

Formation “ La billetterie en France ”

Durée : 2 jours (14 heures)



Des modules de formation opérationnels dédiés aux métiers de la billetterie et de l'accueil, conçus pour développer les compétences digitales et commerciales, et adaptés aux besoins spécifiques des structures et des personnels en contact avec les publics.

Objectif général

Comprendre l'évolution, l'organisation, les enjeux techniques, réglementaires et opérationnels de la billetterie en France afin de pouvoir analyser les pratiques du secteur, identifier les acteurs du marché et concevoir un cahier des charges billetterie/CRM.

Compétences visées

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Expliquer l'histoire et les enjeux contemporains de la billetterie.
- Identifier les acteurs publics, privés et décentralisés de la culture en France.
- Comprendre les fondements réglementaires des ERP : sécurité, accessibilité, gestion des risques.
- Décrire les modèles et solutions de billetterie existants.
- Comprendre la logique d'une gestion de projet informatique liée à la billetterie.
- Rédiger un cahier des charges (CDC) ou un cahier des clauses techniques particulières (CCTP) adapté à une structure culturelle.

Programme

Jour 1

L'histoire de la billetterie, du matériel à l'immatériel

- Création et évolution de la billetterie
- Transformation digitale du secteur
- Impacts sur les métiers, les publics, les technologies

La politique culturelle en France

- Cadre historique
- Grandes lois culturelles
- Structuration des politiques publiques

Les acteurs de la culture en France

- Les acteurs de droit public
- Les acteurs de la décentralisation
- Les acteurs de droit privé
- Les acteurs représentatifs et syndicats

Histoire et enjeux de la billetterie

- Rôle économique, réglementaire et social
- Enjeux de contrôle, fraude, accessibilité, données, sécurité
- Nouveaux usages : billetterie dynamique, self-billetterie, mobile-first

Jour 2

Les établissements recevant du public (ERP)

- Les fondamentaux réglementaires
- Sécurité : évacuation, jauges, contrôle d'accès
- Accessibilité : obligations légales
- Gestion des risques
- Assurance annulation : principes et cas pratiques

Les solutions de billetterie

- Panorama du marché
- Types de solutions : éditeurs, distributeurs, self-billetterie
- Modèles économiques et contrats
- Enjeux de la vente directe / indirecte
- Interfaçage avec comptabilité, CRM, contrôle d'accès

Comprendre un projet informatique billetterie/CRM

- Chronologie d'un projet : expression de besoin jusqu'à la recette
- Conduite du changement,
- Sécurité et continuité d'activité
- Exemples de projet type dans un établissement culturel

Etude de cas

- Rédiger un cahier des clauses techniques particulières (CCTP) billetterie/CRM
- Critères de choix d'une solution

Publics

- Personnels souhaitant évoluer dans les métiers de la billetterie, de l'accueil et de l'administration culturelle.
- Personnes en reconversion dans le secteur culturel.
- Étudiants en communication, gestion culturelle, management des organisations.
- Toute personne souhaitant acquérir une compréhension approfondie de la billetterie en France.

Prérequis

- Maîtrise du français recommandée.
- Motivation et aisance relationnelle.
- Smartphone compatible QR Code.
- Poste informatique avec connexion internet (débit conseillé : 1 Mo réel minimum, écran $\geq$ 11 pouces).
- Aisance avec l'outil informatique et les outils collaboratifs.

Accessibilité PSH (Personnes en situation de handicap)

BILL-A adapte ses formations pour garantir l'accessibilité pédagogique, matérielle et organisationnelle à tout apprenant en situation de handicap (visible, invisible, récent ou passager).

Un référent handicap est disponible pour étudier les besoins et proposer des adaptations individualisées. Contact : corinne@bill-a.fr – 06 63 80 76 01.

Intervenante

Corinne Lefebvre, formatrice spécialisée dans les métiers de la billetterie, de l'accueil et du marketing culturel.

- Plus de 20 ans d'expérience dans le secteur culturel (Lille 2004, lille3000, Le Centquatre, le Mucem, Bourse de Commerce - Pinault Collection).
- Experte en billetterie, CRM, marketing des publics et transformation digitale des établissements culturels.
- Formatrice sur plusieurs progiciels (Vivaticket, SecuTix).
- Fondatrice de BILL-A, organisme certifié Qualiopi

Méthodes pédagogiques

- Exposés interactifs.
- Alternance entre apports théoriques et exemples issus du terrain.
- Études de cas et exercices de réflexion.
- Partage d'expériences entre participants.
- Support pédagogique projeté.
- Utilisation d'outils numériques (Quiz Google Forms avec QR Codes...).
- Pédagogie active favorisant l'acquisition par la pratique et l'échange.

Moyens techniques

- En présentiel : salle équipée d'un vidéoprojecteur ou écran connecté, supports fournis.
- En distanciel : visioconférence (Zoom/Teams), supports numériques, exercices interactifs.
- Remise éventuelle des supports sur clé USB ou lien numérique.

Modalités d'accès et délais

- Formation INTER : dates fixes, pas de minimum d'inscription.
- Formation INTRA : programme adaptable ; mise en place moyenne en 2 à 4 semaines.

- Un formulaire des attentes est systématiquement transmis avant toute session.
- Convocation envoyée avant la formation, accompagnée du programme détaillé et du livret d'accueil.

Modalités d'évaluation

Avant la formation

- Questionnaire de recueil des attentes.
- Éventuelle de positionnement 1 semaine avant la formation.

Pendant la formation

- Quiz ou exercices formatifs (QR Code / Google Forms).
- Échanges et analyses de cas.

Fin de formation (évaluation sommative)

- Quiz d'acquisition mesurant l'atteinte des compétences.
- Débriefing individuel ou collectif.

Après la formation

- Évaluation à chaud (immédiate).
- Évaluation à froid à 30 jours.
- Transmission d'une **attestation individuelle de fin de formation**.

Suivi et accompagnement

- Référente disponible avant, pendant et après la formation.
- Réponses aux questions des apprenants par email ou messagerie Signal.
- Amélioration continue intégrant les retours apprenants et commanditaires.

Tarifs

Format	Description	Tarif de base TVA non applicable – article 261-4°4 du Code Général des Impôts
Animation de formation (distanciel)	Formation en visioconférence avec supports, exercices et évaluation.	750€/jour
Animation de formation présentiel court 1 jour	Formation sur site avec supports, exercices et évaluation	850€/jour
Animation de formation présentiel long 2 à 4 jours/an	Formation sur site avec supports, exercices et évaluation.	800€/jour
Animation de formation présentiel long 5 jours et +/an	Formation sur site avec supports, exercices et évaluation	750€/jour

** Consulter les CGV - article 5 Tarifs.*

Suivi de l'exécution et de l'assiduité

Dans le cadre de la formation, BILL-A met en œuvre les dispositifs suivants pour assurer le suivi administratif et pédagogique

En présentiel

- Feuille d'émargement signée par demi-journée par les apprenants et la formatrice.
- Suivi des présences et des retards.

À distance (visioconférence)

- Feuilles d'émargement électroniques ou QR Code.
- Contrôle de la connexion et de l'identité du participant en début de session.
- Participation suivie via l'outil de visioconférence (temps de présence, interactions, activités).

Documents remis en fin de formation

Attestation individuelle de fin de formation, mentionnant :

- les objectifs visés,
- la durée effective,

- les compétences évaluées,
- les résultats du quizz sommatif.

Traçabilité globale

Conservation des feuilles d'émargement, évaluations et attestations dans le dossier formation durant 3 ans. Archivage conforme aux exigences Qualiopi.

Contacts :

Corinne LEFEBVRE - Responsable formations, BILL-A
corinne@bill-a.fr
www.bill-a.fr