

Communication Relation avec le public Commercialisation Billetterie / Accueil

- > Directeur·trice de la communication et des relations avec le public
- > Responsable de la communication
- > Chargé·e de communication
- > Attaché·e de presse
- > Responsable des relations avec le public
- > Chargé·e des relations avec le public
- > Responsable de commercialisation
- > Responsable de billetterie
- > Agent·e de billetterie
- > Responsable de l'accueil
- > Attaché·e à l'accueil
- > Hôte·sse d'accueil

Portrait général du domaine

1 / Conditions d'emploi

Les emplois de la communication sont généralement des emplois de salariés en CDI à temps plein. On rencontre aussi des chargé·e-s de communication en CDD à temps plein ou partiel pendant le pic d'activité de la structure. Le·la responsable de la communication peut assurer des permanences lors des spectacles en tant que cadre de service ou pour accueillir les invités.

L'emploi d'attaché·e de presse tend à disparaître au profit d'attaché·e-s de presse indépendants.

Les emplois des relations avec le public sont généralement des emplois de salariés en CDI. Ils peuvent être précédés par un contrat en CDD, notamment à l'occasion de remplacements. La plupart des personnels des relations avec le public peuvent travailler selon des horaires atypiques (en soirée, les week-ends et jours fériés) et se déplacer à la rencontre du public.

Les emplois de la commercialisation et de la billetterie sont généralement des emplois de salariés en CDI. Ils peuvent être à temps plein ou partiel. Le·la responsable de commercialisation travaille en journée. Le·la responsable de billetterie travaille en journée, mais encadre, en lien avec le cadre de service, les agent·e-s et chargé·e-s de billetterie qui assurent les permanences lors des spectacles. Il·elle peut aussi avoir des horaires continus sur l'après-midi et la soirée quand il·elle cumule les postes de responsable et d'agent·e de billetterie.

Les équipes de billetterie travaillent principalement en journée, mais peuvent assurer des permanences lors des spectacles, y compris en soirée, les week-ends et les jours fériés. Il peut aussi avoir des horaires continus sur l'après-midi et la soirée.

Dans le secteur public du spectacle vivant, on observe une augmentation de la création de postes de chargé·e de billetterie.

Les emplois de l'accueil sont généralement des emplois de salariés en CDI, en CDD, en CDI, à temps partiel ou à temps plein, éventuellement sur la durée d'une saison ou d'un festival. Les horaires peuvent être annualisés selon l'activité de la structure.

Le temps de travail est conforme aux dispositions légales et conventionnelles en vigueur ; les conventions collectives ou les accords d'entreprise prévoient des dispositions de récupération des temps de travail en horaires atypiques.

Des postes à temps complet sont parfois organisés en cumulant des emplois de relations avec le public, de commercialisation, d'accueil, voire de communication, de programmation artistique pour un public spécifique, de mécénat et/ou des partenariats.

Le métier d'hôte-sse d'accueil est très souvent une activité d'appoint, par exemple pour des étudiants ou des temps partiels.

La mobilité entre disciplines du spectacle vivant est facile pour les métiers des relations avec le public, de la commercialisation, de la billetterie et de l'accueil, à l'exception de certains types de musique pour les métiers des relations avec le public.

2 / Risques en matière de santé au travail

Les risques liés au travail sur écran sur de longues plages horaires et à la charge mentale, découlant de l'enjeu de l'activité, sont moyens à élevés pour les métiers de la communication, des relations avec le public, de la commercialisation et de la billetterie.

Les risques liés au stress pour le-la responsable de l'accueil dépendent de la jauge des salles et du nombre de salles à gérer ; pour les hôte-sse-s d'accueil, la période entre l'ouverture de la salle au public et le début du spectacle demande une vigilance et une réactivité fortes.

Les risques liés au rythme de travail peuvent être forts pour les personnels de la commercialisation, de la billetterie et de l'accueil sur de courtes périodes où les rythmes de travail sont intenses, pendant un festival ou en période de vente d'abonnements par exemple.

Le travail en soirée et les week-ends peut rendre difficile la conciliation entre vie professionnelle et personnelle et provoquer une usure.

Les positions prolongées assis ou debout des agents d'accueil peut engendrer de l'usure. Le risque routier est moyen pour les métiers des relations avec le public, lié aux déplacements pour mobiliser, accompagner ou aller à la rencontre du public.