

Hôte d'accueil · Hôtesse d'accueil

1 / Appellations voisines et métiers connexes

Appellations voisines : Ouvreur-se / Contrôleur-se / Postier-ère /
Hôte-sse de salle / Agent-e de vestiaire et d'accueil /
Agent-e de placement et d'accueil

Métier connexe : aucun

2 / Missions et activités du métier

Missions

Assurer l'accueil, le contrôle et le placement des spectateurs lors des spectacles et événements du lieu.

Activités

Depuis l'arrivée du public jusqu'à son départ, il-elle :

- Oriente le public selon les consignes du-de la responsable de l'accueil ou du-de la chef-fe de salle.
- Facilite les flux d'entrée et de sortie.
- Accueille les publics spécifiques.
- Surveille le respect des consignes données au public, observe la survenue d'éventuels incidents et y réagit en fonction des consignes du-de la responsable d'accueil ou du-de la chef-fe de salle.
- Tient le vestiaire le cas échéant.

Avant et à l'issue du spectacle, il-elle :

- Assure un contrôle visuel des lieux et signale toute anomalie au-à la responsable de l'accueil et/ou au-à la chef-fe de salle ou au-à la chef-fe contrôleur-se.

Avant le spectacle, il-elle :

- Contrôle les billets, éventuellement avec un outil de contrôle de billets dématérialisés.
- Place le public en salle et, le cas échéant, distribue la feuille de salle et/ou vend le programme.
- Applique les consignes d'accueil des spectateurs en retard.

- Informe, renseigne et conseille le public à partir des informations transmises par le-la responsable de l'accueil et/ou au-à la chef-fe de salle ou au-à la chef-fe contrôleur-se ou l'adresse à ce dernier.

À l'issue du spectacle, il-elle :

- S'assure du départ effectif de tout le public.

3 / Responsabilités

- Il-elle applique les consignes qui lui sont données.

4 / Compétences

Compétences spécifiques

- Appliquer les consignes de gestion des flux du public.
- Appliquer les consignes de protocole lors de spectacles en présence d'autorités ou d'élus.
- Repérer les publics, invités et professionnels d'un spectacle, les parties prenantes d'un spectacle.
- Utiliser un outil de contrôle de billets dématérialisés.
- Répondre oralement aux questions du public sur les conditions d'accueil du public et sur la programmation du lieu à partir des informations communiquées par le-la responsable d'accueil.

Compétences transversales

- Répondre oralement à une question.
- Transmettre des informations orales, alerter en cas de litige ou d'incident.
- Mettre en œuvre les réflexes et gestes de prévention et de premiers secours, les consignes d'évacuation en cas d'incident.
- Prendre des mesures appropriées aux situations conflictuelles.
- Créer et entretenir des relations avec l'ensemble de l'équipe d'hôte-sse-s d'accueil et, le cas échéant, des agents de sécurité.

5 / Place dans l'organigramme des emplois

- Il travaille sous l'autorité du/de la responsable de l'accueil et en relation avec les autres hôte-sse-s d'accueil.

6 / Positionnement catégoriel

Hôte-sse d'accueil	
Convention collective nationale des entreprises artistiques et culturelles (IDCC 1285)	Filière Communication - Relations publiques - Action culturelle / Salarié-e du groupe 9
Convention collective nationale des entreprises du secteur privé du spectacle vivant (IDCC 3090)	Filière Accueil - Commercialisation - Communication / Salarié-e employé-e
Convention collective nationale des entreprises techniques au service de la création et de l'événement (IDCC 2717)	Filière générale / Référencé mais recouvre un métier différent

7 / Parcours possibles pour exercer le métier

Aucune expérience professionnelle n'est indispensable pour exercer ce métier. Une formation courte délivrée par le/la responsable de l'accueil permet aux hôte-sse-s d'accueil d'être rapidement opérationnel-le-s.

La formation professionnelle initiale et continue contribue également à préparer à l'exercice du métier d'hôte-sse d'accueil, soit généraliste de niveau IV enrichie d'une culture du spectacle vivant, soit dans le domaine du tourisme ou de l'événementiel.

8 / Éléments de variabilité selon le secteur, l'organisation de l'entreprise...

- Les métiers de l'accueil s'exercent dans les lieux de diffusion de spectacles, qu'ils soient pérennes tels que des salles de spectacles ou temporaires tels que des festivals.
- Selon les lieux de diffusion, les activités de l'hôte-sse d'accueil sont réparties entre les différents métiers relatifs à l'accueil, au contrôle et au placement.
- L'hôte-sse d'accueil peut remettre des réservations.
- L'hôte-sse d'accueil peut aussi aménager des espaces pour des événements, passer le micro lors de débats.
- L'hôte-sse d'accueil peut aussi vendre des billets avant les spectacles. Sa qualification est alors celle de caissier-hôte d'accueil (dans la convention collective nationale des entreprises artistiques et culturelles, filière Communication - Relations publiques - Action culturelle, le caissier-hôte d'accueil est salarié-e non-cadre du groupe 8) ou d'agent-e de billetterie et d'accueil (dans la convention collective nationale des entreprises du secteur privé du spectacle vivant, filière Accueil - Commercialisation - Communication, l'agent-e de billetterie et d'accueil est employé).

9 / Le métier demain

La fonction d'accueil est nécessaire à la diffusion des spectacles et le nombre de postes d'hôte-sse-s d'accueil est stable. Cependant l'activité de placement diminue au profit de l'accueil et du contrôle.

La sous-traitance de la fonction d'accueil à des entreprises spécialisées est une pratique encore marginale. L'hôte-sse d'accueil est alors salarié-e de l'entreprise spécialisée et non du lieu de diffusion.

L'hôte-sse d'accueil doit utiliser des outils de contrôle des billets dématérialisés et des écrans de contrôle, adapter son comportement aux évolutions des réglementations des établissements recevant du public et des protocoles de sécurité des publics et de sûreté.