

DEVENEZ RESPONSABLE DE L'HOSPITALITÉ DE LA FRICHE

Nous recherchons une personne facilitatrice, autonome avec une approche stratégique et coopérative
CDI 35 heures en modulation (disponibilité soirée + week-ends)

Lieu de travail : Friche la Belle de Mai

Rémunération : selon profil Cadre Groupe 4 CCN des entreprises artistiques et culturelles.

Avantages : Titre restaurant, prise en charge mutuelle

Merci d'envoyer CV et lettre de motivation à recrutement@lafriche.org avant le 08/09/2025

En précisant en objet " **Responsable Hospitalité** "

Entretien les 15 et 16/09/2025 en présentiel

Prise de poste dès que possible

VOS MISSIONS

Sous la responsabilité de la directrice de la communication et des publics, la·e responsable de l'hospitalité à la Friche la Belle de Mai déploie la stratégie d'accueil des publics dans les différents lieux de la Friche, développe une offre de services à rendre la Friche plus hospitalière et accessible, et enrichit l'approche marketing dans une perspective de développement et de fidélisation des publics.

Management / Gestion RH

Évaluation des besoins et planification des équipes en fonction de l'activité

Recrutement et intégration des personnels permanents ou vacataires (renforts ON AIR + renforts we)

Animation de la communication interne au sein du service et dans les relations inter-service

Marketing et développement des publics

Mise en place d'outils favorisant la connaissance des publics et leurs usages du site : développement de l'outil CRM, études, observations et enquêtes, approches statistiques et reporting de fréquentation, outils et indicateurs d'évaluation stratégique

Mise en place d'outils pour collecter et analyser des retours d'expérience, de benchmark externe

Développement des services

Billetterie : Coordination des outils de billetterie et participation à la politique tarifaire de la Friche et de son cinéma le Gyptis et des partenaires (Office du tourisme, festivals...)

Mise en visibilité des activités satellites et des dispositifs (visites guidées, ateliers, ticket-toit...)

Parcours visiteurs et accessibilité : Suivi et mise en place des actions

Expériences usagèr.es : Participation au design des services du rez-de-chaussée de la Tour (commerces, accueil billetterie)

Coordination des différents points d'accueil

Animation de la communication interne au sein du service et dans les relations inter-service

Élaboration et suivi des protocoles d'accueil avec des outils collaboratifs

Organisation des reportings relatifs aux dysfonctionnements constatés

Développement d'information à destination des usager-es du lieu (inclusion, FALC...)

VOTRE PROFIL

Vous justifiez d'une ou plusieurs expériences dans des fonctions similaires et vous témoignez d'un vif intérêt pour les arts et la culture.

Votre sens de l'écoute vous amène à conduire un management de la confiance favorisant l'autonomie des collaborateurs et êtes familier·ère des outils d'intelligence collective et de la facilitation de groupes de travail.

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

Vous avez une affinité particulière pour l'accessibilité et les droits culturels.

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.

Vous aimez travailler de concert avec plusieurs personnes et vous recherchez une coopération constructive.

LA FRICHE & VOUS

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. C'est une société coopérative d'intérêt collectif qui pilote et coordonne les activités d'aménagement, de gestion foncière et d'animation du lieu. Elle administre également le cinéma Le Gyptis au cœur du quartier de la Belle de Mai, labellisé Art & essai.

Avec près de 450 000 visiteurs par an, la Friche la Belle de Mai est un espace public hospitalier où se côtoient une aire de jeux et de sport, un restaurant, cinq salles de spectacles et de concert, des jardins partagés, une librairie, une crèche, 2400 m² d'espaces d'exposition, un toit terrasse de 8000 m², un centre de formation, des espaces de fabrication, des ateliers d'artistes, des espaces de pratique et de médiation, des bureaux, des lieux de coworking, d'incubation et d'accompagnement à l'entrepreneuriat. 70 structures sont abritées à la Friche, elles portent un projet collectif et proposent une programmation d'évènements, des actions culturelles et sociales fortement ancrées dans son territoire de proximité.

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) et d'application des principes d'inclusion, d'accessibilité et dans le respect des droits culturels.

Rattaché à la direction de la communication et des publics, le pôle accueil et hospitalité réunit une quinzaine de personnes permanentes qui œuvrent à une hospitalité au quotidien (7 jours sur 7, tout au long de l'année) à l'accueil-billetterie, dans la librairie-boutique, dans les lieux d'exposition, à l'occasion des grands événements et pour les soirées ON AIR, et à l'accueil-conciergerie plus particulièrement pour les artistes logé·es en résidence. Aux côtés de la responsable hospitalité, un coordinateur des équipes accueil-billetterie fait le suivi des équipes sur le terrain. La responsable de l'hospitalité travaille en complicité avec les autres cadres intermédiaires, les équipes de communication, de la librairie-boutique et de la médiation sociale.