

Compte-rendu de la rencontre avec Charles Edouard, Inspecteur Général d'accueil à l'Opéra national de Paris le 29/11/23



Quoi ?

Le service accueil dépend entièrement de l'Opéra national de Paris (aucun recours aux agences événementielles)

POINT POSITIF

Maitrise parfaite de la programmation (contenus, dates, horaires...)



Qui ?

70 agents d'accueil jusqu'à 110 en période pleine répartis sur l'ensemble des sites :

- dont 70 % d'étudiants : Contrat à Durée Déterminée de 70h par mois [CDD de 7/8 mois]
- dont 30% de salariés permanents (= titulaires)



Comment?

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES REQUISES

- Maîtrise de l'anglais
- Notions élémentaires (bonjour, merci, au revoir, orientation gauche, droite, WC) dans plusieurs langues telles que l'espagnol, l'italien, le chinois, ou encore le japonais
- Maîtrise de la langue des signes idéalement (favoriser l'accessibilité)



Comment ?

COMPÉTENCES GÉNÉRALES REQUISES

- Sens indéniable de l'accueil (disponibilité, diplomatie)
- Gestion du stress et des émotions notamment lors de conflits avec les visiteurs

Pas d'expérience exigée en accueil pour postuler

TENUE VESTIMENTAIRE À ADOPTER

- Tailleur noir (femmes)
- Costume noir et nœud papillon (hommes)



Où ?

- Palais Garnier
- Opéra Bastille
- École de Nanterre



Quoi / Quand ?

VISITES EN JOURNÉE

- 10h/20h - Opéra Bastille
- 10h/17h - Palais Garnier

Compte-rendu de la rencontre avec Charles Edouard, Inspecteur Général d'accueil à l'Opéra national de Paris le 29/11/23

Q

Quoi / Quand ?

ACCUEIL, CONTRÔLE ET PLACEMENT DU PUBLIC EN SOIRÉE [SPECTACLE]

= appelé ouvreur/ouvreuse (aucun pourboire à l'opéra)

- 18h/23h (vacations)
- Tous les jours des mois de septembre à mars, aucun spectacle en été (juillet et août)

O

Où ?

À L'OPERA BASTILLE



C

Comment ?

À L'OPERA BASTILLE

- 45 minutes pour placer 2700 personnes sur 7 niveaux
- Très souvent seulement en 20' de 19h10 à 19h30
- Aucun retard n'est toléré. Une sonnerie retentit quelques minutes avant pour indiquer aux spectateurs le début de la représentation
- 16 portes soit 1 à 2 agents par porte

C

Comment ?

SERVICE PROTOCOLAIRE

- Pour les personnes VIP
- Billets réservés disponibles au comptoir "service du protocole" [meuble surélevé pour être facilement repérable situé à gauche de l'entrée principale (à Bastille) appelé également boîte à sel (en référence à son utilisation d'origine)] + mise à disposition des meilleurs rangs
- Invités : personnalités publiques (ex : ministres...)

Q

Quoi / Quand ?

VISITES POUR LES MÉCÈNES*

- École de Nanterre (2 x par an)
- Ateliers Bastille (2 x par an)

Personnes qui aident financièrement, par goût des arts, un artiste, un réalisateur, un savant, un organisme de recherche, etc.

C

Combien ?

L'Opéra national de Paris en chiffres c'est un budget annuel de 220 millions d'€ financé à :

- environ 50 % (soit 100 millions d'€) par l'État. Pour autant les salariés ne sont pas des fonctionnaires
- autres financements : billetterie, produits dérivés, mécénat