



MINISTÈRE DE LA CULTURE

CENTRE DES *****
MONUMENTS NATIONAUX **

FICHE DE POSTE

2025-259

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

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

Paris, le 18/11/2025

Intitulé du poste (F/H) :

Gestionnaire des réservations des groupes (H/F)

Château et remparts de Carcassonne

Catégorie statutaire : B

Corps : Secrétaire administratif

Code corps : SEADM

Groupe RIFSEEP : 2

**Métier du CMN : Assistant
spécialisé**

Groupe d'emploi CMN : 1

Domaine(s) Fonctionnel(s) : (Cf. Répertoire ministériel des métiers de la culture – RMCC 2012)

Chargé de développement des publics

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

CUL04

Adresse administrative et géographique de l'affectation :

Château et remparts de Carcassonne. 1 rue Viollet - le- Duc. 11000 Carcassonne.

Missions :

Placé(e) sous l'autorité de la chargée de communication, le chargé des réservations (H/F) s'occupe des réservations des groupes, adultes ou scolaires.

Il propose et oriente les demandes en fonction des caractéristiques et offres culturelles et pédagogiques du monument.

Par la qualité de l'accueil et du suivi, il contribue au rayonnement du monument, à l'augmentation de la fréquentation des groupes et à la diversification des publics.

Affectation : Communication

Activités principales

- Assurer la gestion des demandes de réservation de groupes (scolaires, associations, agences de voyage, comités d'entreprise, etc.) : réception, traitement, suivi.
- Répondre aux sollicitations par téléphone, courrier électronique et courriers postaux.
- Suivre et traiter les courriels reçus via l'adresse Carcassonne informations, en lien avec une collègue du service.
- Établir des devis et confirmations de réservation selon les tarifs et prestations en vigueur.
- Saisir, mettre à jour et exploiter les données dans le logiciel de gestion des réservations (GTS).
- Assurer la coordination avec les services internes (développement des publics, médiation, billetterie, communication) pour garantir la bonne organisation des visites et activités.
- Entretenir des liens réguliers avec les offices de tourisme et les partenaires locaux pour fluidifier la transmission d'informations et favoriser la venue des groupes.
- Participer à la planification des visites guidées et ateliers, en lien avec les conférenciers et médiateurs.
- Contribuer au suivi statistique de la fréquentation des groupes et à l'élaboration de rapports d'activité.

Activités complémentaires

- Mettre à jour et diffuser les supports d'information (fiches pratiques, tarifs, conditions de réservation).
- Participer à la promotion des offres groupes (envoi de documentation, participation à des salons ou opérations de prospection en appui au service communication).
- Veiller à la qualité du service rendu aux publics, notamment par la gestion des réclamations et la recherche de solutions adaptées.

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

- Connaissance du fonctionnement du secteur culturel, touristique et/ou patrimonial.
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Outlook) et expert avec les logiciels de réservation.
- Sens de l'organisation et rigueur administrative.
- Aptitudes relationnelles, sens du service public et de la satisfaction client.

- Bonne maîtrise de l'orthographe et des techniques de rédaction professionnelle.
- Pratique de l'anglais (niveau B1 minimum souhaité) ; la maîtrise d'une autre langue étrangère est un plus.

Profil recherché

- Expérience souhaitée dans la gestion des réservations, l'accueil du public ou l'assistanat administratif.
- Goût pour le travail en équipe et en réseau.
- Capacité à gérer des périodes de forte activité et à hiérarchiser les priorités.

Environnement professionnel :

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.

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, le CMN 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 1 470 agents ont accueilli plus de onze millions de visiteurs en 2023.

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

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

Liaisons hiérarchiques : Placé(e) sous l'autorité de l'administrateur, de son adjointe et de la responsable communication et réservations.

Liaisons fonctionnelles : Relations régulières et transversales avec le service développement des publics, les médiateurs, la billetterie, la communication

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€ et 29 241€ bruts annuels** 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](#)
- 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
- Travail en horaires administratifs avec flexibilité sur les horaires et jours travaillés.
- Déplacements fréquents sur l'ensemble du territoire national et occasionnellement, nuitées hors de la résidence familiale.

Information complémentaire

Tous les postes du ministère de la Culture et de ses établissements sont ouverts aux personnes reconnues comme travailleurs ou travailleuses handicapés.

Les candidatures seront examinées collégialement. Les personnes présélectionnées seront invitées à un ou plusieurs entretiens. Conformément aux recommandations de la CNIL et aux dispositions du code du travail des mises en situation ou des tests d'évaluation contribueront à l'appréciation de la capacité à occuper l'emploi.

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 ou des agents qui estimerait avoir fait l'objet d'une rupture d'égalité de traitement.

Envois des candidatures :

CV et lettre de motivation obligatoires (+ dernier arrêté de situation pour les candidats fonctionnaires) à envoyer au plus tard le 18/12/2025 : [CMN - Gestionnaire des réservations des groupes H/F](#)

