



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES
MONUMENTS NATIONAUX

FICHE DE POSTE

2023-1403135

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 21/11/2023

Intitulé du poste (F/H):

Chef de projet billetterie (F/H)

Direction du développement économique et de la relation
visiteurs

Catégorie statutaire : A

Corps : Attaché des administrations

Code corps : ATTADM

Groupe d'emploi CMN : 4

Métier du CMN: Expert

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 de la Porte des Lilas, 75019 PARIS

MISSIONS :

Au sein du Département du développement de la fréquentation et de la relation visiteurs et placé sous l'autorité de la Responsable de l'exploitation billetterie et CRM, vous êtes amené à piloter des projets en toute autonomie, 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 :

- Le suivi et l'évolution des outils de ventes, de l'e-billetterie et de connaissance des publics,
- L'accompagnement des marchés de prestations de billetterie, boutique et CRM au titre de la direction métier,
- Les dossiers transversaux siège-monuments visant au développement de la fréquentation et à l'amélioration de l'expérience visiteurs.

Vous devez assurer la continuité de service des dossiers techniques en formant les équipes des monuments et du DDFRV.

Vous êtes mandataire du régisseur de recettes de la e-billetterie (BtoC et BtoB).

ACTIVITES PRINCIPALES :Pilotage, coordination et suivi des projets :

- Vous pilotez des projets de mise en place de nouvelles fonctionnalités billetterie et e-billetterie dans les monuments.
- Vous êtes garant du bon fonctionnement et force de proposition de l'évolution des systèmes informatiques de billetterie, e-billetterie et CRM avec les titulaires de ces marchés et la Mission des systèmes d'information et de communication.
- Vous rédigez les cahiers des charges nécessaires à l'évolution des outils et les procédures à la bonne utilisation des outils.
- Vous initiez et accompagnez la conduite du changement sur la mise en place de nouvelles fonctionnalités ou de nouvelles procédures.
- Vous savez piloter et animer une équipe projet et travailler de manière transversale

Expertise sur les ventes, fréquentation et contrôle d'accès :

- Vous accompagnez les équipes des monuments dans ce domaine

- Vous établissez des tableaux de bord et des indicateurs sur le suivi économique et technique de l'activité
- Vous êtes garant du respect des procédures mises en place (caisse, back office, régie) en lien avec les deux départements de la DDERV et l'agent comptable
- Vous intervenez autant que nécessaire à distance ou sur site sur l'ensemble des outils avec les titulaires des marchés billetterie, e-billetterie et CRM
- Vous participez à la coordination et à l'optimisation de l'activité et assurez la continuité de service de l'activité.
- Vous assurez la communication interne : lettre projet, meilleurs pratiques SI pour les utilisateurs, évolutions du SI.
- Vous êtes garant de la tenue des régies de la DDE-RV en l'absence du régisseur de recettes.

Gestion opérationnelle des outils :

- Vous participez aux recettes des nouveaux développements et en assurez le suivi en lien avec la MSIC et les prestataires de l'établissement.
- Vous organisez et menez des sessions de formations. Vous définissez les outils et procédures de formation.
- Vous supervisez le paramétrage du logiciel de vente et du contrôle d'accès sur l'ensemble des sites
- Vous intervenez sur l'outil Business Object pour effectuer des requêtes et conseiller les utilisateurs de la DDFRV dans l'utilisation de l'outil
- Vous organisez en lien avec les administrateurs des monuments la formation des équipes et le suivi des incidents
- Vous analysez et traitez les réclamations des clients

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

Compétences techniques :

- Diplômé BAC + 3 minimum
- Expérience confirmée d'au moins 3 ans dans la conduite de projet billetterie
- Pilotage, coordination et suivi des projets
- Analyse et rédaction des cahiers des charges
- Expertise dans les outils informatiques de vente et de contrôle d'accès

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

Savoir-faire :

- Analyse fonctionnelle et technique domaine billetterie
- Capacité à former sur les applications de ventes, contrôle d'accès et de CRM
- Capacité à convaincre, force de persuasion
- Aptitude rédactionnelle

Savoir-être (compétences comportementales) :

- 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 :

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 Madame Marie Lavandier, nommée par décret sur proposition du ministre de la Culture et de la Communication pour une durée de cinq ans renouvelable.

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 largement 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, agence comptable,

Dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO), le Ministère de la Culture et ses établissements publics s'engagent 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.

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 : *Rattachement à la Responsable d'exploitation 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 / 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 **37 724€ bruts annuels et 40 888 € bruts annuels** selon l'expérience sur un poste équivalent.
- 32 jours de congés annuels et 13 jours de RTT : cadre au forfait sur la base de 38h30 hebdomadaires
- 2 jours de télétravail par semaine
- Déplacements sur tout le territoire

Qui contacter ?

Informations :

Mme Josy Carrel-Torlet, – Directrice du développement économique et de la relation visiteurs :
josy.carrel-torlet@monuments-nationaux.fr

Envois des candidatures :

CV et lettre de motivation obligatoires (+ dernier arrêté de situation pour les candidats fonctionnaires) à envoyer **au plus tard le 22/12/2023** à l'attention de la Directrice des ressources humaines du Centre des monuments nationaux par mail : recrutement@monuments-nationaux.fr

Modalités de recrutement :

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