

Fiche descriptive générique

Diffusion - Vente - Billetterie

## Organisation de la billetterie et accueil des publics

*Version au 25/01/2024*



En mode Présentiel ou Distanciel suivant les dates

*Les fondamentaux juridiques et fonctionnels de la billetterie d'événements culturels et sportifs.*

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Toute personne chargée d'organiser la billetterie et/ou d'accueillir les publics : administrateur, secrétaire général, chargé de relations avec les publics, chargé de communication, responsable et chargé de la billetterie, responsable et chargé de l'accueil, opérateur billetterie...

### **OBJECTIFS - COMPÉTENCES VISÉES**

- Connaître et respecter la législation de la billetterie
- Organiser les services au public et optimiser la relation d'accueil
- Savoir gérer les différentes situations d'accueil et le handicap
- Maîtriser les procédures de gestion des fichiers du publics, d'abonnement, d'adhésion, de réservation, de vente au guichet, de contrôle, de gestion des flux et de gestion de salle
- Avoir des notions de gestion d'un appel d'offre pour un logiciel de billetterie et de statistiques
- Gestion des bénévoles et législation
- Être parfaitement informé des procédures de contrôles de l'État (fisc, URSSAF, SACD et CNIL)

### **PRÉREQUIS**

Cette formation ne nécessite aucune connaissance particulière préalable.

### **MODALITÉS D'ADMISSION**

L'admission à cette formation est soumise à un entretien avec un.e de nos conseillers.ères formation.

### **CONTENU**

#### **Les fondamentaux de l'accueil et de la billetterie**

- Qu'est-ce que l'accueil ? La gestion des conflits. Les cibles visées (le public traditionnel, les seniors, le jeune public, le public handicapé) et les organigrammes les mieux adaptés
- Lois et cadre réglementaire de la billetterie manuelle ou informatisée (fiscalité, URSSAF, CNIL, RGPG)
- Le billet : typologie, sécurité et mentions obligatoires. Le billet manuel et thermique, le E-Ticket, le M-Ticket, le duplicata, le billet de groupe, la contremarque
- Le billet : typologie et mentions obligatoires

#### **Le public et le fichier**

- Les types de public, public et sécurité, les commandes, les risques du changement changements de public
- Les fichiers des publics : typologies, variables et historiques

#### **Le lancement de saison et la réservation**

- Les critères d'un bon lancement de saison
- Le rôle de la réservation et les filières de vente (internes, revendeurs, réseaux sociaux)
- Le placement en salle numérotée
- Les types de réservation, les quotas et contingents, l'envoi des billets

#### **L'abonnement, l'adhésion et le Pass**

- Le rôle, les types, la création et la prise d'abonnement
- L'adhésion : généralités, mode d'emploi et tarifications
- Le Pass : ses avantages et ses inconvénients. Les différents types

#### **Les contrôles de l'État**



- SIBIL, Contrôles fiscal et URSSAF de billetterie, contrôles SACEM et SACD
- L'interface avec la comptabilité : liaison avec la comptabilité générale et analytique

**Le guichet et le téléphone** : présentation, paiement, suivi des ventes et des crédits

**Le bureau et le contrôle**

- Mise en place du hall, procédure, retour des non distribués, liste d'attente
- Procédure manuelle, contrôle d'accès automatisé, gestion des litiges, archivage

**La TVA**

- Les textes de référence et les différents taux applicables
- Les taux en fonction des types d'événement

**La salle** : Les pré-requis, la salle de manifestation, les rapports avec la régie

**L'informatisation** : l'appel d'offre, le choix du logiciel et du matériel

**Les statistiques** : exemples de statistiques sociales, culturelles et commerciales

**La gestion des bénévoles** : statut et responsabilités

## FORMATEUR RÉFÉRENT et Direction pédagogique

**ROUVET Jean-Christophe**

Jean-Christophe ROUVET, consultant spécialisé en gestion du public et billetterie dans le secteur culturel et sportif, créateur de Billetel (billetterie de la FNAC), co-auteur du Traité de billetterie (Éd. AS), co-auteur du dictionnaire de billetterie « Le Rouvet », directeur des publics de Lille 2004 et de Mons 2015, expert-consultant pour les scènes nationales et municipales. Intervenant dans le cadre d'appels d'offres.

La direction pédagogique est assurée par BUREAU Cyrille Directeur de l'organisme de formation.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cette formation alterne l'exposé participatif (apports théoriques, pédagogie interrogative) et le plan d'action personnel (exemples de bonnes pratiques mobilisables par les participants, pédagogie active-interrogative).

La pédagogie active est priorisée, par mise en situation et cas pratiques, exercices individuels, conseils personnalisés à chaque participant.

Les participants sont invités à se munir de quelques exemples issus de leur activité (billet, plaquette de saison, formulaire d'abonnement, recette...).

## MOYENS ET SUPPORTS

Les lieux de formation disposent d'un espace d'accueil et de détente dédié (description détaillée sur notre site Internet).

Les salles de formation sont équipées de bureaux biplaces, de tableaux et moyens de projection à vocation pédagogique, d'accès au WiFi (à la discrétion du formateur). Les salles de formation sont fermées et sécurisées en dehors des temps de formation.

Chaque participant et formateur dispose d'un extranet individuel pendant la formation.

Les supports pédagogiques et les références bibliographiques sont fournis à chacun pendant ou après la formation, après avoir été commentés pour assurer leur bonne appropriation.

## MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Avant la formation, chaque participant est invité à un entretien avec un conseiller, puis à compléter un questionnaire lui permettant d'exprimer directement au formateur sa situation et ses attentes.



Le contrôle des acquis en cours de formation est réalisé à l'aide de mises en situation, d'auto-diagnostic, de travaux pratiques ou dirigés, suivant les modalités pédagogiques.

Une évaluation qualitative est réalisée en fin de formation, puis analysée par l'équipe pédagogique. Le résultat global est à la disposition du participant.

Une attestation individuelle de formation, rappelant les objectifs, est remise au participant l'ayant suivie avec assiduité.

### **ORGANISATION, DURÉE ET COÛT PÉDAGOGIQUE**

Effectif limité à 12 participants maximum.

Durée : 3 jours (21 heures de formation, y compris les activités pédagogiques effectuées à distance)

Tarif public : 1 750 euros, net de taxes, par participant.

Tarif spécifique : 1 095 euros, net de taxes, par participant, destiné aux personnes physiques (indépendants, intermittents...), aux salariés d'associations et aux agents des communes de moins de 2500 habitants.

*Grâce au respect des procédures qualité en vigueur, nos formations sont éligibles à une prise en charge totale ou partielle par les dispositifs publics de financement de la formation.*

### **Informations complémentaires**

Cette formation a un taux de satisfaction de 90 % (taux de répondants 100 % à la date du 07/02/2024)

#### **Accessibilité aux personnes en situation de handicap :**

Nos formations sont accessibles aux personnes handicapées moteur dans la plupart de nos lieux de formation.

D'autres types de handicaps et de compensations peuvent être pris en charge sur demande. Notre organisme de formation est doté d'un référent handicap qui peut étudier avec vous les différents aménagements de votre projet de formation.

Pour tout autre renseignement : 02 40 20 35 35

