



La Friche la Belle de Mai

Société Coopérative d'Intérêt Collectif

recrute

Un.e responsable de l'accueil et de l'hospitalité



La Friche la Belle de Mai, déployée depuis 1992 sur les 45 000 m² d'une ancienne manufacture des tabacs, est un lieu de vie, de liberté et de pensée, de fabrication artistique, culturelle, sociale et éducative ; la Friche est un endroit d'expérimentations.

Ce tiers-lieu culturel abrite 70 structures résidentes qui portent un projet collectif et proposent – avec également des structures invitées non-résidentes – une programmation d'évènements et des actions culturelles et sociale. Environ 400.000 personnes fréquentent chaque année la Friche la Belle de Mai.

Une société coopérative d'intérêt collectif, la SCIC Friche la Belle de Mai, créée en 2007 pilote et coordonne les activités d'aménagement, de gestion foncière et d'animation culturelle sur le site. Elle organise l'accueil général sur le site : visiteurs réguliers ou occasionnels, professionnels, artistes... et s'attache à favoriser l'hospitalité de la Friche dans ses fonctions d'accueil (orientation, information, services aux publics et usagers).

Le service réunit une quinzaine de personnes permanentes qui œuvrent à un accueil quotidien (7 jours sur 7 tout au long de l'année) à l'accueil-billetterie-librairie, dans les lieux d'exposition ou sur des évènements et spectacles, et dans un espace de conciergerie mettant notamment à disposition des logements aux artistes en résidence. L'activité d'accueil se déploie en lien étroit avec les services d'action culturelle et de médiation, de communication, de production et d'exploitation du site, ainsi que la librairie.

Plus d'informations

www.lafriche.org

MISSIONS

Sous la responsabilité de la directrice de la communication, vous assurez des missions d'organisation et de management des services d'accueil. Vous animez et accompagnez la communauté de travail dans la réalisation quotidienne de ses missions en veillant à une bonne coordination avec les autres services et résidents de la Friche. Vous contribuez à la connaissance des publics, ainsi qu'au développement de l'offre de services et à rendre la Friche plus hospitalière à ses différent.e.s usager.e.s.

1- Management et animation

- Evaluation des besoins et planification des cycles de travail des équipes en fonction de l'activité
- Recrutement et intégration des personnels permanents ou occasionnels
- Gestion des remplacements
- Suivi des prises de poste
- Participation à l'élaboration des plans de formations des personnels
- Co-élaboration et suivi des procédures, des protocoles d'accueil, des circuits d'information, des outils collaboratifs et des signalétiques pour le public
- Veille sur la sécurité des publics et les conditions de travail des personnels
- Organisation des reportings relatifs aux dysfonctionnements techniques constatés
- Animation de la communication interne au sein du service et dans les relations inter-service

2- Développement des services

En favorisant l'implication et la contribution des équipes d'accueil :

- Contribution aux démarches favorisant la connaissance des publics et leurs usages du site : études, observations et enquêtes, approches statistiques et reporting de fréquentation, outils et indicateurs d'évaluation stratégique
- Collecte et analyse des retours d'expérience, de signaux faibles et benchmark externe
- Formulation de propositions (outils, supports, contenus, ...) augmentant ou améliorant "l'expérience usager" et le design des services proposés à la Friche
- Coordination et support pour la mise en place et le suivi de l'offre de service
- Participation aux réflexions sur les questions d'accès, de circulation, de sécurité, d'accessibilité sur le site de la Friche et sur les questions de porosité avec le territoire de proximité et la coopération avec le voisinage (acteurs du quartier et habitants)

PROFIL RECHERCHÉ

Vous justifiez d'une ou plusieurs expériences dans des fonctions similaires et vous témoignez un vif intérêt pour les pratiques culturelles, la vie artistique et les modes de vie urbains.

Votre sens de l'écoute vous amène à conduire un management de la confiance favorisant l'autonomie des collaborateurs.

Vous disposez d'une bonne connaissance du droit du travail et des cadres réglementaires applicables aux établissements recevant du public.

Vous êtes créatif.ive et savez être force de proposition. Votre rigueur vous permet d'inscrire votre action dans des démarches qualitatives.

Votre maîtrise de la langue anglaise et votre ouverture d'esprit font de vous l'interlocuteur.trice de publics d'horizons divers. Vous êtes également à l'aise avec les outils informatiques et les supports digitaux et avez une pratique de logiciels de ventes ou de billetterie.

Enfin, vous êtes animé.e par l'envie de vous investir dans un projet singulier traversé par les enjeux culturels, sociétaux et environnementaux de notre époque, et vous êtes en adhésion avec les valeurs portées par le champ de l'économie sociale et solidaire.

CADRE D'EMPLOI

- CDI Temps plein annualisé en modulation
- Disponibilité en soir et week-end
- Lieu de travail : Friche la Belle de Mai - Marseille
- Rémunération brute mensuelle : Cadre groupe 4 – CCN Entreprises artistiques et culturelles
- Avantages : Titre restaurant, prise en charge mutuelle

MODALITÉS DE CANDIDATURE

Date de prise de poste : Février 2022

Date limite de candidature : 31 décembre 2021

Candidature (CV + lettre de motivation) par mail uniquement : recrutement@lafriche.org