



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

## FICHE DE POSTE

**2026-278**

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 14/01/2026

**Intitulé du poste (F/H):**

**Chargé des réservations et des relations visiteurs (F/H)**

Arc de triomphe – Service culturel et éducatif

**Catégorie statutaire : B**

**Corps : Secrétaire administratif**

**Code corps (cf. Annexe) : SEADM**

**Groupe RIFSEEP\* : 2**

**Métier du CMN : Assistant  
Spécialisé**

**Groupe d'emploi CMN : 2**

**Domaine(s) Fonctionnel(s)** (Cf. Répertoire ministériel des métiers de la culture – RMCC 2012) :  
Chargé de réservations et développement des publics

**Emploi(s) Type** (cf. Répertoire ministériel des métiers de la culture – RMCC 2012) : CUL04

**Adresse administrative et géographique de l'affectation :**

5 rue Berryer – 75008 Paris

### **Missions et activités principales**

Au sein du secteur culturel et éducatif de l'Arc de triomphe, et sous la responsabilité de la cheffe de service, le chargé des réservations et des relations visiteurs (F/H) assurera l'ensemble des missions relevant du développement et de la diversification des publics, notamment des groupes, ainsi que de la réservation des visites et des titres d'accès au monument.

### **ACTIVITÉS**

#### **Suivi et mise en œuvre des actions à destination des publics (40 %) :**

- Mise en œuvre opérationnelle des actions de promotion des offres à destination des publics, notamment des groupes, selon les consignes et orientations définies par la hiérarchie : constitution et mise à jour de fichiers de contacts, envoi de courriels et d'emails via l'outil CRM, diffusion d'informations auprès des partenaires identifiés.
- Participation à l'organisation pratique d'actions à destination des groupes scolaires et spécifiques : préparation logistique des campagnes de communication, organisation matérielle d'excursions, de formations et de visites de sensibilisation, prise de contact et suivi administratif avec les structures partenaires.
- Collecte, saisie et mise à jour des données de fréquentation et des informations relatives aux publics : production de tableaux de suivi quantitatifs, extraction de données statistiques et transmission des éléments nécessaires à l'élaboration du bilan annuel d'activité.
- Présence sur des forums et salons culturels en appui aux responsables du service : accueil des interlocuteurs, diffusion de documentation, présentation factuelle des offres existantes, orientation des publics vers les services compétents.
- Appui à la mise en œuvre des projets éducatifs scolaires et culturels : suivi administratif des actions, coordination logistique, préparation des supports nécessaires et lien avec les intervenants internes.

#### **Relations visiteurs (60%)**

- Délivrance d'informations concernant les activités proposées par le service selon les publics, notamment groupes, par téléphone ou par courriel
- Paramétrage des e-billetteries groupes et individuels, et inscription des activités des groupes dans l'outil de réservation
- Suivi administratif et humain des réservations des groupes, de la demande d'information à la confirmation, jusqu'à la visite selon les spécificités de certains dossiers, en lien avec les secteurs de la billetterie et de l'accueil et de la surveillance du monument
- Coordination des plannings de réservations des différents groupes au quotidien, et selon les périodes d'ouverture et de fermeture du monument
- Suivi des réservations d'activités pédagogiques des groupes, en lien avec les animateurs du patrimoine
- Communication avec les services du monument, le siège et les parties prenantes extérieures afin d'optimiser l'organisation et la fréquentation des créneaux de visite des groupes et des publics individuels, avec le souci constant du respect des jauges et la programmation générale du monument

**Le chargé de développement et des relations visiteurs (F/H) sera amené à contribuer à la continuité des missions du secteur culturel et éducatif, en prenant en charge, le cas échéant, une partie des activités de soutien, en lien avec la cheffe de service.**

<p><b>Compétences principales mises en œuvre : (cotés sur 4 niveaux initié – pratique – maîtrise - expert)</b></p> <p><b>Description du profil recherché</b>  Titulaire d'un diplôme de niveau bac+3/bac+5 dans les secteurs du tourisme, de l'administration culturelle, de projets culturels, de la médiation culturelle, de la communication culturelle ou similaire, vous justifiez d'au moins 2 ans d'expérience dans les relations visiteurs et le développement des publics. Vous possédez notamment les compétences techniques suivantes :</p> <p><b>Compétences techniques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des logiciels bureautiques courants (Pack Office / Outlook / Teams)</li> <li>• Aisance dans l'utilisation de logiciels de paramétrage d'e-billetterie et de prise des réservations (la maîtrise des logiciels GTS/GAT3 serait un atout) (maîtrise)</li> <li>• Capacité à informer et orienter les publics en anglais, niveau B2/C1 (maîtrise)</li> <li>• Gestion administrative des relations visiteurs et des groupes au sein d'un établissement culturel, patrimonial ou touristique recevant du public (maîtrise)</li> <li>• Une première expérience dans la médiation culturelle serait appréciée (pratique)</li> </ul> <p><b>Savoir-faire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance du secteur culturel et/ou du tourisme et des loisirs (maîtrise)</li> <li>• Capacité à conduire des projets de manière autonome (maîtrise)</li> <li>• Aisance téléphonique (maîtrise)</li> <li>• Sens de la méthode et de l'organisation (maîtrise)</li> <li>• Aptitude au travail en équipe (maîtrise)</li> <li>• Respect de la hiérarchie (maîtrise)</li> <li>• Capacité à nouer des partenariats (pratique)</li> </ul> <p><b>Savoir-être :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation, patience et réactivité</li> <li>• Grande capacité de travail</li> <li>• Créativité et force de proposition</li> <li>• Gestion du stress au sein d'un site à haute fréquentation</li> <li>• Esprit collaboratif</li> <li>• Sens de l'accueil, de l'écoute, du contact et du détail</li> <li>• Esprit analytique tourné vers la recherche de solutions</li> </ul>
--

<p><b>Environnement professionnel :</b></p> <p><i>Le Centre des monuments nationaux (CMN) rassemble, depuis plus d'un siècle, le plus important réseau de sites et monuments de France, de la préhistoire à nos jours.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Présidé par Marie Lavandier, le CMN est un établissement public sous tutelle du ministère de la</i></p>
---

Culture. Créé en 1914 sous le nom de Caisse nationale des monuments historiques et préhistoriques, il devient le CMN en 2000. Ses 1 470 agents ont accueilli plus de onze millions de visiteurs en 2024.

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 estimerait 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/)

En accueillant plus de **1,85 millions de visiteurs en 2025**, l'**Arc de triomphe** est le monument le plus visité du CMN. Ordonné par Napoléon Ier en 1806 en l'honneur des armées impériales, le monument fut achevé sous le règne de Louis-Philippe en 1836. Son concepteur, l'architecte Chalgrin, s'inspira des arcs antiques pour en élaborer les plans. S'il célèbre toujours le triomphe des armées françaises de la Révolution à nos jours, sa signification a toutefois évolué depuis le XIX<sup>e</sup> siècle. Il occupe aujourd'hui une place de premier ordre dans la **vie civique et civile**. En 1920, l'inhumation du Soldat inconnu a fait de l'Arc de triomphe un haut de lieu de mémoire sous lequel la République se rassemble le 11 novembre et le 8 mai ou lors de la Fête Nationale.

Au sein de son administration, en collaboration avec les directions du siège, le **service culturel et éducatif** de l'Arc de triomphe conçoit et développe des programmes pédagogiques, des événements culturels, des réflexions muséographiques et expographiques, ainsi que des actions et des dispositifs de médiation à destination de tous les publics : adultes, familles, enfants et jeunes, scolaires, périscolaires, champ social, médico-social, handicap et secteur judiciaire – français et

internationaux. Depuis 2023, une stratégie est en cours de déploiement afin d'accroître la fréquentation locale et ancrer le monument dans le paysage culturel francilien.

**Liaisons hiérarchiques :** Rattachement direct à la cheffe du service culturel et éducatif

**Liaisons fonctionnelles :** Interactions avec les équipes du monument, la direction du développement culturel et des publics, la direction du développement économique et de la relation visiteur, le département de la communication digitale, les prestataires et les partenaires du monument.

#### **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 brute annuelle entre 27 928€ et 30 118€ bruts annuels (hors indemnités) en fonction de l'expérience professionnelle 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.**
- Cycle administratif du lundi au vendredi de 9h15 à 17h30, 32 jours de congés annuels et 8 jours de RTT, avec possible flexibilité sur les horaires et jours travaillés selon les besoins du service

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

CV et lettre de motivation obligatoires à envoyer au plus tard **le 14 février 2026** : [https://cmn-career.talent-soft.com/offre-de-emploi/emploi-charge-de-developpement-et-relations-visiteurs-h-f\\_278.aspx](https://cmn-career.talent-soft.com/offre-de-emploi/emploi-charge-de-developpement-et-relations-visiteurs-h-f_278.aspx)

#### **Modalités de recrutement :**

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