Théâtre des Doms
1B rue des escaliers Sainte Anne 84000 Avignon

Offre d'emploi

Responsable de billetterie (H/F/X) – Théâtre des Doms

Secteur
Spectacle vivant

Type de poste
Poste annualisé : temps plein en juin et juillet, missions ponctuelles le reste de l'année

Description de l'entreprise / de l'organisme
Le Théâtre des Doms est un lieu culturel situé à Avignon, dédié à la promotion des arts vivants issus de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Véritable plateforme de diffusion artistique, il met en lumière la créativité contemporaine francophone à travers des spectacles de théâtre, de danse, de cirque et d'arts visuels. Depuis sa création en 2002, il joue un rôle essentiel dans la valorisation des artistes belges francophones en France et à l'international.

Le théâtre déploie son activité selon plusieurs temps forts : une participation au Festival OFF d'Avignon chaque été, moment de plus forte activité à la billetterie, des résidences d'artistes accueillies tout au long de l'année, et la biennale Festival Fusée Francophone (FFF), dédiée aux œuvres jeune public issues des différents territoires francophones.

Description du poste
Le·la responsable de billetterie est rattaché·e à la direction et à la responsable de communication et des publics, avec lesquelles il·elle travaille en lien étroit sur l'ensemble des missions liées à la stratégie de billetterie, au suivi, jusqu'à la vente, à l'encadrement des tracteur·ses pendant le festival et à l'analyse de la billetterie et des publics. Il·elle travaille aussi sous la supervision de la directrice générale et artistique et de l'administratrice.

Pendant le festival, le·la responsable de billetterie travaille main dans la main avec les chargé·es de diffusion des compagnies et les attaché·es de presse sur le suivi des réservations.

Le poste fonctionne en deux temps bien distincts : une activité à temps partiel de mars à octobre avec une activité à temps plein sur les mois de juin et juillet, consacrée à la préparation puis au pilotage de la billetterie et de l'équipe billetterie du Festival OFF, et une activité plus ponctuelle le reste de l'année, rythmée par les sorties de résidence, la mise à jour des bases de données et l'extraction de données pour les bilans annuels du théâtre.

Le poste demande une bonne résistance au stress, une expérience confirmée de la billetterie dans le contexte spécifique du Festival d'Avignon, et un goût prononcé pour le relationnel : avec le public, les professionnel·les et l'équipe encadrée et encadrante.

Avant-festival (de mars à juin) – Préparation et paramétrage

- Participer à la définition de la stratégie de billetterie et de la politique tarifaire du Festival OFF, en lien avec la direction et la communication
- Paramétrer le logiciel de billetterie (Mapado) : création des spectacles, jauges, tarifs, contingentement, codes promotionnels
- Gestion et suivi des réservations pros (mailing)
- Contacter et encoder les réservations et pré-réservations (groupes, écoles, partenaires)

- Constituer et mettre à jour le fichier des professionnel·les (programmateur·ices, journalistes) en amont du festival
- Préparer les outils de suivi de la billetterie (tableaux de bord, plannings de caisse, procédures)
- Former l'équipe recrutée aux outils, aux procédures de caisse et à la posture d'accueil attendue
- Élaborer les plannings de l'équipe billetterie pour la durée du festival
- Rencontrer les compagnies à Bruxelles pour leur expliquer le processus de réservation

Pendant le festival (juillet) – Pilotage et encadrement

- Encadrer et animer au quotidien l'équipe billetterie et accueil (briefs, répartition des tâches, gestion des imprévus)
- Assurer le pilotage quotidien de la billetterie : ouverture et fermeture de caisse, suivi des ventes, remontée des chiffres à la direction et à la communication
- Superviser l'accueil physique et téléphonique du public : vente, conseil, orientation
- Assurer le suivi des réservations professionnelles et la gestion des accréditations sur place
- Gérer les litiges et réclamations (remboursements, échanges…), y compris les situations tendues avec le public
- Ajuster la stratégie de vente en temps réel en lien avec la communication et la direction (relances, dernières places, alertes complet)
- Garantir la cohésion et la disponibilité de l'équipe sur toute la durée du festival, dans un contexte de forte affluence

Hors festival – Suivi ponctuel sur l'année

- Mise à jour régulière de la base de données professionnelle et grand public (import/export, qualification, nettoyage) en lien avec Brevo et Mapado
- Gestion des réservations pour les autres temps forts (Festival Fusée Francophone les années paires, focus divers et variables les années impaires)
- Veille à la bonne tenue et à la fiabilité du logiciel de billetterie

Suivi statistique et bilans

- Extraction et analyse des chiffres de fréquentation (par spectacle, par typologie de public, par canal de vente)
- Production des bilans chiffrés de la billetterie (comparatifs d'une édition à l'autre, taux de remplissage, origine des publics) en lien étroit avec la communication et la direction
- Contribution aux données quantitatives nécessaires aux bilans annuels et aux dossiers de subvention, en lien avec l'équipe du théâtre

Profil recherché

- Expérience confirmée en billetterie, idéalement acquise dans le contexte du Festival d'Avignon (OFF ou IN) ou d'un autre festival à forte affluence
- Expérience de l'encadrement ou de l'animation d'une équipe, même de petite taille

- Bonne résistance au stress et capacité à garder son calme dans les moments de forte affluence ou de tension avec le public
- Goût prononcé du relationnel : à l'aise aussi bien avec le public, les professionnel·les qu'avec une équipe à encadrer
- Formation en gestion, administration, médiation culturelle, tourisme, événementiel appréciée
- Rigueur, sens de l'organisation, capacité à anticiper et à gérer les imprévus
- À l'aise avec les chiffres et les outils de suivi (tableurs, logiciel de billetterie)
- Disposer d'un logement à Avignon pendant l'été apprécié

Compétences souhaitées – Savoirs

- Connaissance du secteur du spectacle vivant et de ses temps forts
- Maîtrise des logiciels de billetterie (Mapado est un grand plus)
- Maîtrise de l'environnement Microsoft et Google
- Notions de gestion de caisse et de comptabilité simple

Compétences souhaitées – Savoir-faire

- Formation et encadrement d'une équipe saisonnière
- Élaboration de plannings d'équipe
- Maîtrise des tableurs (Excel / Google Sheets)
- Paramétrage et suivi d'un logiciel de billetterie
- Gestion et mise à jour d'une base de données
- Accueil physique et téléphonique du public

Compétences souhaitées – Savoir-être

- Leadership bienveillant et capacité à fédérer une équipe sur une période intense
- Calme et diplomatie face au public, y compris en situation de litige
- Résistance au stress et sang-froid pendant les périodes de forte affluence
- Goût du contact et sens de l'accueil
- Discrétion et rigueur dans le traitement des données personnelles

Type de contrat
CDD annualisé – temps plein en juin et juillet, missions ponctuelles sur le reste du temps de contrat

Date limite de candidature
11 janvier 2027

Rémunération
Groupe 4 de la CCNEAC, échelon 2 – 2 430,16 € brut par mois

Lieu
Théâtre des Doms, Avignon (84)

Adresse postale du recruteur
1 bis rue des Escaliers Sainte-Anne, 84000 Avignon

Site web
https://www.lesdoms.eu/

Informations complémentaires

- Responsabilité d'encadrement d'une équipe billetterie/accueil pendant le Festival OFF
- Disponibilité en soirée et le week-end pendant le Festival OFF
- Candidatures (CV et lettre de motivation) par e-mail à accueil@lesdoms.eu