

CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

Tous les postes du Centre des monuments nationaux sont ouverts aux personnes reconnues comme travailleur handicapé.

OFFRE D'APPRENTISSAGE

Le 27/06/2024

Apprenti
Assistant/Assistante commercial billetterie et CRM

Catégorie statutaire : Apprentissage
Affectation : DDE-RV
Localisation : 17 avenue Portes des Lilas, 75019 Paris

CONTEXTE

Premier réseau public français culturel et touristique avec **plus de 11 millions de visiteurs par an**, le Centre des monuments nationaux (CMN) est un établissement public du ministère de la Culture administré par un conseil d'administration et dirigé par Madame Marie Lavandier, nommée par décret sur proposition du ministre de la Culture pour une durée de cinq ans renouvelable.

Le CMN a pour mission de veiller à la **conservation et d'ouvrir à la visite près de cent monuments d'exception répartis dans toute la France métropolitaine**. Tous illustrent, par leur diversité, la richesse du patrimoine français.

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... Le siège a auprès des monuments une fonction d'orientation, de conseil et d'évaluation.

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.

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, vous êtes amené :

- À gérer le service après-ventes (SAV) des adhérents de Passion Monuments (abonnement annuel du CMN), des clients de l'e-billetterie BtoC et BtoB
- Assister la cheffe de projet du CRM, dans la gestion et le suivi de la Reprise des données (RDO) et dans le déploiement de la solution (invitation, planning, compte-rendu, ...)
- Participer aux différents projets du Pôle billetterie et CRM

En associant autant que de besoin les équipes du département, des directions ou missions du CMN et celles des monuments de l'établissement.

Vous assistez les équipes dans :

- La mise en place, la gestion, le suivi et l'évolution des outils de services après-vente
- Le déploiement de l'outil de CRM E-Deal au siège et dans les monuments
- Les dossiers transversaux siège-monuments visant au développement de la fréquentation et à l'amélioration de l'expérience visiteurs.

ACTIVITÉS

Gestion de la SAV :

- Vous définissez et mettez en place les outils de gestion et de suivi du SAV
- Vous assurez la rédaction et la mise à jour des procédures de SAV
- Vous êtes garant du bon fonctionnement du SAV et force de propositions dans son évolution
- Vous traitez les es demandes des adhérents de Passion Monuments
- Vous établissez des tableaux de bord et des indicateurs sur le suivi du SAV

Assistance déploiement du CRM :

- Vous participez à la reprise des données contacts du siège et des monuments dans le CRM
- Vous établissez des tableaux de bord et des indicateurs sur le suivi du déploiement du CRM
- Vous participez à la mise à jour du planning projet et rédigez les compte-rendu de réunion
- Vous participez à la conduite du changement sur la mise en place du CRM

Assistance aux projets du Pôle billetterie et CRM :

- Vous participez à certains projets de billetterie et travaillez en mode projet
- Vous savez travailler de manière transversale et en équipe

PROFIL RECHERCHÉ

Diplômé BAC +3 minimum

COMPÉTENCES ET EXPÉRIENCES

- Maîtrise des outils bureautiques (Suite Office, application de gestion, ...)
- Compétences en termes de commercialisation et marketing

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

Maître d'apprentissage : Chef du Pôle Billetterie et CRM

Liaisons hiérarchiques : Chef du Pôle Billetterie et CRM

Liaisons fonctionnelles : DDFRV, Services du siège, notamment Mission des systèmes d'information et de communication, équipes commerciales des monuments, partenaires et prestataires...

SPÉCIFICITÉS DU POSTE

Offre d'apprentissage uniquement (ni professionnalisation, ni partenariat école-entreprise) à pourvoir à compter de septembre 2024.

NB : Le CMN n'est pas éligible à la taxe d'apprentissage et contribue aux frais de formation de ses apprentis par paiement d'une facture. Ce montant ne peut dépasser 8000€/an/apprenti.

Temps de travail hebdomadaire : 35h

Rémunération réglementaire.

Télétravail : non, sauf consignes gouvernementales.

CONTACT ET ENVOI DES CANDIDATURES

Envoi des candidatures :

Les candidatures (lettre de motivation et CV) sont à adresser avant le **27/07/2024** à Mme Justine BONHOMME, Directrice des ressources humaines du Centre des monuments nationaux par mail : recrutement@monuments-nationaux.fr

Procédure de recrutement :

Une pré-sélection sera effectuée sur dossier (CV et lettre de motivation).

Les candidatures seront examinées collégalement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement. Celles retenues seront reçues pour un entretien.

Dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO), le ministère de la Culture s'engage à promouvoir l'égalité professionnelle et la prévention des discriminations dans ses activités de recrutement. Une cellule d'écoute est mise à la disposition des candidats qui estimeraient avoir fait l'objet d'une rupture d'égalité de traitement.

Retrouvez le CMN sur



Facebook : <http://www.facebook.com/leCMN>



Twitter : <http://twitter.com/leCMN>



YouTube : <http://www.youtube.com/c/lecmn>



Instagram : <http://instagram.com/leCMN>

Monuments placés sous la responsabilité du CMN pour être ouverts à la visite

Auvergne-Rhône-Alpes

Château d'Aulteribe
Monastère royal de Brou à Bourg-en-Bresse
Château de Chareil-Cintrat
Château de Voltaire à Ferney
Trésor de la cathédrale de Lyon
Ensemble cathédral du Puy-en-Velay
Château de Villeneuve-Lembron

Bourgogne-Franche-Comté

Chapelle des Moines de Berzé-la-Ville
Cathédrale de Besançon
et son horloge astronomique
Château de Bussy-Rabutin
Abbaye de Cluny

Bretagne

Grand cairn de Barnenez
Sites mégalithiques de Carnac
Site des mégalithes de Locmariaquer
Maison d'Ernest Renan à Tréguier

Centre-Val de Loire

Château d'Azay-le-Rideau
Château de Bouges
Crypte et tour de la cathédrale
de Bourges
Palais Jacques Cœur à Bourges
Tour de la cathédrale
de Chartres
Château de Châteaudun
Château de Fougères-sur-Bièvre
Maison de George Sand à Nohant
Château de Talcy
Cloître de la Psalette à Tours

Grand Est

Château de La Motte Tilly
Palais du Tau à Reims
Tours de la cathédrale de Reims

Hauts-de-France

Tours et trésor de la cathédrale d'Amiens
Château de Coucy
Villa Cavrois à Croix
Château de Pierrefonds
Château de Villers-Cotterêts
Colonne de la Grande Armée à Wimille
Château de Villers-Cotterêts

Ile-de-France

Château de Champs-sur-Marne
Château de Jossigny
Château de Maisons
Villa Savoye à Poissy et sa loge
Domaine national de Rambouillet
Domaine national de Saint-Cloud
Basilique cathédrale de Saint-Denis
Maison des Jardies à Sèvres
Château de Vincennes

Normandie

Abbaye du Bec-Hellouin
Château de Carrouges
Abbaye du Mont-Saint-Michel

Nouvelle Aquitaine

Tour Pey-Berland à Bordeaux
Château de Cadillac
Abbaye de Charroux
Tours de la Lanterne, Saint-Nicolas
et de la Chaîne à La Rochelle
Abbaye de La Sauve-Majeure
Sites préhistoriques des Eyzies-de-Tayac :
Abri de Cap-Blanc, Grotte des Combarelles,
Grotte de Font-de-Gaume,
Gisement de La Ferrassie, Gisement de La
Micoque, Abri de Laugerie-Haute, Gisement
du Moustier, Abri du Poisson
Site archéologique de Montcaret
Château d'Oiron
Grotte de Pair-non-Pair
Château de Puyguilhem
Site gallo-romain de Sanxay
Grotte de Tejat

Occitanie

Tours et remparts d'Aigues-Mortes
Château d'Assier
Abbaye de Beaulieu-en-Rouergue
Château et remparts de la cité de Carcassonne
Château de Castelnaud-Bretenoux
Site archéologique et musée d'Ensérune
Château de Gramont
Château de Montal
Site archéologique de Montmaurin
Forteresse de Salses
Fort Saint-André de Villeneuve-lez-Avignon

Paris

Arc de triomphe
Chapelle expiatoire
Colonne de Juillet – Place de la Bastille
Conciergerie
Hôtel de la Marine
Tours de la cathédrale Notre-Dame
Domaine national du Palais-Royal
Panthéon
Musée des Plans-Reliefs
Sainte-Chapelle
Hôtel de Sully

Pays-de-la-Loire

Château d'Angers
Maison de Georges Clemenceau à Saint-Vincent-
sur-Jard

Provence-Alpes-Côte d'Azur

Cloître de la cathédrale de Fréjus
Site archéologique de Glanum
Château d'If
Villa Kérylos
Trophée d'Auguste à La Turbie
Place forte de Mont-Dauphin
Abbaye de Montmajour
Site Eileen Gray-Etoile de Mer-Le Corbusier à
Roquebrune-Cap-Martin
Hôtel de Sade à Saint-Rémy-de-Provence
Monastère de Saorge
Abbaye du Thoronet