

CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

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

OFFRE D'APPRENTISSAGE 2026-374

Le 29/07/2026

Apprenti
Assistant/Assistante commercial.e billetterie et CRM

Catégorie statutaire : Apprentissage
Affectation : DDERV
Localisation : 17 avenue Portes des Lilas, 75019 Paris

CONTEXTE

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 douze millions de visiteurs en 2025.

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 Economique 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 participer aux missions du Pôle billetterie-CRM et du Pôle International. Votre périmètre d'actions comprendra :

- À gérer le service après-ventes (SAV) des adhérents de Passion Monuments (abonnement annuel du CMN), des clients de l'e-billetterie BtoC et du BtoB
- Assister la cheffe de projet du CRM, dans la gestion et le suivi de l'utilisation de l'outil CRM par nos utilisateurs dans les Directions et les monuments
- Assister le Responsable du Pôle international et la Chargée de développement dans la gestion et le suivi des B2B de type OTA (Online Travel Agency).
- Et 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 Adhésions, B2C et B2B
- La bonne utilisation 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 gérez – avec les équipes - la gestion de la SAV Passion Monument, B2C et B2B
- 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 établissez des tableaux de bord et des indicateurs sur le suivi du SAV

Assistance aux utilisateurs du CRM :

- Vous assistez les utilisateurs du CRM dans la bonne utilisation de l'outil
- Vous animez le Club Utilisateurs du CRM et contribuez à la mise à jour de la documentations (procédures et formations)
- Vous traitez l'intégration des contacts B2B de la vente en ligne dans le CRM

Collaboration avec les OTA, plateformes internet

- Vous réalisez une veille mensuelle
- Vous gérez les paramétrages dans le cadre des API
- Vous analysez et suivez les ventes
- Vous réalisez les alertes fermetures

Assistance commerciale sur la Billetterie :

- Vous traitez les demandes des adhérents de Passion Monuments (impression et envoi des cartes adhérents)
- Vous participez à certains projets de billetterie et travaillez en mode projet

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 et FAIRE RELATIONNEL

- 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
- Travailler de manière transversale et en équipe

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Tuteur : 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 du 1^{er} octobre 2026

Site difficilement accessible aux personnes à mobilité réduite

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 8 000 €/an/apprenti.

Temps de travail hebdomadaire : 35h

Rémunération réglementaire.

Télétravail : possible dans le cadre de la fermeture du site DOMINO le vendredi en automne/hiver

CONTACT ET ENVOI DES CANDIDATURES

Envoi des candidatures :

Les candidatures (lettre de motivation et CV) sont à adresser **avant 17 août 2026** à l'attention de Mme Carole ETIENNE-BOISSEAU, Directrice des ressources humaines du Centre des monuments nationaux via notre logiciel recrutement : https://cmn-career.talent-soft.com/offre-de-emploi/emploi-apprenti-assistant-assistante-commercial-e-billetterie-et-crm-_374.aspx

Procédure de recrutement :

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

Les candidatures seront examinées collégialement 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 estimeraient avoir fait l'objet d'une rupture d'égalité de traitement.



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