

## FICHE DE POSTE

<b>Domaine</b>	Culture et Sport			
<b>Famille</b>	Établissements et services patrimoniaux			
<b>Métier</b>	Agent d'accueil billetterie			
<b>Intitulé du poste</b>	Assistante administrative / accueil-billetterie			
<b>Cadre statutaire</b>	Filière <i>2 filières possibles, si missions le permettent</i>	Catégorie	Cadre d'emploi	Niveau de classification du poste
	Administrative	C	Adjoint administratif	Parcours 2
Date de mise à jour de la fiche de poste	Juillet 2022			
N° du poste	00595			

<b>Direction générale</b>	PSCC		
<b>Direction</b>	DirCult	<b>Missions</b>	<p>La DG Culture met en œuvre la politique culturelle définie par les élus. Elle impulse et coordonne l'action des services placés sous son autorité. Elle met en œuvre les relations entre la Ville et ses partenaires (État, Région, Département, Communauté d'Agglomération). Elle assure le relais entre la Ville et les grandes institutions culturelles.</p> <p>Elle conduit l'observation de la vie culturelle et l'évaluation des politiques publiques en lien avec les équipements culturels.</p> <p>Elle conseille les élus et mène une veille prospective dans les différents secteurs de la culture pour une meilleure anticipation des évolutions des conditions économiques de la culture, des mutations technologiques et des pratiques sociales.</p> <p>Elle accompagne les équipements et les acteurs culturels dans un travail permanent et innovant sur l'élargissement des publics, dans une dynamique de partenariat avec les institutions concernées.</p>
		<b>Effectif</b>	La DGCult se compose d'un service central et de 7 équipements culturels : 325 agents
<b>Service</b>	Opéra	<b>Missions</b>	Production et diffusion lyrique, musicale, chorégraphique et d'action culturelle
		<b>Effectif</b>	34 permanents et 30 ETP non permanents
Agent : nom, prénom et matricule <i>pour les recrutements seulement</i>	DANIEL Myriam		

<b>Situation hiérarchique</b>	Fonction de son responsable hiérarchique direct (n+1)
	Responsable des relations aux publics
	Nombre d'agents sous sa responsabilité
	Sans objet
	Nombre d'agents encadrés directement par lui (n-1)
	Sans objet

<b>Relations fonctionnelles internes et externes de l'agent</b>	Au sein de sa Direction
	Avec l'ensemble des agents de l'opéra
	Au sein de la Ville, du CCAS et de Rennes Métropole
	Avec plusieurs services de la ville notamment la DAF, SMP, Direction Petite Enfance, Direction des relations publiques, direction des jardins, DSI...
	Avec les élus
	Rarement
	En externe : hôtels, partenaires culturels ou artistiques
	Tous les publics (le "tout public" et les publics ciblés accompagnés par le Pôle des publics), la trésorerie municipale, les théâtres partenaires, les entreprises Rodrigue, et Arenamatrix et les équipes artistiques accueillies.

<b>Attributions du poste</b> <i>(finalité générale du poste)</i>	<b>Assistance accueil-billetterie et assistance administrative</b>
---	--

<b>Missions de l'agent</b>		% de temps consacré à chacune
<b>Mission 1</b>	<b>Accueil-billetterie</b>	55 %
Activités	Tâches	
<b>Accueils</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assure l'accueil physique et téléphonique du public : délivre les informations pratiques sur la programmation de l'Opéra de Rennes, conseille le public (tarifs, confort, choix des spectacles, cartes de fidélité) et effectue les réservations et les ventes.</li> <li>- Gère le stock des supports d'information (programmes, cartes postales...) en lien avec la référente accueil-billetterie et organise leur diffusion en lien avec le Pôle des publics.</li> <li>- Veille à la qualité et à la fluidité du parcours du spectateur, de son arrivée à l'Opéra à sa sortie (mise en place d'une signalétique adaptée, espace d'accueil ordonné, accueil convivial et chaleureux)</li> <li>- Suit les commandes des billets, des contremarques, des tickets vestiaire, entracte et des réceptions (pots de première).</li> </ul>	
<b>Vente et suivi logistique des états de billetterie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise le logiciel de billetterie Rodrigue et la gestion des plans de salle spécifiques à l'Opéra de Rennes.</li> <li>- Assiste la Référente billetterie pour le paramétrage de la saison.</li> <li>- Encaisse les recettes en qualité de mandataire supplémentaire selon tous modes de paiements (espèces, chèques, CB, virements administratifs, Sortir, Pass Culture, chèques vacances) conformément aux tarifs et réductions délibérées.</li> <li>- Établit et suit les devis, factures et émissions de titre de recettes (sur le logiciel de comptabilité Grand Angle) pour les groupes accompagnés par le Pôle des publics dans le cadre des actions de médiation (achat de places de spectacles dans le cadre de paiement par virement, ateliers, visites...). Effectue dans ce cadre un rapprochement avec la régie recette.</li> <li>- Suit, met à jour et établit des filtres sur le fichier client dans Rodrigue et veille à la bonne remontée de ces informations dans Arenamatrix en lien avec le Pôle communication.</li> <li>- Pourra être force de proposition pour des opérations ponctuelles de marketing, pour promouvoir les spectacles</li> </ul>	

	- Participe à alimenter le rapport d'activité annuel et les dossiers de bilan des tutelles en données chiffrées (états des ventes, filtrer les profils des spectateurs, etc...)	
<b>Mission 2</b>	<b>Assistance administrative du Pôle des publics</b>	15 %
Activités	Tâches	
<b>Assistance administrative pour le Pôle des publics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veille au suivi des paiements des groupes accompagnés par le Pôle des publics en faisant le lien avec les services comptables des équipements (scolaires, universitaires, sociaux, socio-culturels, etc...)</li> <li>- Inscrit et coordonne des présences de l'Opéra aux forums de rentrée (liens avec les communes, préparation des supports nécessaires, liens avec les agents d'accueils présents sur les forums).</li> <li>- Avec la responsable des relations aux publics et en concertation avec la référente billetterie, veille à la bonne réception des livraisons des fleurs, des pots de première et à leur rangement.</li> </ul>	
<b>Mission 3</b>	<b>Aide à la planification et à la coordination des agents d'accueil</b>	30%
Activités	Tâches	
<b>Planification et suivi des personnels agents d'accueil vacataires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Établit en lien avec la référente Accueil-billetterie les plannings de présence des agents d'accueil sur les permanences de la saison (spectacles, évènements, accueils)</li> <li>- Saisit les permanences des agents d'accueil dans le logiciel de planification de l'Opéra.</li> <li>- Rappels et relances des agents (mails, téléphone, sms et/ou WhatsApp).</li> <li>- Veille à la bonne utilisation et au bon entretien du matériel mis à disposition des agents d'accueil (tenues, casiers, oreillettes, talkies, douchettes).</li> </ul>	
Mission de remplacement ou de suppléance	Assure le remplacement de la référente billetterie en cas d'absence sur la partie régie et gestion de billetterie.	

<b>Contraintes du poste</b> <i>Ex : exposition au bruit, déplacements fréquents, manutentions lourdes...</i>	Travaille les soirs de spectacles, d'accueils ou d'évènements parfois les week-ends et jours fériés.
---	--

<b>Compétences liées au poste</b>	
Connaissances et savoir-faire souhaités	Bonne expression orale et rédactionnelle.
	Aisance relationnelle
	Faculté d'adaptation à des situations et interlocuteurs variés,
	Sensibilité aux arts du spectacles
	Appétences, curiosité, pour les applications numériques, les logiciels d'analyse de données et les réseaux sociaux.
	Aisance et rigueur dans la gestion d'une caisse. Intérêt pour les opérations de comptabilité.
	Sens du travail en équipe
	Discrétion
Compétences en bureautique et capacité à s'adapter à des logiciels métiers variés	
Autres prérequis pour exercer les missions <i>ex : diplôme, expériences...</i>	Expérience souhaitée dans les pratiques d'accueil et de billetterie

<b>Environnement du poste</b>	
Horaires	Temps plein
Temps de travail	35 heures par semaine du mardi au samedi

Lieu de travail	Opéra billetterie
Éléments de rémunération liés au poste (NBI ...)	NBI
Conditions particulières d'exercice des missions ex. poste itinérant, astreintes...	Horaires décalés de 12h à 19h du mardi au samedi. Déplacements ponctuels entre l'administration de l'Opéra au 6 rue Coëtquen et l'accueil-billetterie Carré Lully de l'Opéra.
Moyens matériels spécifiques	
Dotations vestimentaire	

<b>Fonction correspondant</b> <i>Les fiches de tâches sont disponibles sur l'Intra</i> <i>Cocher les missions assurées</i>	Approvisionnements - commande	
	Documentation	
	Restauration / PDA	
	Moyens de l'administration	
	Informatique	
	Grand Angle	
	Propreté	
	Congés	
Formation		

<b>Missions de sécurité au travail</b> <i>Cocher les missions assurées</i>	Assistant de prévention	
	Coordonnateur de site / responsable d'établissement	
	Chargé d'évacuation	

<b>Principaux interlocuteurs de l'agent</b>	Correspondant formation	
	Correspondant congés	
	Correspondant restauration / PDA	
	Correspondant de service (service paie situations administratives)	
	Correspondant informatique	
	Assistant de prévention	
	Chargé(e) de ressources humaines	

<b>Validation du chef de service</b>	Nom : Date :
<b>Validation du chargé RH</b>	Nom : Date :