



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES  
MONUMENTS NATIONAUX

## Fiche de poste 2023-1158901

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

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

Paris, le 10/03/2023

**Intitulé du poste (F/H):**

**Chef de pôle billetterie et CRM (H/F)**

Direction du développement économique et de la  
relation visiteurs

**Catégorie statutaire : A**

**Groupe RIFSEEP\*: 2**

**Corps : Attaché des administrations**

**Code corps : ATTADM**

**Groupe d'emploi CMN : 4**

**Métier CMN : 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 :** Paris – Porte des Lilas 75019

## **MISSIONS :**

Sous l'autorité du chef de département du développement de la fréquentation et de la relation visiteurs, le chef de pôle (H/F) assure le pilotage, le fonctionnement et le développement de l'activité. Il définit la stratégie, il supervise l'ensemble des activités liées à l'exploitation et au développement de la billetterie notamment dématérialisée au CMN, ainsi qu'à la mise en place et au développement du CRM. Il assure l'interface avec l'ensemble des monuments, des services et départements (notamment les librairies-boutiques), des directions ainsi qu'avec les prestataires billetterie et CRM.

## **ACTIVITÉS PRINCIPALES**

### Piloter l'activité de l'unité :

- En lien avec le chef de département, il définit la stratégie de développement de l'activité (billetterie, e-billetterie et CRM)
- Il propose et met en œuvre un plan d'actions détaillé.
- Il coordonne le déploiement de l'e-billetterie dans de nouveaux sites et le déploiement du CRM dans l'ensemble du réseau.
- Il travaille en lien avec la Mission des Systèmes d'Information et de Communication aux développements techniques pour optimiser les différents outils du CMN et préparer les besoins à venir.

### Assurer le fonctionnement et le développement de l'unité :

- Il propose les projets de développement en lien avec la politique de l'établissement
- Il décline et priorise les objectifs en fonction des orientations de la Direction et du département
- Il assure le pilotage et la mise en œuvre opérationnelle des développements techniques nécessaires à l'activité et de la gestion et la maîtrise du planning des développements en cours
- Il évalue et optimise les dispositifs et les procédures existantes
- Il produit des tableaux de bord et des statistiques sur les activités et les résultats de l'activité

### Assurer l'interface avec l'ensemble des services et des directions de l'établissement :

- Il rédige les spécifications techniques et fonctionnelles facilitant le dialogue avec les informaticiens en charge des développements et des réalisations,
- Il formalise les cahiers de recettes et s'assure de l'organisation de la réalisation des tests fonctionnels,
- Il établit des propositions d'actions ou d'investigations en déclinaison des objectifs stratégiques d'exploitation et de développement de l'établissement
- Il définit, en accord avec la direction, les axes de travail et les plans d'action pour chaque dossier visé
- Il évalue l'ensemble des risques, des contraintes de mise en œuvre et fait les recommandations nécessaires
- Il définit les moyens à allouer aux développements et estime les délais.

Assurer une mission de conseil auprès des services internes et des monuments :

- Il accompagne la formalisation des besoins utilisateurs,
- Il accompagne la direction du développement économique et de la relation visiteurs, les différentes directions et monuments dans le déploiement de leurs projets : CRM, paramétrages billetterie et e-billetterie, contrôle d'accès, réservation en ligne pour les groupes, API, ...
- En fonction des demandes, il émet des avis argumentés et des prescriptions sur des sujets précis en lien avec son domaine de compétence.

Contribuer au développement de l'expertise dans l'établissement :

- Il organise et coordonne les formations des différents services de l'établissement à l'activité du pôle (contrôle d'accès, horodatage, billetterie, CRM...)
- Il s'assure de la formalisation et mise à jour des outils de formation (formation à distance, supports de formation, processus actualisés ...)
- Il assure une continuité de service au sein du pôle pour que les différents membres du pôle puissent monter en compétences et se former à l'ensemble des sujets traités dans le pôle

Représenter l'établissement dans son domaine de compétence :

- Il peut être amené à représenter la maîtrise d'ouvrage pour les applications dont il a la charge,
- Il anime et/ou participe à des groupes de travail (outils, normes, règles...)
- Il collabore sur des dossiers spécifiques notamment inter-établissements publics (CRM, billetterie et e-billetterie, revente B2B, développements techniques...).

Marketing, analyse des marchés et veille :

- Il réalise une veille sur les évolutions réglementaires et législatives impactant son domaine d'activité
- Il réalise une veille technique et numérique (suivi des start-up, suivi des nouveaux outils existants sur le marché, suivi des innovations dans les sites culturels, évolution des outils de commercialisation, du CRM...)
- Il élabore et maîtrise les analyses économiques (compte d'exploitation prévisionnel, bilan d'opérations et le cas échéant actions correctives)

Pilotage budgétaire et administratif :

- Il garantit le bon suivi de la régie de recettes en lien avec l'expert billetterie-régisseur de recettes e billetterie,
- Il veille à la bonne exécution du budget affecté

Management :

- Il encadre et anime une équipe de 4 personnes et veille à leur formation continue.
- Il s'assure de l'existence d'une continuité de service au sein du pôle. Pour cela, il forme l'ensemble des membres de l'équipe aux différents sujets traités au sein du pôle.

- Il travaille en transversalité avec les autres chefs de pôles du département et les autres départements de la direction.

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

**Compétences techniques :**

- Diplôme BAC + 5, formation d'ingénieur ou expérience professionnelle confirmée de 5 ans minimum dans une fonction équivalente
- Expérience confirmée de conduite de projet pour les systèmes d'information
- Compréhension des enjeux opérationnels associés à l'activité patrimoniale

**Savoir-faire :**

- Maîtrise des méthodes d'analyse et d'ingénierie des processus
- Connaissance et compréhension d'un outil décisionnel
- Maîtrise des techniques de la gestion de projet
- Parfaite maîtrise des technologies de service et d'information (système de billetterie, CRM...)
- Capacités d'autonomie, d'organisation et de planification
- Capacité à négocier et convaincre, force de proposition
- Capacité d'analyse, de synthèse
- Solides capacités de rédaction
- Conception, construction et maintenance des systèmes d'information,
- Formalisation des processus et des modélisations de données
- Outils de suivi de projet et d'exploitation
- Outils d'aide à la décision (Business Objects)

**Savoir-être (compétences comportementales) :**

- Excellentes qualités relationnelles, sens de la communication et goût du travail en équipe
- Travail en équipe et en mode projet
- Ouvert, curieux
- Organisé et rigoureux.

**Environnement professionnel :**

*Premier réseau public français culturel et touristique avec plus de 10 millions de visiteurs par an, le Centre des monuments nationaux (CMN) est administré par un conseil d'administration et dirigé par un président, nommé par décret sur proposition du ministre de la Culture. Il conserve et ouvre à la visite près de cent monuments d'exception. Tous illustrent, par leur diversité, la richesse du patrimoine français.*

*S'appuyant sur une politique tarifaire adaptée, le CMN facilite la découverte du patrimoine monumental pour tous les publics. Son fonctionnement repose à plus de 80 % sur ses ressources propres issues notamment de la fréquentation, 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.*

*Depuis 2007, l'établissement a pour nouvelle mission d'assurer, en qualité de maître d'ouvrage, 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... Le siège a auprès des monuments une fonction d'orientation, de conseil et d'évaluation*

**Liaisons hiérarchiques :** *Département du développement de la fréquentation et de la valorisation des espaces, Direction du développement économique*

**Liaisons fonctionnelles :** *Interactions avec les équipes de la DDERV, de la Mission des Systèmes d'Information et de Communication, de la direction administrative financière et juridique, l'agence comptable, les autres directions du siège de l'établissement, prestataires, etc.*

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

- **Poste ouvert à tous statuts :** Fonctionnaires de catégorie A (toutes fonctions publiques, merci de joindre), et en contrat à durée indéterminée à temps complet.
- Rémunération comprise entre 37 166 € et 40 283 € bruts annuels en fonction de l'expérience professionnelle sur un poste équivalent.
- 32 jours de congés annuels et 8 jours de RTT

### **Qui contacter ?**

#### **Informations :**

Josy Carrel-Torlet, Directrice du développement économique et de la relation visiteurs :  
[josy.carrel-torlet@monuments-nationaux.fr](mailto:josy.carrel-torlet@monuments-nationaux.fr)

#### **Envois des candidatures :**

CV et lettre de motivation (obligatoires) à envoyer **au plus tard le 10/04/2023** à l'attention de la Directrice des ressources humaines du Centre des monuments nationaux par mail :  
[recrutement@monuments-nationaux.fr](mailto:recrutement@monuments-nationaux.fr)

**Modalités de recrutement :**

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

**Date de mise à jour : 2023**