



Centre culturel et de Congrès de Woluwe-Saint-Pierre

Recrute un Responsable d'accueil - H/F – Plein-temps

Description de l'institution :

Le Centre Culturel & de Congrès est une Asbl à vocation artistique et culturelle fondée en 1977. Elle regroupe une vingtaine de collaborateurs : techniciens spécialisés dans le domaine du spectacle, employés administratifs, responsables de la programmation et de la communication... Elle gère une infrastructure comprenant entre autres une grande salle de 660 places et des salles annexes de 70 à 300 places. Elle attire près de 50.000 spectateurs par an. Elle accueille en moyenne dans sa propre infrastructure quelque 90 spectacles différents en musique classique et musiques non classiques, danse, théâtre, cirque, jeune-public, chanson et variétés. Une partie de son activité est aussi tournée vers la location à des organisateurs privés. Son infrastructure abrite en outre La Médiathèque de la Communauté française.

Description générale de la fonction :

Sous l'autorité des instances dirigeantes, le Responsable d'accueil est chargé d'organiser, de coordonner et de superviser tous les aspects d'accueil des publics lors des spectacles, manifestations, événement organisés par et/ou dans le Centre.

Est présent lors de chaque spectacle, manifestation, événement organisé par et/ou au le Centre.

Accueille, renseigne et oriente les spectateurs.

En coordination avec le Directeur Technique, veille au respect strict des consignes de sécurité lors des manifestations dans et en dehors des salles.

Gère les aspects logistiques et financiers du bar à savoir gestion des stocks, gestion des commandes et vérification des recettes.

Transmet les informations liées aux heures prestées par le personnel de salle et au fonctionnement du bar (recettes) à la comptabilité dans les délais impartis.

Gère les aspects relatifs au merchandising et à la vente de programmes avec les producteurs de spectacles. Etablit les décomptes et les transmet au service concerné.

Coordonne et supervise l'aménagement des loges d'artistes et le placement du catering requis les soirs de spectacles FR & NL.

Participe à la préparation des activités en collaboration avec l'équipe technique (régie) et à la maintenance des lieux (petits travaux d'entretien)..

Cette liste n'est pas exhaustive et peut être amendée.

Ci-dessous suit un descriptif plus précis de différents aspects de sa fonction et des tâches qui sont les siennes.

Description détaillée de la fonction:

Le rôle du responsable d'accueil sur le terrain dans le cadre d'une location de salle.

Sa priorité sera de s'informer soigneusement sur tous les aspects concernant l'organisation de l'activité prévue et consulter pour cela le planning et ses différentes rubriques ainsi que les documents contenus dans la farde prévue à cet effet.

Il devra avoir en tête les informations principales suivantes:

- Les coordonnées du locataire ou organisateur afin de l'accueillir par son nom, c'est toujours plus agréable!
- Les conditions du contrat de location, reprenant les horaires convenus.
- L'utilisation ou non de l'infrastructure du bar ou des cuisines pour la tenue d'un éventuel cocktail.
- Le recours à un traiteur et ses coordonnées.
- Les horaires d'arrivée des différents acteurs de la manifestation (traiteur, brasseur, organisateur, équipes techniques, public, etc...)

Il devra veiller au bon déroulement de l'activité en prenant soin d'être parfaitement à l'écoute des besoins du locataire et surtout en étant présent, disponible, diplomate et efficace.

Il devra vérifier l'état de propreté de rangement des locaux avant l'arrivée du locataire. Il devra s'assurer du bon fonctionnement des appareils à sa disposition et intégrés dans l'infrastructure du lieu, c'est à dire : les frigos, les pompes à bière, les fours, les friteuses, etc.

Il devra rappeler, de manière diplomatique mais ferme, l'existence de certains points à respecter du règlement intérieur de la maison qui lui a été communiqué en même temps que son contrat. (Horaires à respecter, interdiction de fumée, limite sonore, etc.)

Le rôle du responsable d'accueil sur le terrain dans le cadre d'une activité culturelle.

L'accueil du public.

Une fois l'ouverture du bar effectuée, sa présence est indispensable à l'entrée de la salle (foyer) lors de l'entrée du public.

Il devra garantir le bon déroulement au niveau de l'accueil et du placement du public dans les salles de spectacle, gérer les éventuels problèmes liés au placement des spectateurs (doublons, fraudes...) ainsi que les conflits inhérents qui pourraient survenir.

Dès l'arrivée du public, il devra également s'assurer de la bonne utilisation des vestiaires et des parkings en effectuant un ou plusieurs visites des lieux concernés.

Il devra maintenir une surveillance continue durant toute la durée du spectacle et s'assurer de l'ouverture des portes pour la sortie des spectateurs.

Il décidera de l'entrée en salle du public conjointement avec le régisseur responsable de la préparation du spectacle et l'organisateur.

L'accueil des artistes et accompagnants.

Dans le cas d'un événement organisé par le service de la culture francophone (*), le responsable d'accueil a pour rôle d'accueillir les artistes et techniciens liés à la réalisation du spectacle en leur proposant un catering correspondant à leur souhait et dont la nature est reprise dans le planning, le contrat, le rider ou

dans la fiche technique présents dans la farde utilisée à cet effet et disponible dans le bureau du directeur technique.

La préparation de ce catering l'amènera à effectuer des achats de différentes natures et/ou à avoir recours aux services d'un traiteur. Il sera guidé dans cette tâche par le responsable des contrats signés avec les artistes et qui lui précisera ce qui a été convenus entre eux et le Centre culturel.

Il aura la possibilité de recourir à l'aide des hôtesse pour la remise en ordre du lieu où le catering se sera tenu.

Il devra s'informer précisément sur le timing de la journée (heures d'arrivée des trains, des taxis) afin de les aider dans leurs va et vient et ce, jusqu'au départ des artistes.

Il devra s'informer également des modalités d'hébergement, nom et adresse des hôtels et également des éventuelles réservations de tables au restaurant, sachant que toutes ces informations sont reprises au planning et/ou dans la farde déjà mentionnée auparavant.

() Le personnel du service de la culture néerlandophone prend en charge cet aspect concernant l'accueil de ses artistes (resp. Frank Meyns au 592).*

La gestion du bar du Centre.

Le bar est exploité lors de chaque activité culturelle FR ou NL mais aussi lors de certaines locations.

La préparation du bar doit être entreprise à temps, afin que son ouverture ne souffre d'aucun retard.

Cette préparation comprend le remplissage des frigos, la mise en ordre des verres, tasses, etc., le placement de tout autre matériel utile (machine à café, bouilleur, etc.) et la vérification que tout produit est bien à disposition (chips, gaufre, café, sucre, etc.).

Le bar devra ouvrir au minimum 45 minutes avant le début officiel de l'activité (public en salle). Il devra rester ouvert après chaque activité au minimum ½ heure après la fin de l'activité et plus tard si le public semble s'attarder, la limite se situant à 23h30.

Le responsable d'accueil dispose, pour l'aider, d'une équipe de serveurs dont il organise le travail.

Une fois le spectacle terminé, le responsable du bar effectue le relevé de caisse et remplit à cet effet le formulaire prévu en n'oubliant pas de noter la recette éventuelle du vestiaire.

L'argent doit être placé en sécurité dans le coffre jusqu'à sa remise au responsable accompagné du relevé de caisse.

Une fois le service terminé, ne pas oublier de vérifier soigneusement l'état de propreté des appareils, de la vaisselle et des plans de travail avant de quitter les lieux.

Le réassort des frigos est à la charge de l'ensemble du personnel du bar. Et doit être effectué à la fin de chaque service afin que le bar soit à nouveau opérationnel le lendemain (*voir plus bas le descriptif des tâches revenant au personnel du bar*).

Le responsable d'accueil aura pris soin de veiller à l'approvisionnement de la réserve de boisson et s'assurera régulièrement qu'il dispose de la marchandise nécessaire au bon fonctionnement du bar lors des activités annoncées au planning.

La réserve principale (hors bar) devra être tenue de manière rigoureuse tant en ce qui concerne l'entreposage des boissons, que celle des vidanges que le brasseur vient régulièrement enlever (*celui-ci dispose de sa propre clé*).

La réserve (dans le bar) devra permettre de réapprovisionner les frigos dans l'urgence en évitant des aller & retours à la réserve principale. Le responsable d'accueil aura soin d'anticiper sur les besoins en fournitures et devra réaliser les commandes adressées au brasseur qui seront nécessaires à la tenue des bars annoncés au planning les jours qui suivent.

Enfin un inventaire des boissons dans la réserve et dans les frigos devra être effectué 2 fois par an (le premier avant Noël, le second avant la dernière semaine de juin) et remis au directeur technique et à la direction.

Le responsable d'accueil et sa place au sein de l'équipe « régie ».

Le directeur technique sera son principal interlocuteur et c'est lui qui lui donnera les instructions nécessaires et l'aidera dans son travail.

Il devra le rencontrer quotidiennement pour s'informer efficacement sur tous les aspects concernant les occupations de salle dont il aura à s'occuper.

Il devra lui rendre compte sous forme d'un rapport d'activité chaque fois qu'il rencontrera des difficultés ou simplement pour relater certains dysfonctionnements. Cela concernera tout une liste de points tels que : chauffage ou boiler défectueux, panne d'électricité, déclenchement d'alarme, éclairage public déficient, absence d'hôtesse, etc.

Il lui sera parfois demandé de participer à la préparation de certaines activités (placement de mobilier). Il devra également pouvoir effectuer quelques petits travaux d'entretien ou de maintenance lorsque le temps lui est donné, notamment durant les soirées dansantes dont il aura à surveiller le bon déroulement.

Il devra compléter quotidiennement un relevé d'heures qui restera dans le bureau du directeur technique.

Il recevra du directeur technique un planning de travail le 15 de chaque mois qu'il sera libre de modifier avec l'accord de celui-ci.

En matière de sécurité :

En coordination avec le Directeur technique, le responsable d'accueil veillera au respect strict des consignes de sécurité lors des manifestations dans et en dehors des salles.

1. Il devra veiller à ce que toutes les sorties de secours soient accessibles et déverrouillées avant l'entrée du public.
2. Concernant l'auditorium les portes d'accès de la salle de spectacle ne devront être ouvertes pour permettre l'entrée du public qu'au signal du régisseur et pas avant. La fermeture et l'ouverture de ces portes en fonction de l'entrée et de la sortie du public seront sous sa responsabilité (commande électromagnétique).
3. Il devra ouvrir les portes des entrées extérieures (esplanade et parking) selon ce qui a été convenu avec l'organisateur.
4. Il devra veiller au bon fonctionnement de tous les appareils d'éclairage, à celui des sanitaires et essaiera, dans la mesure du possible de parer lui-même aux petites pannes ou défauts qui surviendront.
5. L'activation et la réactivation du système de détection incendie sera sous sa responsabilité.
6. Il devra rapporter par écrit tout événement important au directeur technique même si celui-ci n'est pas présent au moment même, et apparaître relaté dans le rapport d'activité qui lui sera envoyé par mail le jour même.
7. Il lui sera possible de recourir aux services de police et/ou aux pompiers s'il en estime la nécessité.
8. Il devra veiller à la fermeture de toutes les portes et au verrouillage de tous les accès y compris celui du parking E à la fin de chaque activité.
9. Il devra avoir une bonne connaissance du fonctionnement de chaque groupe de recyclage d'air et être à même d'intervenir pour remédier au problème signalé et constaté dans la mesure du possible. Il devra informer le directeur technique sur tout problème rencontré en lui envoyant un rapport sur la question par mail le jour même.
10. Il lui faudra s'assurer du bon fonctionnement de l'éclairage public extérieur (rue, esplanade et trottoirs et accès aux parkings). Il remettra par mail un état des lieux au directeur technique si des anomalies sont constatées.

ECOLAGE de la fonction

L'écolage de la fonction portera sur différents points qui sont :

Pratique

- Localisations des salles et différents locaux.
- Localisation des services et présentation des collaborateurs de l'institution et de leur rôle respectif (location de salles, billetterie, Culture Fr & NL, nettoyage, régie et équipe d'hôtesse)

Administratif.

- La mise au courant de l'utilisation du PC du bar et de l'accès à ceux qui se trouvent ailleurs (cabines régie et bureau) via la session créée pour le responsable d'accueil. Remise des codes d'accès.
- L'utilisation du Webmail et de la boîte de courrier propre au responsable d'accueil. Remise des codes d'accès.
- L'utilisation du programme de fléchage.
- L'accès au planning d'occupation des salles (GDS) et sa consultation.
- L'utilisation du PC dédié à la surveillance vidéo. Remise des codes d'accès.
- L'utilisation des fichiers « recettes » (relevés de caisse du bar) et « dépenses » (fournitures pour le catering et le bar) et leur localisation sur le serveur.
- L'information ((coordonnées du brasseur) et les recommandations nécessaires au renouvellement de la réserve de boissons) surtout en matière de péremption des produits et d'estimation des quantités.
- La localisation de la farde « FT régie » et sa consultation.
- La localisation du dossier placé sur le serveur contenant les contrats et fiches techniques pour le cas où les informations existantes au GDS et celles contenue dans la farte « FT régie » ne suffisent pas.
- L'utilisation des formulaires « rapport d'activité », « état des lieux des groupes de recyclage d'air », et « état des lieux de l'éclairage public ».

Sécurité.

- La procédure à suivre en cas de panne d'électricité et d'évacuation du public.
- L'utilisation du tableau de détection incendie.
- L'utilisation de l'ascenseur et la procédure à appliquer en cas de panne.
- L'utilisation du système de détection intrusion.
- Procédure à suivre en cas de malaise d'une personne et utilisation du défibrillateur (<http://videos.doctissimo.fr/sante/vie-pratique/reanimation-cardiaque.html> - <https://www.youtube.com/watch?v=qtGmS-vQybQ&gl=BE>)
- Comment procéder à l'ouverture/fermeture des portes du Centre en fonction des salles occupées. Même chose concernant l'éclairage.
- L'utilisation des parkings souterrains et ceux de la voie publique (réservation ou non).

Divers.

- La vérification du fléchage numérique en place et son éventuelle correction via le logiciel .
- Mise en place du personnel de salle selon l'activité envisagée (bar, contrôle et vestiaire).
- Gestion du bar, ouverture/fermeture du bar (voir également plus bas « la répartition des tâches »

Technique.

- La gestion d'une « régie » de base du type « conférence » avec branchement de micro, de projecteur data et de raccordement de laptop.
- La localisation et le fonctionnement des différents groupes de recyclage d'air équipant les salles.
- La localisation du matériel technique, des cabines techniques et des locaux d'entreposage du mobilier.
- Les mises en place « types » des activités habituelles.
- L'emploi du matériel (mobilier) et de celui contenu dans les cabines techniques (allumage et extinction des tables de mixages en particulier).

Répartition des tâches liées au fonctionnement du bar entre les membres du personnel en place.

A charge des hôtesse et stewarts :

- Le service derrière le comptoir.
- La vaisselle et le rangement des verres.
- Le travail en salle, il s'agit essentiellement de la collecte des bouteilles et verres à la fin de l'entracte.
- Le nettoyage du bar (zinc, évier, étagères et mobilier)
- Le réassort des frigos et de la réserve.

A charge du responsable du bar :

- La gestion et l'organisation des tâches à effectuer par le personnel de salle.
- Le responsable du bar aura soin d'estimer les besoins à venir et d'anticiper sur ceux-ci pour préparer sa prochaine commande au brasseur

Instructions concernant le remplissage des frigos :

Le remplissage doit être effectué bien avant l'ouverture du bar de manière à disposer de boissons réfrigérées au moment de l'arrivée du public. Il doit être à nouveau effectué après l'entracte tout en veillant à placer les bouteilles du fond sur le devant de l'étagère afin d'éviter que des boissons arrivent à péremption et une dernière fois avant la fermeture du bar.

Il est impératif de respecter la répartition des boissons dans les frigos, elle doit permettre à chaque serveur (ou serveuse) d'avoir à portée de main toutes les variétés de boissons.

La réserve située derrière le bar sert à alimenter les frigos tout au long de l'utilisation du bar. Elle doit être reconstituée dès que possible afin d'être prêt à supporter un « coup de feu » important. Un minimum de 5 bacs par type de boissons doit être maintenu (un peu moins pour les bières spéciales les moins demandées). Veiller à garder les bacs de boisson dont la date de péremption est la plus avancée au-dessus des autres !

Information contractuelle et financière

CDI

Commission paritaire 329.02 – échelle barémique 4.2

Prestations principalement en soirée et le WE

Chèque repas (valeur 8€)

Pécule de vacances et prime de fin d'année

Merci de rentrer vos CV, candidatures et demande de rendez-vous auprès de Maxime Munson, directeur technique, mmunson@whall.be / 02/435.59.98