

# CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

*Tous les postes du Centre des monuments nationaux sont ouverts aux personnes reconnues comme travailleur handicapé.*

## OFFRE D'APPRENTISSAGE

Le 29/03/2024

**Apprenti**  
**Assistant/Assistante commercial billetterie et CRM**

**Catégorie statutaire :** Apprentissage  
**Affectation :** DDE-RV  
**Localisation :** 17 avenue Portes des Lilas, 75019 Paris

### CONTEXTE

Premier réseau public français culturel et touristique avec **plus de 11 millions de visiteurs par an**, le Centre des monuments nationaux (CMN) est un établissement public du ministère de la Culture administré par un conseil d'administration et dirigé par Madame Marie Lavandier, nommée par décret sur proposition du ministre de la Culture pour une durée de cinq ans renouvelable.

Le CMN a pour mission de veiller à la **conservation et d'ouvrir à la visite près de cent monuments d'exception répartis dans toute la France métropolitaine**. Tous illustrent, par leur diversité, la richesse du patrimoine français.

**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.

**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.

## **MISSIONS**

Au sein du Département du développement de la fréquentation et de la relation visiteurs et placé sous l'autorité du chef de pôle billetterie-CRM, vous êtes amené :

- À gérer le service après-ventes (SAV) des adhérents de Passion Monuments (abonnement annuel du CMN), des clients de l'e-billetterie BtoC et BtoB
- Assister la cheffe de projet du CRM, dans la gestion et le suivi de la Reprise des données (RDO) et dans le déploiement de la solution (invitation, planning, compte-rendu, ...)
- Participer aux différents projets du Pôle billetterie et CRM

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 :

- La mise en place, la gestion, le suivi et l'évolution des outils de services après-vente
- Le déploiement de l'outil de CRM E-Deal au siège et dans les monuments
- Les dossiers transversaux siège-monuments visant au développement de la fréquentation et à l'amélioration de l'expérience visiteurs.

## **ACTIVITÉS**

### Gestion de la SAV :

- Vous définissez et mettez en place les outils de gestion et de suivi du SAV
- Vous assurez la rédaction et la mise à jour des procédures de SAV
- Vous êtes garant du bon fonctionnement du SAV et force de propositions dans son évolution
- Vous traitez les es demandes des adhérents de Passion Monuments
- Vous établissez des tableaux de bord et des indicateurs sur le suivi du SAV

### Assistance déploiement du CRM :

- Vous participez à la reprise des données contacts du siège et des monuments dans le CRM
- Vous établissez des tableaux de bord et des indicateurs sur le suivi du déploiement du CRM
- Vous participez à la mise à jour du planning projet et rédigez les compte-rendu de réunion
- Vous participez à la conduite du changement sur la mise en place du CRM

### Assistance aux projets du Pôle billetterie et CRM :

- Vous participez à certains projets de billetterie et travaillez en mode projet
- Vous savez travailler de manière transversale et en équipe

## PROFIL RECHERCHÉ

Diplômé BAC +3 minimum

## COMPÉTENCES ET EXPÉRIENCES

- Maîtrise des outils bureautiques (Suite Office, application de gestion, ...)
- Compétences en termes de commercialisation et marketing

## SAVOIR-ÊTRE

- Capacité d'écoute et d'accompagnement aux usagers
- Aptitude rédactionnelle et aisance orale
- 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

Maître d'apprentissage : Chef du Pôle Billetterie et CRM

Liaisons hiérarchiques : Chef du Pôle 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

Offre d'apprentissage uniquement (ni professionnalisation, ni partenariat école-entreprise) à pourvoir à compter de septembre 2024.

NB : Le CMN n'est pas éligible à la taxe d'apprentissage et contribue aux frais de formation de ses apprentis par paiement d'une facture. Ce montant ne peut dépasser 8000€/an/apprenti.

Temps de travail hebdomadaire : 35h

Rémunération réglementaire.

Télétravail : non, sauf consignes gouvernementales.

## CONTACT ET ENVOI DES CANDIDATURES

### Envoi des candidatures :

Les candidatures (lettre de motivation et CV) sont à adresser avant le **29/04/2024** à Mme Justine BONHOMME, Directrice des ressources humaines du Centre des monuments nationaux par mail : [recrutement@monuments-nationaux.fr](mailto:recrutement@monuments-nationaux.fr)

### Procédure de recrutement :

Une pré-sélection sera effectuée sur dossier (CV et lettre de motivation).

Les candidatures seront examinées collégalement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement. Celles retenues seront reçues pour un entretien.

Dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO), le ministère de la Culture s'engage à promouvoir l'égalité professionnelle et la prévention des discriminations dans ses activités de recrutement. Une cellule d'écoute est mise à la disposition des candidats qui estimerait avoir fait l'objet d'une rupture d'égalité de traitement.

## Retrouvez le CMN sur



Facebook : <http://www.facebook.com/leCMN>



Twitter : <http://twitter.com/leCMN>



YouTube : <http://www.youtube.com/c/lecmn>



Instagram : <http://instagram.com/leCMN>

## Monuments placés sous la responsabilité du CMN pour être ouverts à la visite

---

### **Auvergne-Rhône-Alpes**

Château d'Aulteribe  
Monastère royal de Brou à Bourg-en-Bresse  
Château de Chareil-Cintrat  
Château de Voltaire à Ferney  
Trésor de la cathédrale de Lyon  
Ensemble cathédral du Puy-en-Velay  
Château de Villeneuve-Lembron

### **Bourgogne-Franche-Comté**

Chapelle des Moines de Berzé-la-Ville  
Cathédrale de Besançon  
et son horloge astronomique  
Château de Bussy-Rabutin  
Abbaye de Cluny

### **Bretagne**

Grand cairn de Barnenez  
Sites mégalithiques de Carnac  
Site des mégalithes de Locmariaquer  
Maison d'Ernest Renan à Tréguier

### **Centre-Val de Loire**

Château d'Azay-le-Rideau  
Château de Bouges  
Crypte et tour de la cathédrale  
de Bourges  
Palais Jacques Cœur à Bourges  
Tour de la cathédrale  
de Chartres  
Château de Châteaudun  
Château de Fougères-sur-Bièvre  
Maison de George Sand à Nohant  
Château de Talcy  
Cloître de la Psalette à Tours

### **Grand Est**

Château de La Motte Tilly  
Palais du Tau à Reims  
Tours de la cathédrale de Reims

### **Hauts-de-France**

Tours et trésor de la cathédrale d'Amiens  
Château de Coucy  
Villa Cavrois à Croix  
Château de Pierrefonds  
Château de Villers-Cotterêts  
Colonne de la Grande Armée à Wimille  
Château de Villers-Cotterêts

### **Ile-de-France**

Château de Champs-sur-Marne  
Château de Jossigny  
Château de Maisons  
Villa Savoye à Poissy et sa loge  
Domaine national de Rambouillet  
Domaine national de Saint-Cloud  
Basilique cathédrale de Saint-Denis  
Maison des Jardies à Sèvres  
Château de Vincennes

### **Normandie**

Abbaye du Bec-Hellouin  
Château de Carrouges  
Abbaye du Mont-Saint-Michel

### **Nouvelle Aquitaine**

Tour Pey-Berland à Bordeaux  
Château de Cadillac  
Abbaye de Charroux  
Tours de la Lanterne, Saint-Nicolas  
et de la Chaîne à La Rochelle  
Abbaye de La Sauve-Majeure  
Sites préhistoriques des Eyzies-de-Tayac :  
Abri de Cap-Blanc, Grotte des Combarelles,  
Grotte de Font-de-Gaume,  
Gisement de La Ferrassie, Gisement de La  
Micoque, Abri de Laugerie-Haute, Gisement  
du Moustier, Abri du Poisson  
Site archéologique de Montcaret  
Château d'Oiron  
Grotte de Pair-non-Pair  
Château de Puyguilhem  
Site gallo-romain de Sanxay  
Grotte de Teyjat

### **Occitanie**

Tours et remparts d'Aigues-Mortes  
Château d'Assier  
Abbaye de Beaulieu-en-Rouergue  
Château et remparts de la cité de Carcassonne  
Château de Castelnaud-Bretenoux  
Site archéologique et musée d'Ensérune  
Château de Gramont  
Château de Montal  
Site archéologique de Montmaurin  
Forteresse de Salses  
Fort Saint-André de Villeneuve-lez-Avignon

### **Paris**

Arc de triomphe  
Chapelle expiatoire  
Colonne de Juillet – Place de la Bastille  
Conciergerie  
Hôtel de la Marine  
Tours de la cathédrale Notre-Dame  
Domaine national du Palais-Royal  
Panthéon  
Musée des Plans-Reliefs  
Sainte-Chapelle  
Hôtel de Sully

### **Pays-de-la-Loire**

Château d'Angers  
Maison de Georges Clemenceau à Saint-Vincent-  
sur-Jard

### **Provence-Alpes-Côte d'Azur**

Cloître de la cathédrale de Fréjus  
Site archéologique de Glanum  
Château d'If  
Villa Kérylos  
Trophée d'Auguste à La Turbie  
Place forte de Mont-Dauphin  
Abbaye de Montmajour  
Site Eileen Gray-Etoile de Mer-Le Corbusier à  
Roquebrune-Cap-Martin  
Hôtel de Sade à Saint-Rémy-de-Provence  
Monastère de Saorge  
Abbaye du Thoronet