



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

## Fiche de poste 2023-1158916

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):**

**Technicien d'exploitation billetterie et CRM (H/F)**

Direction du développement économique et de la  
relation visiteurs

**Catégorie statutaire : B**

**Corps :** Technicien des services  
culturels

**Code corps :** TESC

**Groupe RIFSEEP\*:** 2

**Groupe d'emploi CMN :** 2

**Métier :** Technicien d'exploitation

**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)  
technicien du patrimoine

**Adresse administrative et géographique de l'affectation :** Paris – Porte des Lilas, 75019

## **MISSIONS :**

Sous l'autorité du responsable d'exploitation, billetterie et CRM, le technicien d'exploitation (H/F) assure l'activité opérationnelle de l'e-billetterie, du CRM et de l'abonnement annuel Passion Monuments.

## **ACTIVITÉS PRINCIPALES :**

### Pour l'e-billetterie du CMN (74 monuments) :

- Il accompagne les monuments dans le paramétrage des séances horaires (niveau 1)
- Il crée des thèmes dans GTS pour le paramétrage et associe des prestations
- Il envoie aux monuments des éléments pour leur paramétrage et la communication
- Il saisit et contrôle dans GAT les textes, images par offre vendue en ligne (en attendant l'automatisation de cette fonctionnalité)
- Il remonte les dysfonctionnements de paramétrage (niveau 1).

### Pour le CRM (74 monuments + les directions du CMN) :

- Il gère des rejets interface billetterie BtoB et BtoC sur l'analyse première du rejet
- Il vérifie la bonne intégration des données : vérification niveau 1 (analyse des rejets, reprise des dysfonctionnements rencontrés pour les faire remonter au responsable CRM)
- Il analyse, corrige les fichiers simples de données en reprises des monuments et propose pour validation finale avant intégration dans le CRM EDEAL (ex. pour intégration de fichier infolettre via un jeu concours)
- Il crée des profils utilisateurs dans la solution CRM
- Il accompagne des utilisateurs niveau 1.

### Pour Passion monuments (abonnement annuel du CMN) :

- Il imprime et assure l'envoi des cartes d'abonnement
- Il assure le suivi et la relation avec les abonnés, principalement en cas de problème technique
- Il assure le suivi de la base CRM sur la partie technique après mise en production et validation du métier
- Il gère les stocks liés à l'activité (cartes, rouleaux)
- Il fait remonter les dysfonctionnements.

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

### **Compétences techniques :**

- Diplôme BAC +2/3 ou expérience professionnelle confirmée dans une fonction équivalente
- Formation commerciale et/ou informatique

- Excellente connaissance du secteur d'activité et connaissance de l'offre culturelle des monuments nationaux.

**Savoir-faire :**

- Bonne maîtrise des technologies de service et d'information (système de billetterie, CRM...)
- Capacités d'autonomie, d'organisation et de planification
- Maîtrise des outils bureautiques courant (Pack Adobe, Excel notamment)
- Maîtrise de l'anglais.

**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 domaniale, 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 :** Pôle billetterie-CRM, Département du développement de la fréquentation et de la relation visiteurs, Direction du développement économique et de la relation visiteurs

**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, les autres directions du siège de l'établissement, les prestataires, etc.

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

- **Poste ouvert à tous statuts :** Fonctionnaires de catégorie B (toutes fonctions publiques, merci de joindre), et en contrat à durée indéterminée à temps complet.
- Rémunération comprise entre 23 978 € et 27 215 € 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 collégalement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement