

L'OPÉRA NATIONAL DE NANCY-LORRAINE RECRUTE

UN.E AGENT.E DE BILLETTERIE H/F

L'Opéra national de Nancy-Lorraine fait partie des sept opéras nationaux français. Doté d'un budget de plus de 16 millions d'euros, il accueille chaque saison plus de 80.000 spectateurs, 20.000 scolaires et assure 100 levers de rideaux dans ses murs et hors-les-murs. Il est composé d'une équipe de 175 permanents administratifs, techniques, musiciens et artistes lyriques du chœur.

Depuis 2019, l'Opéra national de Nancy-Lorraine, dirigé par Matthieu DUSSOUILLEZ, met en œuvre un projet européen et citoyen structuré par des lignes artistiques et sociales fortes, intitulé *Opéra citoyen* : accompagner les nouvelles générations d'artistes, développer une programmation lyrique et symphonique singulière en résonance à l'architecture de Nancy, défendre la création et la relecture des ouvrages emblématiques, et construire un Opéra citoyen ancré sur le territoire et tourné vers l'avenir.

L'Opéra national de Nancy-Lorraine est engagé dans une démarche écoresponsable, tout en favorisant une politique sociale axée sur l'égalité de genre et la qualité de vie au travail.

PRÉSENTATION

L'agent.e de billetterie est l'image de l'Opéra national de Nancy-Lorraine auprès du public. Premier contact des spectateurs, au guichet comme par téléphone, il/ elle les accueille, les conseille dans leur choix de spectacles et de places, et assure la vente des billets et des abonnements dans le respect des procédures de caisse. Par la qualité de son accueil et sa connaissance de la programmation, il/elle contribue directement à l'expérience spectateur et à la fidélisation du public.

MISSIONS PRINCIPALES

Accueil et information du public :

- Assurer une présence quotidienne au guichet : accueil physique et téléphonique des spectateurs, des abonnés et des groupes,
- Informer et conseiller sur la programmation de la saison en cours, les tarifs, les formules d'abonnement et les offres spécifiques (tarifs réduits, jeunes, groupes, etc.),
- Orienter les spectateurs dans le choix de leur placement dans la salle, en tenant compte de la visibilité, de l'acoustique et de leurs besoins, notamment pour les personnes à mobilité réduite,
- Faire preuve d'écoute et de pédagogie auprès de tous les publics, y compris les nouveaux spectateurs.

Vente et gestion des réservations :

- Réserver et vendre des billets à l'unité, sur place et par téléphone,
- Réserver et vendre des abonnements, en conseillant le public sur la formule la plus adaptée,
- Procéder aux échanges, reports et remboursements dans le cadre des conditions de vente en vigueur,
- Enregistrer et tenir à jour les informations relatives aux spectateurs dans le logiciel de billetterie, dans le respect de la réglementation sur la protection des données personnelles (RGPD).

Gestion de caisse :

- Encaisser les règlements (espèces, carte bancaire, chèques, moyens de paiement spécifiques) et veiller à l'exactitude des opérations,
- Éditer chaque jour les journaux de caisse et effectuer les contrôles et rapprochements nécessaires,
- Signaler sans délai toute anomalie ou écart de caisse à la responsable de billetterie.

Collaboration avec la responsable de billetterie :

- Travailler en lien étroit avec la responsable de billetterie et expérience spectateur,
- Lui rendre compte des cas exceptionnels, des demandes particulières, des réclamations et des problèmes techniques,
- Contribuer à la remontée d'informations sur les attentes et retours du public afin d'améliorer l'accueil et les services proposés.

MISSIONS PONCTUELLES

- Assurer des permanences en soirée et le week-end selon les besoins de la billetterie spectacle (ouverture de la billetterie avant les représentations, accueil des retardataires, vente de dernière minute, etc.),
- Gérer la boîte mail générique de l'Opéra en cas d'absence de la responsable de billetterie : réponse aux demandes d'information, traitement des réservations et des sollicitations du public,
- Traiter le courrier destiné à la billetterie : réception des règlements et des réservations écrites, enregistrement et suivi,
- Participer, selon les besoins du service, aux opérations ponctuelles (ouverture de saison, ouverture des abonnements, événements et temps forts de la programmation).

PROFIL RECHERCHÉ

- Formation : Niveau Bac
- Une première expérience en accueil du public, en vente ou en billetterie est appréciée.
- Intérêt pour le spectacle vivant et la musique, curiosité pour la programmation de l'Opéra.

Savoirs et savoir-faire

- Connaissance d'un logiciel de billetterie (la maîtrise de SUPERSONIKS serait un plus).
- Maîtrise des opérations de caisse et de la manipulation d'espèces.
- Bonne expression orale et écrite, aisance dans l'usage des outils bureautiques et de la messagerie.
- Être capable de conserver neutralité et objectivité face aux situations.
- Connaissance de l'environnement institutionnel d'une structure culturelle publique (souhaitée).

Savoir-être

- Bon relationnel, sens de l'accueil et du service au public.
- Rigueur, sens de l'organisation et fiabilité dans la gestion des opérations financières.
- Disponibilité et ponctualité, notamment lors des soirées de spectacle.
- Discrétion et respect de la confidentialité des données des spectateurs.
- Capacité à travailler en équipe.

CONDITIONS DU POSTE

- **Prise de poste :** à partir de février 2027
- **Type d'emploi :** Emploi permanent – Titulaire ou non titulaire de la Fonction Publique Territoriale
- **Grade** : Adjoint administratif territorial (filière Administrative - Catégorie C)
- **Rémunération :** Grilles de la FPT + RIFSEEP selon expérience

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- **Temps de travail annualisé :** selon les horaires d'ouverture de la billetterie (du mardi au samedi, journée continue de 12h30 à 19h30, avec présence éventuelle avant certains spectacles) et de l'activité de l'Opéra.

- **Contraintes du poste :** poste d'accueil fixe nécessitant une présence continue au guichet pendant les heures d'ouverture au public, travail en horaires décalés (soirées et week-ends selon les besoins), pics d'activité lors des ouvertures de saison et d'abonnements.

Adressez votre candidature (CV + lettre de motivation) **avant le 27 décembre 2026**
par mail uniquement à l'adresse suivante : recrutement.opera@opera-nancy.fr