

Responsable de l'accueil

1 / Appellations voisines et métiers connexes

Appellation voisine : Responsable contrôle et accueil
Métiers connexes : Chef-fe de salle / Chef-fe contrôleur-se

2 / Missions et activités

Missions

- Le-la responsable de l'accueil assure, optimise et coordonne l'accueil du public lors des spectacles et événements du lieu, en encadrant une équipe de personnels d'accueil et en étroite collaboration avec les différents services.

Activités

- Planifie les besoins en personnels d'accueil, les recrute, s'assure de leur formation, élabore et modifie leurs plannings, transmet les informations nécessaires à l'établissement et au suivi de leurs contrats de travail.
- Organise le travail des personnels d'accueil, leur fournit le matériel nécessaire, les informations et consignes spécifiques au spectacle, depuis l'arrivée du public jusqu'à son départ.
- Tient informés le cadre de service et le responsable technique ainsi que les personnels de sécurité de tout événement intérieur ou extérieur et prend les décisions appropriées en lien avec le cadre de service.
- Gère les flux du public à l'entrée, pendant l'entracte, à la sortie.
- Organise l'accueil des publics spécifiques.
- Veille à l'information, au renseignement et au conseil du public.
- Après le spectacle, transmet les informations utiles à chaque service sur le déroulement du spectacle et préconise, le cas échéant, des actions à mener.

> Le-la chef-fe de salle ou le-la chef-fe contrôleur-se réalise, sous l'autorité du responsable de l'accueil, les activités ci-dessus sauf "planifie les besoins en personnels d'accueil, les recrute, s'assure de leur formation, élabore et modifie leurs plannings, transmet les informations nécessaires à l'établissement et au suivi de leurs contrats de travail".

3 / Responsabilités

- Il-elle installe le public du spectacle en temps et en heure.
- Il-elle prend les décisions appropriées en cas d'incident ou d'imprévu, en lien avec le cadre de service.

> Le-la chef-fe de salle ou le-la chef-fe contrôleur-se installe le public du spectacle en temps et en heure.

4 / Principales compétences requises

Compétences spécifiques

- Appliquer et faire appliquer les réglementations liées au spectacle vivant : droit social, règlements de sécurité.
- Evaluer et alerter sur les besoins en moyens d'accueil.
- Réaliser la planification d'une équipe de travail variable.
- Diagnostiquer et proposer des solutions adaptées de circulation du public.
- Mettre en œuvre les règles 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 le vocabulaire technique de base des équipements du spectacle vivant.
- Se tenir informé-e de la programmation de la structure et de ses contenus.
- Répondre oralement aux questions du public sur les conditions d'accueil du public et sur la programmation de la structure.

Compétences transversales

- Planifier des besoins de recrutement, organiser et mener des recrutements.
- Établir et mettre à jour des plannings de travail en respectant la législation sur la durée du travail.
- Remplir et transmettre des documents d'administration du personnel.
- Animer et encadrer une équipe de travail.
- Animer des formations aux métiers de l'accueil.
- S'assurer de la mise en œuvre des règles d'admission dans le lieu dans le respect de consignes d'hygiène, de sécurité et de sûreté.

- Maîtriser les réflexes et gestes de prévention et de premiers secours, les règles d'évacuation en cas d'incident, éventuellement en détenant le certificat de Sauveteur Secouriste du Travail, voire le certificat de SSIAP, Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes.
- Désamorcer des situations conflictuelles, gérer des conflits.
- Réorganiser le travail de son équipe et les consignes en fonction des aléas.
- Créer et entretenir des relations avec l'ensemble des services de l'entreprise.
- Transmettre des informations orales, voire écrites.
- Communiquer en une ou plusieurs langues.
- Maîtriser des logiciels de bureautique, a minima un tableur, un traitement de texte, éventuellement une base de données et des outils de communication numérique.

5 / Place dans l'organigramme des emplois

- Il-elle travaille sous l'autorité du-de la directeur-trice, de l'administrateur-trice ou du-de la secrétaire général-e.
 - Il encadre les personnels d'accueil.
 - Il travaille en relation avec tous les services, éventuellement avec des prestataires.
- > Le-la-chef-fe de salle ou le-la chef-fe contrôleur-se travaille sous l'autorité du-de la responsable de l'accueil.

6 / Positionnement catégoriel

Responsable de l'accueil

Convention collective nationale des entreprises artistiques et culturelles (IDCC 1285)	En cours de référencement / Filière communication - Relations Publiques - Action culturelle / Salarié-e cadre du groupe 4
Convention collective nationale des entreprises du secteur privé du spectacle vivant (IDCC 3090)	Filière Accueil - Commercialisation - Communication / Agent de maîtrise
Convention collective nationale des entreprises techniques au service de la création et de l'événement (IDCC 2717)	Sans objet

Chef-fe de salle ou chef-fe contrôleur-se

Convention collective nationale des entreprises artistiques et culturelles (IDCC 1285)	Non référencé
Convention collective nationale des entreprises du secteur privé du spectacle vivant (IDCC 3090)	Filière Accueil - Commercialisation - Communication / Salarié-e employé-e qualifié-e groupe 1
Convention collective nationale des entreprises techniques au service de la création et de l'événement (IDCC 2717)	Sans objet

7 / Parcours possibles pour exercer le métier

Pour exercer le métier de responsable de l'accueil, une expérience professionnelle confirmée dans le domaine de l'encadrement d'équipe est nécessaire. Une culture générale du spectacle vivant est un atout. Le-la responsable de l'accueil a souvent occupé préalablement un poste de personnel d'accueil.

Il n'existe pas de formation professionnelle initiale spécifique à ce métier. Le-la responsable de l'accueil pourra développer ses compétences au travers d'actions de formation professionnelles ciblées, spécifiques au spectacle vivant ou transversales.

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.

Les activités du responsable de l'accueil peuvent être étendues à :

- Organiser la mise en place de salles/espaces pour des événements.
- Animer des visites du lieu de spectacle.
- Encadrer des personnels d'accueil en journée.
- Accueillir les équipes artistiques.
- Organiser le transport des spectateurs.

- Utiliser les fonctions d'un logiciel de billetterie pour vérifier les achats et réservations, tracer les remboursements de billets.

En cas d'externalisation de la fonction d'accueil, le rôle du responsable d'accueil est d'assurer l'interface avec le responsable de l'accueil de la société prestataire.

9 / Le métier demain

La fonction de responsable d'accueil est nécessaire à la diffusion des spectacles et donc stable. On observe une tendance - encore marginale - à l'externalisation de la fonction d'accueil. Dans ce cas-là un-e salarié-e du lieu - par exemple le-la responsable de l'accueil ou le-la responsable de la billetterie - assure l'interface entre le lieu et le-la responsable de l'accueil de l'entreprise prestataire.

Le-la responsable de l'accueil doit s'adapter aux nouveaux outils de contrôle des billets dématérialisés et aux écrans de contrôle, adapter l'organisation de l'accueil aux évolutions des réglementations des établissements recevant du public et des protocoles de sécurité des publics et de sûreté.