

OFFRE D'EMPLOI

RESPONSABLE ACCUEIL -BILLETTERIE - RELATIONS AUX PUBLICS

(H/F/X)

CONTRAT A DUREE INDETERMINEE maison de la culture de Tournai

PRESENTATION

La maison de la culture déploie son projet culturel sur 3 dimensions en tant que centre culturel, centre scénique et centre d'expression et de créativité.

Ces reconnaissances permettent de développer un projet culturel pluriel et cohérent :

- contribuer à l'exercice des droits culturels des citoyen·nes par le biais d'actions culturelles diverses stimulant le plaisir et la découverte (diffusion en arts vivants, cinéma, expositions, relations culture/école, patrimoine immatériel...) à l'échelle de son territoire d'action dans la maison et hors les murs (quartiers et villages)
- s'associer à des opérateur·rices du territoire pour la conception d'un projet d'action culturelle
- accompagner la création en arts vivants de la Fédération Wallonie Bruxelles
- favoriser le développement culturel des individus et des groupes par le biais de l'expression et de la créativité au travers d'activités artistiques : ateliers et stages.

VOTRE FONCTION

Le-la responsable d'accueil / billetterie et de relations aux publics a pour mission de promouvoir et valoriser l'image de la maison de la culture auprès de ses publics.

En sa qualité de responsable d'accueil / billetterie/ relations aux publics, il-elle coordonnera l'ensemble des services liés à l'accueil et à la billetterie.

Il-elle développera aussi une stratégie d'accueil du public. Il-elle mettra en place des actions qui s'inscrivent dans une stratégie de communication globale en étroite collaboration avec la responsable de la communication.

Il-elle peut donc à la fois participer à des opérations de relations aux publics et réaliser des actions de promotion.

Les objectifs étant d'assurer et soigner l'accueil du public et de représenter la maison de la culture par ses valeurs de proximité, convivialité, ...

La mission de responsable accueil / billetterie / relations aux publics consiste à :

1. Accueil et billetterie

- Coordonner l'équipe accueil / billetterie
- Gestion / supervision quotidienne des caisses financières et des différents moyens de paiement
- Organisation des plannings du personnel d'accueil et de billetterie
- Développer, paramétrer et proposer à la vente les différents moyens de réservation (web, caisse, téléphone, abonnements divers, etc.)
- Accueil des spectateur-rices et information sur la programmation
- Accueil, vente et réservation téléphonique
- Gestion du module de billetterie en ligne
- Caisse du soir, week-end, ouverture et fermeture de la billetterie
- Organiser et accompagner les navettes vers les structures partenaires
- Gérer le paramétrage et le suivi de l'ensemble des activités de l'association.
- Maîtriser la vente de places et la relation aux spectateur-rices

2. Relations aux publics, en étroite collaboration avec la responsable de la communication

- Concevoir et mettre en œuvre une stratégie d'accueil du public lors des activités de la maison ainsi que des événements
- Développer l'inclusivité des publics (dispositif culture relax, article 27, ...)
- Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de diffusion
- Développement et optimisation du logiciel de billetterie
- Maintenance du fichier « public » : coordonner les règles d'encodage, assurer la cohérence de la base de données, encodage des mises à jour des données (général, officiels, presse) en veillant à respecter le R.G.P.D.
- Etc.

VOTRE PROFIL

Savoir-faire

- Savoir anticiper, être pro-actif-ve
- Être capable de gérer une équipe (planning, délégation de tâches...)
- Posséder les compétences techniques nécessaires (bureautique, édition, web, etc.)
- Être à l'aise avec les chiffres
- Avoir un esprit logique
- Respecter les délais et suivre les consignes
- Maîtriser plusieurs langues est un atout

Savoir-être

- Intégration dans une dynamique d'équipe
- Avoir l'esprit ouvert, être curieux-se
- Polyvalence
- Dynamisme et créativité
- Aisance relationnelle
- Sens de l'écoute et du dialogue
- Disponibilité, rapidité
- Rigueur, clarté, précision
- Sens de l'organisation et de l'initiative
- Capacité d'adaptation
- Résistance au stress
- Les connaissances des milieux artistiques et culturels ainsi que de la ville sont des atouts

CADRE PROFESSIONNEL

Le-la responsable accueil / billetterie / relations aux publics travaillera dans le secteur associatif, dans une équipe composée de 31 personnes.

Il-elle travaillera dans le service relations aux publics/accueil/billetterie. Il-elle sera rattaché-e de façon hiérarchique à la direction générale.

Les horaires de travail seront irréguliers et liés aux besoins et impératifs de l'activité de l'association. Travail en soirée et le week-end fréquent.

CONDITIONS D'ACCEPTATION DE LA CANDIDATURE

- Être détenteur-riche, au minimum, d'un diplôme de l'enseignement supérieur de type court en secrétariat de direction, management du tourisme et des loisirs, relations publiques, communication ou tout autre diplôme ou expérience pouvant se justifier pour la fonction ;
Toutes expériences professionnelles pouvant se justifier pour la fonction est un atout.
- Être détenteur-riche du permis de conduire B

CONTRAT

CDI temps plein

Rémunération: échelle barémique de la commission paritaire 329.02, chèques repas, participation à vos frais de déplacements domicile/travail, assurance groupe.

CANDIDATURE

Les candidatures sont à adresser par voie postale ou par email pour le **lundi 11 mai 2026** à l'attention de :

Mme Emeline Penay
Direction - La maison de la culture de Tournai
Avenue des Frères Rimbaut, 2
7500 Tournai – BE
emeline_penay@maisonculturetournai.com

Les candidatures doivent comprendre :

- une lettre de motivation,
- le curriculum vitae
- un extrait de casier judiciaire datant de six mois maximum au moment de la candidature.

PROCEDURE DE SELECTION:

- Remise des dossiers de candidature pour le **11/05/2026**.
- Si candidature retenue, examen écrit le **20/05/2026** à 17h30 (lieu à déterminer).

- Sur base de l'examen écrit, les candidat-es retenu-es passeront devant un jury, le **29/05/2026** qui déterminera le classement des candidat-es pour proposition d'embauche au conseil d'administration.