MINISTÈRE
DE LA CULTURE
Liberté
Égalité
Fraternité

LES MONUMENTS NATIONAUX

FICHE DE POSTE
2026-423

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

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

Paris, le 17/11/2026

Intitulé du poste (F/H) : **Gestionnaire de réservations** Châteaux de Pierrefonds	**Catégorie statutaire :** B **Corps :** Secrétaire administratif **Code corps :** SEADM **Groupe RIFSEEP :** 2 **Grille CMN :** Chargé de réservations **Métier cadre de gestion :** Assistant spécialisé

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)
CUL04

Adresse administrative et géographique de l'affection :

Château de Pierrefonds
1 rue Viollet Le Duc
60350 Pierrefonds

Missions et activités principales

Le gestionnaire de réservations (H/F) sera amené.e à :

- **Gérer les réservations** :
  - Renseigner et conseiller les groupes (adultes, scolaires, périscolaires) par téléphone et par mail, en français et en anglais ;
  - Proposer l'offre de visites ou d'ateliers la plus adaptée à chaque demande ;
  - Assurer le suivi administratif des réservations de bout en bout : saisie dans GTS, vérification des disponibilités (intervenants, espaces), envoi de la confirmation ;
  - Coordonner le planning pour optimiser l'occupation des créneaux ;
  - Gérer et aider à développer les visites privées (activités domaniales) et préparer les visites protocolaires.

- **Assurer l'interface avec l'équipe des guides-conférenciers**
  - Élaborer chaque mois les plannings des médiateurs en fonction des réservations, de leurs compétences et de leurs disponibilités ;
  - Suivre l'activité de médiation et les heures de vacation réalisées à cet effet ;
  - Répartir les heures de médiation sur l'année afin de maintenir une offre de visites disponible en continu et de respecter les crédits alloués ;
  - Suivre les dépenses liées aux prestations de guides-conférenciers et au matériel pédagogique, et alerter sur tout risque de dépassement.

- **Contribuer à la construction de l'offre culturelle et pédagogique**
  - Formuler des propositions de création ou d'amélioration d'offres, en coordination avec la CAE ou la chargée de développement touristique, en s'appuyant sur les retours des groupes et des enseignants
  - Veiller à la cohérence entre l'offre de visites, les événements et la programmation des monuments
  - Participer aux événements des monuments : réservation, aide à la diffusion d'informations auprès des publics cibles, au montage, démontage et accueil des publics ;
  - Veiller à la cohérence et à la coordination des événements en lien avec la programmation des monuments.

- **Développer la fréquentation et diversifier les publics**
  - Participer au développement commercial et éducatif du château (réunions, mailings, actions de prospection auprès des groupes, des établissements scolaires et des partenaires)
  - Assurer la promotion des offres pédagogiques et culturelles des châteaux de Pierrefonds et de Coucy, en lien avec la chargée des réservations de Coucy
  - Gérer l'outil statistique et produire des tableaux d'analyse sur les publics (groupes et individuels), leurs provenances et leurs demandes, afin d'orienter les actions de développement

- **Assurer le standard téléphonique**

- Accueillir, orienter et renseigner les publics groupes et individuels, par téléphone et par courriel, en français et en anglais
- Entretenir le contact avec les professionnels du tourisme, les enseignants, les partenaires touristiques et les associations
- Assurer la promotion des châteaux de Pierrefonds et de Coucy

- **Assurer le suivi statistique et veiller à la bonne gestion budgétaire de la circonscription sur les dépenses liées aux prestations guides-conférenciers, et au matériel pédagogique**

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

Compétences techniques :

- Maîtrise des outils informatiques (en particulier Word et Excel) ;
- Maîtrise de GTS ;
- Pratique courante de l'anglais à l'écrit et à l'oral [niveau B2] ;
- Capacité à planifier, à organiser et à suivre un budget ;
- Avoir connaissance de la règlementation des ERP, notamment en matière de sécurité-sûreté.

Savoir-faire :

- Qualité de l'expression orale et écrite, en français et en anglais ;
- Organisation, rigueur, prise d'initiatives ;
- Planification, gestion du temps et des priorités ;
- Maîtrise du fonctionnement du château de Pierrefonds, de ses activités et de son environnement institutionnel ;
- Bonne connaissance du domaine national du château de Coucy ;
- Connaissance du fonctionnement du milieu scolaire et du secteur touristique
- Appliquer les consignes et mettre en œuvre le règlement de visite du domaine ;
- Aptitude au travail collaboratif.

Savoir-être :

- Excellente qualité relationnelle et capacité de dialogue ;
- Qualité d'adaptation et de contact avec différents interlocuteurs, diplomatie ;
- Sens de l'accueil et du service public ;
- Mesure, prudence, discrétion ;
- Capacité à prendre des initiatives et à rendre compte ;
- Autonomie ;
- Partage d'information ;
- Réactivité et sang-froid.

Environnement professionnel :

Les Monuments Nationaux (MN) rassemble, depuis plus d'un siècle, le plus important réseau de sites et monuments de France, de la préhistoire à nos jours.

Fort de la richesse de ce bien commun, de la diversité des lieux et savoir-faire de ses équipes, il œuvre chaque jour pour conserver, révéler et transmettre ces patrimoines naturels et culturels à tous les publics.
En faisant dialoguer histoire, art et culture, il fait de ses monuments des lieux de connaissance, de création, d'émotion et de partage qui contribuent à renforcer le lien social.
Présidé par Marie Lavandier, les Monuments Nationaux est un établissement public sous tutelle du ministère de la Culture. Créé en 1914 sous le nom de Caisse nationale des monuments historiques et préhistoriques, il devient le CMN en 2000. Ses 1 500 agents ont accueilli plus de douze millions de visiteurs en 2025.

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 libraire boutique, des locations d'espaces ou encore du mécénat. Fondé sur un système de péréquation, les ***Monuments Nationaux*** *sont 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.

Les Monuments Nationaux assurent également une mission d'éditeur public sous la marque Éditions du patrimoine. L'établissement 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 directions du siège accompagnent les monuments pour le développement de ceux-ci sur un certain nombre de sujets clefs : développement économique, éditorial, parcours de visite, programmation artistique et culturelle, affaires domaniales et immobilières, maîtrise d'ouvrage, affaires juridiques, mécénats et partenariats, marchés et politique d'achat, ressources humaines, communication, agence comptable, etc.

Dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO), Les Monuments Nationaux, disposent 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

Ou avoir fait l'objet de discrimination : ***https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/formulaire_saisine/***

Liaisons hiérarchiques : *Administrateur adjoint et administrateur de la circonscription des châteaux de Pierrefonds et de Coucy*
Liaisons fonctionnelles : *Chargé d'actions éducatives, équipe de la billetterie-boutique, chargé de développement touristique, référent RH, chargé des réservations de Coucy, médiateurs et guides-conférenciers*

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions :

- **Poste ouvert à tous statuts :** fonctionnaires de catégorie B (toutes fonctions publiques, merci de joindre votre dernier arrêté de situation administrative), et en contrat à durée indéterminée à temps complet.
- Rémunération comprise entre 27 114 € bruts annuels et 30 304 € bruts annuels selon l'expérience sur un poste équivalent.
  La fourchette de rémunération mentionnée s'adresse uniquement aux agents contractuels. Pour les agents titulaires, la rémunération sera déterminée sur la base de la fiche financière que nous solliciterons auprès de leur établissement de rattachement, en conformité avec le cadre réglementaire en vigueur.
- Le titulaire du poste sera amené, à titre ponctuel, à assurer ses fonctions les week-ends, les jours fériés et en nocturne à l'occasion des manifestations exceptionnelles ;
- Régime hebdomadaire du lundi au vendredi de 38H30, 32 jours de congés annuels et 13 jours RTT ;
- Titres restaurants.

Envois des candidatures :

CV et lettre de motivation obligatoires (+ dernier arrêté de situation pour les candidats fonctionnaires) à envoyer **au plus tard le 17/12/2026** à l'attention de la Directrice des ressources humaines des Monuments Nationaux via notre logiciel de recrutement : https://cmn-career.talent-soft.com/offre-de-emploi/emploi-gestionnaire-de-reservations-h-f_423.aspx

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