

FICHE DE POSTE 2026-415

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 27/10/2026

Intitulé du poste (F/H) :

Responsable billetterie (F/H)

Château et Remparts de Carcassonne

Catégorie statutaire : B

Corps : Technicien des services culturels

Code corps : TESC

Groupe RIFSEEP : 2

Grille CMN : 2

Métier cadre de gestion :

Responsable billetterie

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) CUL06B

Adresse administrative et géographique de l'affection :

Château de Carcassonne – 1 rue Viollet le Duc, 11000 CARCASSONNE

Missions

Le/La Responsable billetterie encadre l'équipe de caissiers-vendeurs et participe, par la qualité de son accueil, à la visibilité du monument. Il/Elle encaisse les droits d'entrée perçus auprès des visiteurs afin d'assurer la perception des recettes de l'établissement. Il/Elle renseigne le public. Il/Elle assure la promotion des offres de visites et d'animations. Il/Elle forme ses équipes à ces offres en lien avec le/la chargé.e du développement des publics.

ACTIVITES PRINCIPALE

Encadrement de l'équipe :

- Coordonner l'activité des personnels en billetterie et veiller au respect du planning et des horaires ;
- Effectuer les réunions quotidiennes de préparation comprenant les rappels et instructions et informations à destination des agents tous les jours avant l'ouverture du monument ainsi que dans le cadre des manifestations exceptionnelles avant leur tenue ;
- Faire remonter les événements marquants, dysfonctionnements et retours des visiteurs ;
- Participer à la gestion prévisionnelle des effectifs de l'équipe et prévoir en conséquence les besoins annuels en vacations ;
- Former les nouveaux agents intégrés dans l'équipe ;
- Veiller à la qualité des prestations et au respect de l'image du monument ;
- Contribuer quotidiennement aux missions opérationnelles en billetterie.

En matière d'accueil des publics et de gestion de la billetterie :

- Accueillir le public, informer sur les tarifs proposés et les conditions de visite ;
- Informer le public sur la programmation culturelle ;
- Contrôler les justificatifs de tarifs spéciaux ;
- Encaisser les droits d'entrée ;
- Renseigner la banque de données informatiques (provenance, visiteurs ...) ;
- Délivrer les tickets ;
- Réaliser si nécessaire le réassort des caisses (billets, cartes...) ;
- Maintenir la billetterie et son poste de travail en état de propreté ;
- Vérifier les fonds de caisse, tenir un cahier de caisse journalier, verser les fonds au régisseur ;
- Participer à la formation des nouveaux arrivants et des temporaires et saisonniers.
-

Missions complémentaires :

- Le/La chef.fe d'équipe billetterie exerce les activités de régie, en qualité de mandataire du régisseur des recettes de la Cité.
- Le/La chef.fe d'équipe billetterie supplée la personne chargée des réservations dans le paramétrage de la billetterie.

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

Compétences techniques :

- Maîtrise des outils de management classiques : entretien, planification, animation de réunion, etc. ;
- Expérience avérée en caisse et vente ;
- Maîtrise de l'anglais ;
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel...).

Savoir-faire

- Gestion des conflits ;
- Réalisation de plannings ;
- Contrôle des consignes ;
- Encadrement et animation d'équipes ;
- Rigueur, dynamisme et sens de l'organisation ;
- Sens commercial ;
- Capacité d'intervention dans le respect des procédures et gestion des situations difficiles.

Savoir-être (compétences comportementales)

- Autonomie ;
- Adaptabilité ;
- Sens de l'anticipation ;
- Disponibilité, écoute et respect à l'égard du public et de l'équipe ;
- Qualités de communication ;
- Sens du travail en équipe ;
- Ponctualité et 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/

Liaisons hiérarchiques : Sous l'autorité de la direction de la Cité et rattaché hiérarchiquement au responsable librairie et billetterie.

Liaisons fonctionnelles : Visiteurs, intervenants extérieurs, services du monument et du siège.

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, 67 € bruts annuels et 30 304,63 € 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.
- Emploi posté, soumis à l'obligation de travail dominical
- Travail certains jours fériés et ponctuellement en soirée
- Tickets restaurant

Envois des candidatures :

CV et lettre de motivation obligatoires (+ dernier arrêté de situation pour les candidats fonctionnaires) à envoyer **au plus tard le 10/11/2026** à l'attention de la Directrice des ressources humaines des Monuments Nationaux via notre logiciel de recrutement : https://cmn-career.talent-soft.com/offre-de-emploi/emploi-responsable-billetterie-h-f_415.aspx

Modalités de recrutement :

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