

# ACCUEIL

Retrouvez ici toutes les informations concernant le pôle accueil de la Grainerie.

- [POSTE D'ACCUEIL](#)
  - [ATTACHEE D'ACCUEIL ET DE BILLETTERIE](#)
  - [VOLONTAIRE SERVICE CIVIQUE](#)
  - [JOURNEE TYPE A L'ACCUEIL](#)
- [LIVRAISONS](#)
- [CAFE DES ARTISTES](#)
- [GESTION DU PLANNING - SALLE DE REUNION / LOGES / MEETLAB](#)

# POSTE D'ACCUEIL

Tout sur le poste d'accueil de la Grainerie.

# ATTACHEE D'ACCUEIL ET DE BILLETTERIE

Mél HUBEAU - [mel-hubeau@la-grainerie.net](mailto:mel-hubeau@la-grainerie.net)

## Missions

- Gestion de l'accueil des publics et utilisateur-rices : individuels, adhérent-es, scolaires (en lien avec la [médiation](#)), groupes et interlocuteurs professionnels (en lien avec le [pôle événementiel](#)). Suivi des adhésions structures (en lien avec [la production](#) et [l'administration](#)).
- Gestion des informations à destination des publics (signalétique/affichage, newsletter adhérente, permanence téléphonique, mails des boîtes Accueil et Billetterie en supplément du mail perso Grainerie, fermeture de la salle d'entraînement et/ou de la Grainerie exceptionnellement ou périodiquement) ainsi que l'entretien quotidien de sa mise à disposition et de son approvisionnement en lien avec le [pôle communication](#).
- Gestion de l'ouverture et de la fermeture de la salle d'entraînement ainsi que les accès extérieurs de la Grainerie en lien avec le [service technique](#).
- Gestion du paramétrage du logiciel de billetterie ([Mapado](#)), de la logistique et des différents planning (équipe Grainerie et bénévoles billetterie) concernant les billetteries intra-muros et hors les murs. Mise en ligne de la billetterie suivant la programmation de saison de la Grainerie en lien avec la [direction](#). Suivi quotidien des réservations : état des jauges; invitations pro, compagnie et équipe Grainerie; traitement des réservations des publics spécifiques (scolaires, CE, universités...) et suivi des paiements.
- Intermédiaire entre les usager-es de la salle d'entraînement et l'équipe Grainerie, coordination du suivi des activités en lien avec le collège des usager-es de la salle d'entraînement. (bon déroulement des entraînements en journée, respect des jauges, suivi des besoins en matériels et en équipements.)
- Coordination des événements éventuels avec les adhérent-es de la salle d'entraînement, notamment ceux incluant Erasmus+ en lien avec le [pôle Européen](#).
- Renfort sur les questions d'accueils en création, notamment lors de l'absence du [pôle p](#)  
[roduction](#) : préparation du [café des Artistes](#), [gestion des hébergements](#), accueil des compagnies (veiller à leur adhésion et remise des clés des salles et des hébergements).

## Cadre général

Bien que ce soit un seul et même lieu (et gérer par une seule et même personne à l'heure actuelle), le pôle Accueil et le pôle Billetterie sont bien deux pôles différents qui inclut des missions différentes.

## **Merci de respecter les différents outils de chaque pôle :**

- Si vous voulez faire part d'une information qui concerne l'accueil des publics, qui doit être adressé aux adhérent-es ou qui concerne l'accueil d'une manière générale, c'est à ce mail ci : [accueil@la-grainerie.net](mailto:accueil@la-grainerie.net) et à ce numéro de téléphone : 05 61 24 33 91
- Si vous voulez faire part d'une information qui concerne la billetterie : invitations, réservations pour une sortie de résidence, demande de devis pour les scolaires ou les entreprises, c'est à ce mail ci : [billetterie@la-grainerie.net](mailto:billetterie@la-grainerie.net) et à ce numéro de téléphone : 05 61 24 92 02
- Si vous voulez m'inviter à une réunion, me contacter moi directement, c'est à ce mail ci : [mel-hubeau@la-grainerie.net](mailto:mel-hubeau@la-grainerie.net)

Je ne mets pas mon numéro de téléphone personnel, merci de ne pas le divulguer en dehors de la Grainerie !

## **Tâches & missions courantes**

### **En ce moment :**

- Renouvellement du livret d'accueil : mis à jour en lien avec la DA Grainerie, modifications/ajouts d'informations manquants ou caduc. Changement de l'allure des plans (toujours à la période des têtes de l'Art)
- Adaptation des outils d'accueil et de billetterie dans les nouveaux outils proposés par le directeur technique.
- Formation d'Esther en service civique à l'accueil.
- Mise en place des entraînements partagés en lien avec le pôle européen.

### **Quotidiennes :**

- Récupérer le courrier dans la boîte aux lettres devant le portail
- Trier les flyers et affiches devant l'accueil
- Gérer les adhésions (individuelles, compagnies, entreprises...)
- Gérer la caisse
- Suivi des réservations et ventes des billets de spectacles
- Extraction des bordereaux de recettes selon les spectacles de la saison.

### **Hebdomadaires :**

#### **Lundi :**

- Remplissage du tableau blanc de l'entrée avec les informations sur l'occupation des locaux de la semaine.

### **Mardi :**

- Préparation du café des artistes
- Suivi des réunions (équipe et mensuelle d'activité)
- L'accueil est fermée durant toute la matinée : temps pour sociabiliser avec les usager-es de la salle d'entraînement.

### **Trimestrielles :**

- Réunion avec les adhérent-es (ainsi que présence du collège des adhérent-es)

### **Septembre :**

- En dehors du lancement de saison et des billetteries, arrivée d'un-e service civique pour des missions d'accueil, formation sur ces questions par l'attachée d'accueil et de billetterie en lien avec [l'administration](#).
- Ainsi que la formation d'un possible renfort en billetterie.

### **En décembre et juin :**

- Préparation et mise en ligne de la billetterie de la saison à venir (première partie en juin et deuxième partie en décembre)
- Mise à jour des plannings de l'équipe Billetterie, bénévoles, du tableau d'invitations Equipe Grainerie et création des tableaux d'invitations pro et compagnies.
- Mise à jour des réservations scolaires hors scolaires CE concernant les spectacles de la saison à venir (formulaire déjà remplis mais pas encore rentrés dans le logiciel).

# VOLONTAIRE SERVICE CIVIQUE

Cette page n'est plus à jour :(

## Missions

- Participe à l'accueil des artistes, des professionnels, dans le cadre de la saison, des résidences d'artistes, de la salle d'entraînement, et toutes activités de la Grainerie en soutien à l'[attachée d'accueil](#) et en lien avec la [production](#) et l'[administration](#).
- Participe à l'organisation du [Café des Artistes](#)
- Participe à la réflexion de mise en place d'actions et/ou d'outils visant à améliorer les conditions d'accueil, d'information et d'accessibilité des publics ainsi que visant à améliorer la vie associative de la Grainerie.
- Participe à l'amélioration et à la [gestion des hébergements](#) des équipes en création en lien avec le pôle [production](#).

## Cadre général

Le/la volontaire en service civique participe uniquement à des missions concernant le pôle accueil et ne participe donc pas à des missions du pôle billetterie.

# JOURNEE TYPE A L'ACCUEIL

## 10h

Ouverture accueil : début de la permanence mail et téléphonique et de l'ouverture du guichet adhésions, cotisations, billetterie. Pass + caisse (avec un fond de caisse de 50 euros)

## A partir de midi

Courrier à récupérer à l'entrée de la grille, à distribuer dans les boîtes aux lettres structures / cles (livraison aux alentours de 12h)

## De 13h à 14h

LA PAUSE DEJ (il y a une pancarte dans le bureau pour indiquer que nous nous sommes absentes : préciser l'heure de retour)

## 17h30

Fermeture de la caisse

**→ Après (et pas avant !) la fermeture de caisse, ranger les cartes (si on a oublié un encaissement, c'est plus facile de s'en rappeler quand on a accès aux cartes de la journée)**

## 18h

Fermeture des portes annexes Grainerie : porte vitrée machine à café + deux portes vitrées et la porte coupe feu du fond + porte vitrée côté resto (en lien avec [la direction technique](#))

Bien fermer avec le loquet métallique les deux portes vitrées à côté de l'accueil / les autres ne s'ouvrent pas de l'extérieur donc juste bien vérifier qu'elles soient fermées. Rangement caisse et pass dans le tiroir adéquat.

Checker en salle d'entraînement que les personnes soient en étirements ou sur le départ, vérifier si tout est fermé (fenêtres, portes), si tout est éteint et si on ne voit pas de choses mal rangées. Une fois vérifié et tout le monde parti, fermer la porte de la salle à clé.

Fermeture portail : Pour le portail, comme il y a encore et toujours des personnes qui bossent dans les bureaux + artistes accueillis + cours du soir, ne pas se soucier de la fermeture portail voiture, sauf demandes spécifiques et exceptions.





# LIVRAISONS

L'équipe Grainerie et les équipes permanentes peuvent se faire livrer des colis à la Grainerie.

Selon la taille des colis et/ou la date de livraison, il peut être nécessaire de prévenir en amont l'accueil de la Grainerie ainsi que le service technique.

Il existe donc un [formulaire à remplir](#) systématiquement lorsque vous souhaitez vous faire livrer un colis qui devra être réceptionné par l'équipe de la Grainerie. Ce formulaire remplit un tableau qui est fréquemment checké par l'accueil de la Grainerie.

Il est important de donner le maximum d'informations concernant le ou les colis tel que la taille, le poids, le service de livraison si prestataire (Colissimo, Chronopost, etc.), le ou les contacts et la date où vous comptez le récupérer (surtout s'il se retrouve stocké dans l'accueil ou à l'atelier).

Et merci de remplir si possible les informations contacts directement lorsque vous passez commande; ça permet, si vous oubliez d'informer l'équipe de la Grainerie, d'avoir les informations directement sur le colis, une fois réceptionnée.

# CAFE DES ARTISTES

En lien avec le [pôle production](#)

Le **Café des artistes** est un temps convivial pour faire se croiser les équipes administratives et artistiques.

Les compagnies permanentes savent que ce temps a lieu tous les mardis à 10h, et la production se charge de prévenir les compagnies en résidence en amont. Ne pas hésiter à inviter les gens si on les croise la veille ou le matin même.

## Préparation du café des artistes :

- L'accueil prépare un café des artistes le mardi matin pour 10h.
- Une boîte en plastique réservée pour le café des Artistes est trouvable dans le centre de ressources dans l'armoire aux portes coulissantes. Elle est remplie de paquet de cafés, paquet de madeleines, sucres, gobelets, touillettes. Le suivi du stock est géré par l'[accueil](#) mais le restockage est géré par la [production](#).
- Le perco est mis en route maximum 30 min avant pour lui laisser le temps de chauffer ou la veille avec un minuteur. On l'installe sur la table devant la salle d'entraînement.
- En terme de quantité, un sachet de 250g de café moulu dans le petit percolateur est amplement suffisant.
- On met en général du sucre, des agitateurs et on accompagne de sucreries tel que des madeleines ou tout autre gâteaux.
- Libre à nous d'innover ce temps convivial, rien n'est figé sur l'organisation de ce moment.

# GESTION DU PLANNING - SALLE DE REUNION / LOGES / MEETLAB

**L'accueil gère les plannings des salles suivantes :**

- Les loges (reste ouverte en permanence)
- La salle de réunion (s'ouvre avec le pass Grainerie, reste quasi toujours ouverte)
- Le Meetlab (1 clé + 1 double des clés à l'accueil / toujours avoir ces deux clés qui reviennent à l'accueil)

La gestion du planning des salles se fait sur Baserow dans le tableau PLANNING D'ACTIVITES.

**Prêt gratuit si demandes suivantes :**

- L'Agit pour des réunions mensuelles
- Autres Cies permanentes
- résas pour AG & CA
- Collectifs, Cie de cirque

**Locations payantes si demande suivante :**

- Séminaire d'entreprise / location d'espace → Cela doit passer par Nathalie qui facture et remplit sur Baserow.

**Les demandes arrivent par mail ou en direct à l'accueil et on les enregistre via ce formulaire <https://url.grainerie.netlib.re/s/reservation>**