



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES  
MONUMENTS NATIONAUX

## FICHE DE POSTE 2024-1539857

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 15/04/2024

**Intitulé du poste (F/H):**

**Responsable billetterie-boutique (F/H)**

Abbaye et Musée d'art et d'archéologie de Cluny et  
Chapelle des Moines de Berzé-la-Ville

**Catégorie statutaire : B**

**Corps : Technicien des services  
culturels**

**Code corps : TESC**

**Groupe RIFSEEP\* : 2**

**Métier du CMN : Responsable  
billetterie**

**Groupe d'emploi CMN : 2**

**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 :**

Abbaye de Cluny, Place du 11 Août 1944, 71250 Cluny

## **MISSIONS :**

Le Responsable billetterie-boutique (F/H) encadre l'équipe de caissiers-vendeurs et participe, par la qualité de son accueil, à la visibilité du monument. Il organise le travail de l'équipe billetterie-boutique. Il renseigne le public et vend les livres et les produits de la librairie-boutique. Il bénéficie d'un adjoint qui a la responsabilité de la billetterie et qui est régisseur.

## **ACTIVITES PRINCIPALES**

### **Encadrement de l'équipe billetterie-boutique :**

- Coordonner l'activité des personnels en billetterie-boutique et veiller au respect du planning et des horaires,
- Effectuer les réunions de préparation comprenant les rappels et instructions et informations à destination des agents tous les jours avant l'ouverture du monument ainsi que dans le cadre des manifestations exceptionnelles avant leur tenue,
- Faire remonter les événements marquants, dysfonctionnements et retours des visiteurs,
- Participer à la gestion prévisionnelle des effectifs de l'équipe et prévoir en conséquence les besoins annuels en vacances,
- Former les nouveaux agents intégrés dans l'équipe,
- Veiller à la qualité des prestations et au respect de l'image des monuments et de l'établissement,
- Contribuer quotidiennement aux missions opérationnelles en billetterie et en boutique.

### **En qualité de responsable de la librairie boutique :**

- En lien avec la Direction du Développement Economique, il participe au choix des produits et des livres en vente dans les boutiques
- Il renseigne et conseille les visiteurs sur les produits du point de vente et en assure la vente.
- Il s'informe sur l'actualité éditoriale pour répondre aux demandes des clients.
- Il encaisse les sommes correspondant aux ventes.
- Il effectue le réassort des différents articles.
- Il assure la réception, le contrôle et le rangement des livraisons (compter les colis, les articles, vérifier les codes-barres...).
- Il assure la mise en place des produits.
- Il organise et participe à l'inventaire.
- Il vérifie les fonds de caisse, tient un cahier de caisse journalier, et verse les fonds au régisseur.
- Il veille à la propreté des lieux.

**Billetterie :**

La billetterie et la régie de l'ensemble des caisses sont placées sous la responsabilité de l'adjoint au responsable billetterie-boutique.

**Missions complémentaires :**

- Autorité fonctionnelle sur l'ensemble des agents postés en l'absence du responsable accueil-surveillance

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

- Maîtrise des outils de management classiques : entretien, planification, animation de réunion ...
- Expérience avérée en vente
- Maîtrise de l'anglais
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel...).

**Savoir-faire**

- Gestion des conflits
- Réalisation de plannings
- Contrôle des consignes
- Encadrement et animation d'équipes
- Rigueur, dynamisme et sens de l'organisation
- Sens commercial
- Capacité d'intervention dans le respect des procédures et gestion des situations difficiles

**Savoir-être** (compétences comportementales)

- Autonomie
- Adaptabilité
- Sens de l'anticipation
- Disponibilité, écoute et respect à l'égard du public et de l'équipe
- Qualités de communication.
- Sens du travail en équipe
- Ponctualité et sens de l'accueil.

**Environnement professionnel :**

*Premier réseau public français culturel et touristique avec 11 millions de visiteurs par an, le Centre des monuments nationaux (CMN) est dirigé par Madame Marie LAVANDIER, nommée Présidente par décret sur proposition du Ministre de la Culture pour une durée de 5 ans, renouvelable.*

*Le Centre des Monuments Nationaux conserve et ouvre à la visite 110 monuments d'exception. Tous illustrent, par leur diversité, la richesse du patrimoine français et cela depuis **110 ans** !*

*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 Egalité Professionnelle** » et le « **Label Diversité** » L'Etablissement 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/)*

*Liaisons hiérarchiques : Administrateur – Responsable accueil et surveillance*

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

- **Poste ouvert à tous statuts** : fonctionnaires (toutes fonctions publiques) de catégorie B, et en contrat à durée indéterminée à temps complet
- Rémunération comprise entre **23 924 bruts annuels et 28 178 € bruts annuels** en fonction de l'expérience professionnelle sur un poste équivalent
- Emploi posté, soumis à l'obligation de travail dominical
- Travail certains jours fériés et ponctuellement en soirée
- Tickets restaurant

### **Qui contacter ?**

#### **Informations :**

Monsieur Benoît-Henry Papounaud, Administrateur  
[Benoit-henry.papounaud@monuments-nationaux.fr](mailto:Benoit-henry.papounaud@monuments-nationaux.fr)

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

CV et lettre de motivation (obligatoires) à envoyer au plus tard **15/05/2024** à l'attention de Madame Justine BONHOMME, 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 de la fiche de poste : 2024**