

Formation " Données, indicateurs et mesures d'activité "

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

Exploiter les données d'activité afin de piloter la performance, mesurer l'impact des actions menées et mettre en œuvre une gestion responsable, sécurisée et conforme des données.

Compétences visées

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

- Identifier et structurer les différentes sources de données au sein d'un système d'information.
- Exploiter les données pour définir et suivre des indicateurs de performance clés (KPI).
- Analyser les résultats des actions menées et calculer le retour sur investissement (ROI).
- Mettre en œuvre une stratégie de protection et de sécurisation des données, conforme au RGPD.
- Évaluer l'impact environnemental du numérique et appliquer des pratiques responsables.

Programme

Jour 1

Les données endogènes et exogènes

- Définition et typologie des données
- Les fondamentaux d'un système d'information
- La base de connaissance commune
- La gestion de la relation client (CRM)

Le règlement général sur la protection des données – RGPD

- Le registre des traitements
- Les données sensibles et le droit des personnes
- Les responsabilités des acteurs
- Les principes de la cybersécurité

Jour 2

Les indicateurs clés de pilotage

- Mesurer et analyser les actions et les ventes
- Mesurer et analyser la fréquentation
- Consolider et piloter les données
- Introduction aux tableaux de bord

Mesurer la satisfaction et la qualité

- Les dispositifs de mesure de la satisfaction
- Les labels de qualité
- Les audits et les démarches d'amélioration continue

Pollution numérique et responsabilité

- Les impacts environnementaux du numérique
- La réglementation applicable et le green IT
- Les bonnes pratiques de la responsabilité numérique
- Cas pratique : la fresque de la billetterie

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