

Fiche descriptive générique

Marketing - Relation clients / publics

S'approprier les bonnes pratiques pour une médiation réussie

Version au 08/03/2023



En mode Présentiel ou Distanciel suivant les dates

Réussir ses face à face avec les différents publics

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel travaillant dans une structure culturelle et/ou touristique, un musée, un lieu d'exposition temporaire et/ou permanente, une salle de spectacles... et qui accueille le public dans le cadre d'une action culturelle et pédagogique : responsables des relations aux publics, chargés des publics, médiateurs culturels, guides conférenciers et/ou interprètes, animateurs...

OBJECTIFS - COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître les différentes typologies de publics et les freins possibles
- Savoir accueillir les publics individuels et en groupes
- Maîtriser les techniques de médiation directe, en fonction des publics accueillis
- Maîtriser les techniques de gestion de groupes en visite dans différents espaces
- Concevoir différents parcours de visites et outils de médiation adaptés aux publics
- Inscrire sa visite dans le projet culturel de la structure
- Prendre la parole en public

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

Rappels et généralités sur la médiation

Les évolutions du métier, ses pratiques et ses missions

Les typologies de publics

Adultes, jeunes publics, publics éloignés et empêchés, publics en situation de handicaps, scolaires, centres de loisirs, associations, groupes touristiques, comités d'entreprises...

Accueil des publics individuels et en groupes

Savoir se présenter ; faire connaître son parcours de visite ; échanger avec les responsables de groupes ; donner les consignes à respecter ; faire découvrir une exposition et/ou un lieu, son projet culturel et son offre culturelle...

Parcours de visites adaptés aux publics accueillis

S'adapter à une scénographie d'exposition et/ou s'appuyer sur l'architecture d'un lieu ; sélection des œuvres plastiques et des espaces pour l'élaboration d'un discours structuré ; découverte des typologies et thématiques de visites possibles ; savoir répondre aux questions types

Techniques de médiation directe

Techniques pédagogiques de transmission et d'échanges avec les publics ; prise de parole en public ; exercices de respiration et de voix

Techniques de gestions de groupes

Circulations possibles en groupe dans un bâtiment et une exposition ; positionnement vis-à-vis des œuvres ou dans des espaces ; gestion des conflits, des personnalités des visiteurs et des groupes composés de publics mixtes



Outils de médiation par typologies de publics

Dossiers pédagogiques ; documents d'aide à la visite ; livrets jeux ; outils dédiés aux personnes en situation de handicaps...

FORMATEUR RÉFÉRENT et Direction pédagogique

Julie LEGRAND

Diplômée en Histoire de l'Art et en Didactique du FLE, a commencé comme guide dans des sites touristiques majeurs (Château de Chambord, Abbaye du Mont Saint-Michel) avant de poursuivre dans l'enseignement du FLE à l'étranger.

De retour dans la médiation culturelle en tant que chargée des relations aux publics du Lieu Unique, scène nationale de Nantes, où elle a encadré pendant 5 ans une équipe de médiateurs culturels, elle est désormais guide conférencière au Musée d'Arts de Nantes Métropole, conférencière en histoire de l'art, rédactrice de documents de médiation et formatrice.

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et techniques, illustrés d'exemples concrets et ponctués d'exercices pratiques. Échanges d'expériences et analyses de cas concrets rencontrés par les participants (venir avec ses outils de médiation, photos et plans du bâtiment et/ou des espaces d'exposition). Selon les villes, visite sur site et études de cas.

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 98 % (taux de répondants 100 % à la date du 21/07/2023)



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



artés
Formation Professionnelle