

FICHE DE POSTE 2026-402

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 20/10/2026

Intitulé du poste (F/H) :

Gestionnaire des réservations (F/H)

Palais du Tau et hauteurs de la cathédrale de Reims

Catégorie statutaire : B

Corps : Secrétaire administratif

Code corps : SEADM

Groupe RIFSEEP : 2

Grille CMN : 2

**Métier cadre de gestion : Assistant
spécialisé**

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

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

Adresse administrative et géographique de l'affectation :

Palais du Tau – 2 place du Cardinal Luçon 51100 REIMS

Missions et activités principales :

Placé(e) sous l'autorité hiérarchique de la chargée des publics, le/la gestionnaire de réservations organise le planning et prend les réservations pour les groupes, adultes et scolaires pour la visite du Palais du Tau et des hauteurs de la Cathédrale de Reims :

- Assure le suivi administratif du service ;
- Propose et oriente les demandes en fonction des prestations culturelles du Centre des monuments nationaux ;
- Est en contact avec les professionnels du tourisme, les enseignants, les entreprises ou les associations ;
- A une connaissance exhaustive de l'activité culturelle, des contenus de visite et des ateliers, et la parfaite maîtrise du fonctionnement du monument.

Le service des réservations est destiné à faciliter l'accès au monument et à son offre culturelle. Par la qualité de l'accueil, il/elle contribue au rayonnement du monument, à l'augmentation de la fréquentation des groupes et à la diversification des publics.

Le/La gestionnaire de réservations tient le standard du monument, renseigne et informe l'ensemble des publics par mail et par téléphone et doit pouvoir orienter les demandes vers les bons interlocuteurs du monument en cas de besoin. Il/Elle gère les créneaux de visites des groupes en fonction de l'activité et des équipes disponibles au sein du monument.

Il/Elle conseille les responsables de groupes et transmet des ressources pour préparer la venue sur site (conseils pratiques, contenus culturels, etc.).

ACTIVITÉS

Gestion des réservations :

- Accueillir, orienter et renseigner le public « groupes », par téléphone ou par internet, sur les activités du monument, en français et en anglais ;
- Assurer le suivi administratif de la réservation, de la demande d'information à la confirmation : en saisissant la réservation pour les activités récurrentes ou ponctuelles des monuments sur le logiciel GTS, en adressant la confirmation de la réservation aux clients en ayant au préalable vérifié la mise à jour des informations pratiques ;
- Coordonner l'encaissement avec le régisseur des recettes du monument ;
- Coordination du planning des réservations dans l'objectif d'une optimisation de l'organisation des créneaux horaires ;
- Gestion des demandes spécifiques de visites guidées au Palais du Tau et dans les hauteurs de la Cathédrale de Reims en tenant compte des plannings des personnels d'accueil et de surveillance ;
- Diffuser régulièrement les plannings des réservations et activités à l'équipe de l'accueil et de la surveillance, aux animateurs du patrimoine et différents services du monument.

Assistance et suivi éducatif :

- Réaliser le suivi administratif du service : déclaration des heures des animateurs, tickets restaurant, en coordination avec la chargée des publics et le gestionnaire RH ;
- Gestion sur informatique (logiciel Octime) en lien avec le chargé des publics : des plannings des animateurs du patrimoine en veillant à la bonne répartition des prestations et à leur adéquation avec les demandes des enseignants, coordination des activités éducatives et planification des ateliers ;
- Participer aux événements du monument, en particulier éducatifs : aide à la réservation, à la diffusion d'informations auprès des publics cibles, accueil des publics, anticipation des besoins (matériel, place, cohabitation des publics) ;
- Coordonner avec la chargée des publics, suivi de l'enveloppe annuelle de vacations allouée aux animateurs du patrimoine et aide ponctuelle au niveau des activités éducatives.

Participation au développement des publics :

- En lien avec la chargée des publics et le/la chargé(e) de communication, participer au développement commercial et éducatif de l'activité : réunions, mailings, info lettre famille, diffusion de ressources pour la visite, rencontres hors-les-murs, participation à des forums, etc. ;
- En lien avec l'Administrateur et le/la chargé(e) de communication, rédaction d'un document d'information destiné aux coordinateurs des groupes ;
- Analyse de données statistiques du service réservation, en relation avec les données de la fréquentation des monuments ;
- Échange internes avec la direction du développement économique ;
- Échanges avec partenaires (CDT, OT, siège, etc.).

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

Compétences techniques :

- Bac +3, avec spécialité commerciale ou tourisme ;
- Excellente maîtrise des outils bureautiques classiques : (Word, Excel, etc.) ;
- Maîtrise de GTS (logiciel de réservation) ;
- Première expérience réussie dans le secteur culturel sur un poste de réservation ou d'assistant marketing ;
- Appétence pour les sujets culturels et l'histoire.

Savoir-faire :

- Savoir accueillir des publics très variés, les informer de manière complète ;
- Savoir mettre en valeur une offre culturelle et la promouvoir ;
- Savoir organiser un planning ;
- Savoir prioriser et gérer les urgences ;
- Capacité à travailler en équipe ;
- Sens de l'écoute et réactivité ;
- Rigueur et fiabilité ;

- Pratique de l'anglais nécessaire (niveau B1 minimum), la maîtrise d'une autre langue étrangère est un plus.

Savoir-être :

- Aisance relationnelle, sens de l'écoute et de la communication.
- Autonomie, dynamisme.
- Sens de l'accueil

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 librairie 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 Égalité 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/
(Description succincte de la Direction/monument qui recrute)

Liaisons hiérarchiques : Rattachement direct à l'administrateur du monument

Liaisons fonctionnelles : Interaction avec le chargé d'actions éducatives, le chargé d'actions culturelles, le siège de l'établissement, les monuments et les autres services du monument (Accueil-surveillance, régies).

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 29 241 € 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.
- Travail en horaires administratifs avec flexibilité sur les horaires et jours travaillés ;
- Disponibilité nécessaire
- Site difficilement accessible aux personnes à mobilité réduite.

Envois des candidatures :

CV et lettre de motivation obligatoires (+ dernier arrêté de situation pour les candidats fonctionnaires) à envoyer **au plus tard le 20/11/2026** à l'attention de la Directrice des ressources humaines des Monuments Nationaux via notre logiciel de recrutement : https://cmn-career.talentsoft.com/offre-de-emploi/emploi-gestionnaire-des-reservations-h-f_402.aspx

Modalités de recrutement :

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