



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

FICHE DE POSTE 2024-1609616

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 21/06/2024

Intitulé du poste (F/H):

**Chargé/Chargée de développement de la relation
visiteurs et fidélisation**

Direction du développement économique et de la relation
visiteurs

Catégorie statutaire : A

**Corps : Attachés des
administrations**

Code corps : ATTADM

Groupe RIFSEEP* : 4

**Métier du CMN : Chargé de
développement commercial**

Groupe d'emploi CMN : 3

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

Le(a) chargée de développement de la relation visiteurs et fidélisation est en charge du développement de la fidélité des visiteurs en mettant en place des programmes de fidélisation et de rétention. Il(elle) veille à la qualité des services offerts, anticipe les besoins des visiteurs et propose des solutions adaptées.

Il (elle) assure par ailleurs, en lien avec le chef de pôle tourisme national et fidélisation le suivi et le pilotage de certains dossiers transversaux à la direction du développement économique et de la relation visiteurs comme par exemple l'animation, la mise en place et le suivi opérationnel de certains partenariats nationaux (SNCF / ANCV / VMF...) ; le développement des services dans les monuments nationaux ; la mise en place d'une charte d'accueil commune au Centre des monuments nationaux entre autres.

Activités principales

- **Exploitation du programme d'abonnement annuel Passion Monuments**
 - Gestion opérationnelle et administrative
 - Relation visiteurs : réponse aux demandes d'information / service après-vente
 - Traitement de données (ventes, passages, résultats d'enquêtes...)
 - Tâches diverses : réponse aux demandes des monuments, mise à jour de documents...
 - Animation de la relation visiteurs
 - Recherche et mise en place d'avantages pour les abonnés
 - Enrichissement de la programmation culturelle : invitations ou négociation de tarifs réduits à des événements, organisation d'événements dédiés (ex. : visites guidées à distance)
 - Elaboration du calendrier éditorial et réalisation des newsletters (rédaction, maquettage)

- **Développement du programme d'abonnement annuel**
 - Commercialisation/Distribution
 - Accompagnement de la mise en place de nouvelles fonctionnalités (vente en nombre, refonte du module « offrir » ...)
 - Communication/Promotion
 - Mise en place de campagnes de communication (rédaction de briefs, suivi des prestataires) : communication physique (affichage voie publique, supports institutionnels...), digitale (médias web, campagnes sponsorisées...), presse-médias
 - Conduite d'opérations de promotion : jeux-concours, partenariats commerciaux, envoi de campagnes emailing aux bases de visiteurs du CMN...
 - Rédaction de contenus : mise à jour du site internet et des supports de communication de l'abonnement, contribution au magazine interne...
 - Prospection, négociation et animation de partenariats institutionnels et tarifaires

- **Développement de l'offre de services dans le réseau des monuments**
 - Mise en œuvre du programme « Service public + » du Ministère de la Culture
 - Contribution à l'élaboration d'une charte d'accueil et de services pour l'établissement
 - Mise en œuvre d'actions de fidélisation au sein des monuments du réseau

- **Développement et suivi des partenariats nationaux**
 - Mise en œuvre des partenariats nationaux tels que SNCF / ANCV / VMF...
 - Recherche et mise en place de nouvelles collaborations nationales pertinentes
 - Suivi de certains dossiers touristiques transversaux au pôle en lien avec les chargés de développement économique et touristique du territoire

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

Compétences techniques :

- Diplômé BAC + 5 ou expérience professionnelle confirmée de 5 ans dans une fonction équivalente
- Formation Commerce / Marketing / Tourisme
- Maîtrise des techniques et des modes de commercialisation des produits culturels et touristiques et des structures de promotion
- Maîtrise des logiciels de CRM et back office
- Maîtrise des outils statistiques et de reporting
- Connaissance des logiciels de campagnes emailing
- Excellente connaissance du secteur culturel et connaissance de l'offre culturelle des monuments nationaux
- Maîtrise de l'anglais

Savoir-faire :

- Conduire des projets de manière autonome ;
- Maîtrise des outils informatiques (dont Office) / intérêt pour la communication digitale
- Culture touristique, marketing, économique
- Solides capacités de rédaction et de création (supports de communication)
- Capacités d'analyse, de synthèse

Savoir-être :

- Excellentes qualités relationnelles et sens de la communication
- Capacités d'autonomie, d'organisation et de planification
- Capacité à négocier et convaincre, force de proposition

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 principalement 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 « **Label Diversité** » : l'Etablissement s'engage à promouvoir l'égalité professionnelle et la prévention des discriminations.*

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/

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 exerce trois activités distinctes :

- *une activité de promotion touristique destinée à augmenter la fréquentation dans les monuments ;*

- *une activité de négoce et d'animation d'un réseau de librairies-boutiques ;*
- *une activité de valorisation des espaces dédiés à la location courte et longue durée dans les monuments.*

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 direct au chef de pôle tourisme national et fidélisation, Département du développement de la fréquentation et de la relation visiteurs*

Liaisons fonctionnelles : *interactions avec les autres directions du siège de l'établissement, les monuments, les médias nationaux et internationaux, les établissements culturels, les collectivités territoriales, les entreprises...*

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 **entre 30 727€ bruts annuels et 33 404€ bruts annuels** selon l'expérience sur un poste équivalent.
- Travail en horaires administratifs avec flexibilité sur les horaires et jours travaillés ;
- Mobilité professionnelle
- Site difficilement accessible aux personnes à mobilité réduite.

Qui contacter ?

Informations :

M. Jean-Marc Lopez– fonction Chef de pôle du tourisme national et fidélisation:

jean-marc.lopez@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 21/07/2024** 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.