/2025

**Intitulé du poste (F/H):**

**Chargé (e) de projet billetterie et CRM (F/H)**

Direction du développement économique et de la relation  
visiteurs / Département du développement de la  
fréquentation et de la relation visiteurs

**Catégorie statutaire : A**

**Corps : Attaché des administrations**

**Code corps : ATTADM**

**Groupe RIFSEEP : 2**

**Grille CMN : 3**

**Métier cadre de gestion :**

Responsable d'unité

**Domaine(s) Fonctionnel(s) :** (Cf. Répertoire ministériel des métiers de la culture – RMCC 2012)

Culture et patrimoine

**Emploi(s) Type :** (cf. Répertoire ministériel des métiers de la culture – RMCC 2012)

CUL02

**Adresse administrative et géographique de l'affectation :**

17 avenue Portes des Lilas, 75019 Paris

## **Missions**

Au sein du Département du développement de la fréquentation et de la relation visiteurs et placé sous l'autorité du chef de pôle billetterie-CRM, le/la Chargé(e) de projet billetterie et CRM est amené(e) à réaliser les missions qui lui sont confiées en autonomie, en lien avec les chef(fe)s de projet, en associant autant que de besoin les équipes du département, des directions, missions du CMN et celles des monuments de l'établissement.

La/le Chargé( e ) de projet billetterie et CRM accompagne les équipes dans :

- Le déploiement de la solution de CRM E-Deal dans les directions du siège et dans les monuments, en lien avec la cheffe de projet CRM (invitation, planning, compte-rendu, ...)
- La mise en place de procédures et de documentations dans l'utilisation de la solution de CRM e-deal à destination des Directions du siège et des Monuments.
- La formation, l'assistance technique et fonctionnel aux utilisateurs et l'expertise dans l'utilisation de la solution CRM E-deal
- Le paramétrage des séances de visites datées et horodatées sur les outils de billetterie GTSv5 et GAT3
- La formation, l'assistance techniques et fonctionnels aux utilisateurs et l'expertise dans l'utilisation des outils de billetterie GTSv5 et GAT3
- La gestion de l'abonnement Passion Monument (Paramétrage, SAV technique...)

## **Activités principales**

Déploiement du CRM en lien avec la cheffe de projet et le chef de pôle :

- Mise à jour du planning projet et rédigez les compte-rendu de réunion
- Conduite du changement auprès des équipes sur la mise en place du CRM
- Formation des utilisateurs à la solution CRM
- Rédaction des supports de formations et des procédures d'utilisation de la solution CRM
- Rédaction de cahier des charges nécessaires à l'évolution de l'outil
- Animation du Club utilisateurs des Référents CRM en lien avec l'apprenti du Pôle Billetterie et CRM
- Reporting des tableaux de bord et des indicateurs sur le suivi du déploiement du CRM
- Reprise des données contacts du siège et des monuments dans le CRM

Paramétrage billetterie :

- Paramétrage de l'offre de billetterie sur les outils GTSv5 et GAT3
- Accompagnement des utilisateurs sur les bonnes pratiques de mise en ligne et de paramétrage

Gestion de Passion Monument:

- Traitement des demandes des adhérents de Passion Monuments (Edition des cartes d'abonnement)
- Gestion du SAV technique en lien avec la responsable projet métier de Passion Monuments

Assistance aux projets du Pôle billetterie et CRM :

- Vous participez à la mise en place de nouvelles fonctionnalités billetterie, e-billetterie et CRM dans les monuments.
- Vous travaillez en mode projet en gérant et anticipant les risques et les aléas d'un projet au travers d'indicateurs de suivis et de planning projet.
- Vous contribuez au parangonnage/veille technologique sur les pratiques et les fonctionnalités billetterie, e-billetterie et CRM – tout en étant force de proposition pour l'amélioration des outils

**Compétences principales mises en œuvre : (cotés sur 4 niveaux initié – pratique – maîtrise - expert)**

**Compétences techniques :**

- Maîtrise des outils bureautiques (Suite Office, application de gestion, ...)
- Administration et paramétrage des outils informatiques
- Suivi et réalisation des tests fonctionnels

**Savoir-faire :**

- Capacité à former sur les utilisateurs sur le CRM
- Capacité à convaincre, force de persuasion, pédagogie
- Savoir être autonome dans la gestion de son périmètre d'activité
- Savoir travailler de manière transversale et en équipe

**Savoir-être :**

- Capacité d'écoute et d'accompagnement aux usagers
- Aptitude rédactionnelle et aisance orale
- Sens de la communication, pédagogie et aptitude au travail en équipe
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Rigueur et organisation
- Charisme, réactivité, dynamisme, créativité

- Sens du service public

### **Environnement professionnel :**

*Le Centre des monuments nationaux (CMN) rassemble, depuis plus d'un siècle, le plus important réseau de sites et monuments de France, de la préhistoire à nos jours.*

*Fort de la richesse de ce bien commun, de la diversité des lieux et savoir-faire de ses équipes, il œuvre chaque jour pour conserver, révéler et transmettre ces patrimoines naturels et culturels à tous les publics.*

*En faisant dialoguer histoire, art et culture, il fait de ses monuments des lieux de connaissance, de création, d'émotion et de partage qui contribuent à renforcer le lien social.*

*Présidé par Marie Lavandier, le CMN est un établissement public sous tutelle du ministère de la Culture. Créé en 1914 sous le nom de Caisse nationale des monuments historiques et préhistoriques, il devient le CMN en 2000. Ses 1 470 agents ont accueilli plus de onze millions de visiteurs en 2023.*

*S'appuyant sur une politique tarifaire adaptée, le CMN facilite la découverte du patrimoine monumental pour tous les publics. Son fonctionnement repose sur ses ressources propres issues notamment de la fréquentation, des ventes en boutique dans son réseau de librairie boutique, des locations d'espaces ou encore du mécénat. Fondé sur un système de péréquation, le **Centre des monuments nationaux** est un acteur de solidarité patrimoniale.*

*L'établissement a par ailleurs pour mission d'assurer, la conservation, la restauration et l'entretien des monuments placés sous sa responsabilité.*

*Le CMN assure également une mission d'éditeur public sous la marque Éditions du patrimoine. Il contribue ainsi fortement à la connaissance et à la promotion du patrimoine.*

*Les monuments sont gérés par un administrateur avec, à ses côtés, une équipe dont les compétences portent sur les missions administratives et comptables, culturelles, éducatives, d'entretien, de développement domanial, touristique et économique.*

*Les services du siège accompagnent les monuments pour le développement de ceux-ci sur un certain nombre de sujets clefs : développement économique, éditorial, parcours de visite, affaires domaniales et immobilières, maîtrise d'ouvrage, affaires juridiques, mécénats et partenariats, marchés et politique d'achat, ressources humaines, communication, agence comptable, ....*

*Dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO), Le Centre des Monuments Nationaux, dispose du double label :*

*« **Label Égalité Professionnelle** » et le « **Label Diversité** » L'Établissement s'engage à promouvoir l'égalité professionnelle et la prévention des discriminations dans leurs activités de recrutement.*

*Une cellule d'écoute, d'alerte et de traitement est mise à la disposition des candidats ou des agents qui estimeraient avoir fait l'objet d'une rupture d'égalité de traitement : [signalement-culture@conceptrse.fr](mailto:signalement-culture@conceptrse.fr)*

*Ou avoir fait l'objet de discrimination : [https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/formulaire\\_saisine/](https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/formulaire_saisine/)*

La **Direction du développement économique et de la relation visiteurs** est chargée de développer les recettes propres de l'établissement dans le respect de l'identité de l'institution et des monuments, pour lui permettre de financer ses actions scientifiques, culturelles ou pédagogiques et plus généralement l'ensemble de son fonctionnement.

La Direction est composée de trois départements :

- Le département du développement de la fréquentation et de la relation visiteurs ;
- Le département des librairies-boutiques ;
- Le département domanial.

Elle est chargée de concevoir et de mettre en œuvre une stratégie marketing en soutien du développement de la fréquentation touristique et du réseau de boutiques.

**Liaisons hiérarchiques :** Adjointe au Chef du Pôle Billetterie et CRM

**Liaisons fonctionnelles :** DDERV, l'ensemble des pôles de la DDFRV, Services du siège, notamment Mission des systèmes d'information et de communication (MSIC), équipes des monuments, partenaires et prestataires...

#### Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions :

- **Poste ouvert à tous statuts :** fonctionnaires de catégorie A (toutes fonctions publiques, merci de joindre votre dernier arrêté de situation administrative), et en contrat à durée indéterminée à temps complet.
- Rémunération comprise **entre 29 536 € bruts annuels et 33 435 € bruts annuels** selon l'expérience sur un poste équivalent.  
**La fourchette de rémunération mentionnée s'adresse uniquement aux agents contractuels.**  
**Pour les agents titulaires, la rémunération sera déterminée sur la base de la fiche financière que nous solliciterons auprès de leur établissement de rattachement, en conformité avec le cadre réglementaire en vigueur.**
- Travail en horaires administratifs avec flexibilité sur les horaires et jours travaillés ;
- Mobilité professionnelle obligatoire
- Site difficilement accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Permis B souhaité

#### Envois des candidatures :

Pour que votre candidature (**CV + Lettre de motivation obligatoires**) puisse être prise en compte, merci de la soumettre directement via notre logiciel de recrutement, au plus tard le **24/04/2025** : [CMN - Chargé\(e\) de projet billetterie et CRM H/F](#)

**Modalités de recrutement :**

Les candidatures seront examinées collégalement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement.