

Public ! – Module 1

Développer la convivialité et l'accessibilité du lieu / Accueillir

Lieu : L'Echangeur – Château Thierry

3 jours

A quelles conditions un lieu culturel est-il réellement accueillant ? Perçu comme accessible ? Concrètement accessible ? A travers ce module de formation de trois jours, nous proposons d'observer différentes façons d'accueillir – chaque personne du public, les équipes artistiques, les collaborateurs – depuis les questions de signalétique ou de scénographie, de convivialité ou de style, en passant par l'accueil téléphonique ou la réservation. Accueil, accessibilité, convivialité, hospitalité, autant de notions à préciser. Nous étudions enfin à quelles conditions ce soin apporté à l'accueil peut devenir une préoccupation transversale au sein d'une équipe et faire évoluer les pratiques de chacun.

Objectifs pédagogiques

- Identifier différentes initiatives en matière d'accueil au sein de lieux culturels
- Préciser le sens de notions comme accueil, accessibilité, convivialité et hospitalité
- Appréhender la complexité inhérente aux projets de convivialité et d'accessibilité
- Clarifier la singularité du projet d'accueil du public au sein de la structure, en relation au contexte
- Identifier les conditions de faisabilité et les compétences à faire évoluer dans l'objectif de développer la convivialité et l'accessibilité dans le lieu

Public concerné

Profil – Toute personne qui contribue à la mise en œuvre du projet développé dans une structure : artiste, directeur-trice de structure, spécialiste des relations avec le public et de la communication, de l'accueil et de la billetterie, mais aussi membre de l'équipe technique ou professionnels de la production et de l'administration désireux de faire évoluer ses pratiques professionnelles dans le domaine de l'accueil, la convivialité et l'accessibilité du lieu.

Chaque participant peut suivre un seul module ou se construire un parcours. De même, des membres d'une équipe peuvent suivre ensemble un module ou se construire un parcours collectif, par exemple en se répartissant les modules.

Intentions

Cette formation répond aux besoins repérés suivants :

Depuis plusieurs années, les professionnels du spectacle vivant sont amenés à se reposer avec une acuité particulière des questions sur les relations qu'ils créent avec le public. Certaines évolutions majeures dans nos sociétés bouleversent les représentations et les pratiques dans ce domaine. Numérisation massive au sein de nos vies personnelles et professionnelles, développement des modes de décision participative, attentes fortes

placées sur la culture comme facteur de cohésion après les attentats, interrogations sur les rôles possibles des lieux de spectacle vivant dans leur territoire d'implantation, exigences citoyennes de diversité et d'égalité, dans les équipes comme dans les salles et sur les scènes, ... autant d'enjeux majeurs auxquels les professionnels tentent de répondre en inventant et en expérimentant, ici et là, des nouvelles manières de faire, de se relier avec le public.

C'est pour donner un écho plus large à ces initiatives, travailler à leur transférabilité, et soutenir les professionnels du secteur dans cette étape de changement que nous avons imaginé une série de modules courts dédiés à ces questions. Ces sessions de trois ou quatre jours visent à faire circuler des connaissances et des innovations, à stimuler la réflexion, et à soutenir l'élaboration de solutions ajustées à chaque contexte. Chaque module est organisé dans une ville différente, en partenariat avec une organisation particulièrement impliquée dans le travail autour du thème de chaque module.

Nous souhaitons ainsi proposer des modules permettant de rencontrer des intervenants de chaque territoire et en prise avec des expériences qui peuvent être éprouvées par les participants.

Le programme de chaque session inclut des témoignages, des apports théoriques, des visites de terrain, des temps d'atelier dédié à la réflexion par chaque participant sur ses propres enjeux, ainsi que des propositions de spectacles.

Programme

● Jour 1 – 5 octobre 2017.

- Présentation des objectifs du stage et du programme
- Présentation qualifiée des participants et de leur contexte de travail
- Panorama des enjeux liés à la question du public
- Travail sur les représentations et sur le vocabulaire de la notion de convivialité
- Intervention de l'équipe de l'Echangeur : contexte, initiatives, pratiques à partager
- Introduction d'outils théoriques utiles pour aborder les thèmes de la convivialité et de l'accessibilité
- Programme de spectacles et/ou visites sur le territoire

● Jour 2 – 6 octobre 2017.

- Témoignages de pairs et interventions relatives à la convivialité et à l'accessibilité
- Programme de spectacles et/ou visites sur le territoire

● Jour 3 – 7 octobre 2017.

- Travail en atelier sur la mise en pratique sur le terrain de chaque participant : échanges de pratiques, production d'idées
- Etude des impacts sur les métiers et sur le travail en équipe
- Etude des impacts économiques

- Bilan de la formation
- Programme de spectacles et/ou visites sur le territoire

Formatrices

- **Albane Guinet-Ahrens**, consultante, formatrice, codirectrice de *La Belle Ouvrage*
- **Clara Rousseau**, consultante, formatrice, codirectrice de *La Belle Ouvrage*

Intervenants pressentis

- **Frédérique Latu**, directrice déléguée de *l'Echangeur*, CDC Hauts de France
- **Christophe Marquis**, directeur de *l'Echangeur*, CDC Hauts de France

Cette liste d'intervenants sera complétée dans les mois à venir.

Moyens pédagogiques et techniques

- Une méthode qui conjugue théorie, pratique et des témoignages professionnels. La présence de stagiaires venant de familles de métiers différents permet d'enrichir les points de vue et les récits d'expérience.
- L'exposition de principes généraux sur les thèmes traités alterne avec la mise en commun d'expériences et de solutions prenant en compte la singularité des problématiques, du rythme de travail et du style de chacun.
- La résolution de problèmes par la créativité : recherche de solutions et résolution de problèmes par des méthodes favorisant l'expression des personnes : collectographes, organigrammes, jeux de rôles, simulations de situation, méthode d'analyse de projet, production de grille de lecture prédéfinie, analyse critique de documents variés présentant des projets.
- Des mallettes pédagogiques relatives aux conduites de projets ainsi que des exemples d'outils professionnels issus de pratiques de terrain sont fournis aux stagiaires, par exemple :
 - Pour la formulation du projet
 - Pour la gestion du temps
 - Pour la gestion économique
 - Pour l'organisation du travail
- **Conditions de faisabilité** : Volontariat, confidentialité, présence assidue, bienveillance, écoute réciproque, attitude participative, implication personnelle.

Mode de validation des acquis

Un bilan et une évaluation de la formation seront effectués avec les stagiaires à la fin du dernier jour.

Mode de mise en œuvre

- Durée totale : 24 heures réparties sur 3 jours
- Effectif maximum : 12 stagiaires
- Horaires : 9h00 - 13h00 / 14h30 - 18h30
- Lieu de formation : l'Échangeur, CDC Hauts de France, Château Thierry
- Interlocutrice : Typhaine Aussant
- Tél. : +33 (0)1 53 36 76 50
- Email : bienvenue@labelleouvrage.fr

Modalités de financement : nous contacter, nous vous aidons à établir votre dossier de demande de prise en charge (AFDAS, ...).

Dates : 5, 6, 7 octobre 2017

Modalités d'inscription

- Envoi d'un CV et d'une lettre de motivation à La Belle Ouvrage avant **le 1^{er} septembre 2017**.
La lettre de motivation devra mentionner en quoi ces motivations sont articulées avec les préoccupations présentes dans la structure (projet, tout ou partie de l'équipe, service...).
Les inscriptions seront traitées par ordre d'arrivée.
- Entretiens exploratoires téléphoniques pour vérifier l'adéquation entre vos attentes et les objectifs de la formation.
- Validation de l'inscription et établissement du dossier de prise en charge

Si un autre module de la formation *Public !* vous intéresse, inscrivez-vous dès maintenant !

- **Penser les usages du lieu / Proposer**
22, 23 et 24 novembre 2017, le Vivat, Armentières
- **Inventer des projets pour se relier différemment avec les gens / Se relier**
5, 6, 7 et 8 décembre 2017, le Grand T, Nantes
- **Insuffler du mouvement dans l'équipe / Evoluer**
13, 14, 15 et 16 février 2018, La Belle Ouvrage, Paris
- **Composer le public du lieu / Rassembler**
27, 28, 29 et 30 mars 2018, Théâtre Louis Aragon, Tremblay-en-France
- **Formuler des objectifs de l'action et les modalités de son évaluation / Apprécier**
17, 18 et 19 avril 2018, Théâtre de l'Agora, Evry