

restitution Café TMNlab : retour d'usage sur le Pass Culture éducation

Posted on 5 avril 2022 by Clément Coustenoble

Les échanges récents au sein du réseau témoignent de l'intérêt important des structures pour le dispositif Pass Culture et son volet Éducation, mais soulèvent également de nombreux écueils dans l'adéquation de l'outil avec les usages des professionnels, la formation des enseignants et les pratiques des publics.

Jeudi 24 mars 2022, nous avons donc organisé un Café dédié, en présence de l'équipe du Pass Culture :

- Juliette Marchandise-Franquet, responsable du développement territorial en île-de-France
- Vincent Ballet, Responsable des évolutions du produit destiné aux acteurs culturels ainsi qu'aux professeurs
- Barbara Merlo, référente théâtre public, chargée du développement territorial Grand Est
- Alexandre Milhomme, responsable Grands Comptes
- Marine Gauvin, chargée de développement en Île-de-France pour l'EAC

Vous trouverez ci-dessous la captation audio de cet échange, un compte-rendu de la séance complété par des informations additionnelles transmises par l'équipe du Pass Culture (notamment leur [feuille de route de développement](#)). [Un groupe de travail dédié est accessible en cliquant ici](#) pour les adhérents.

Problématiques techniques / fonctionnelles

- À propos de la **mise en place fastidieuse et chronophage** (pas d'interface/pas de multi créneau...) :
 - synchronisation avec les logiciels de billetterie : « ce chantier d'envergure est dans les réflexions moyen/long-terme ».
 - En parallèle, le Pass Culture espère répondre à une grande partie des problèmes évoqués avec « l'enrichissement du parcours de création d'offre, notamment à travers du multi-tarifs, multi-créniaux, récurrences... »
 - Un cadrage pour mettre en place une API de réservation est en cours de conception : « elle permettra aux billetteries de s'y connecter pour récupérer plus facilement les infos de réservations, en temps réel.
 - À noter : « il est aujourd'hui possible d'ajouter plusieurs lignes de stock avec un

- créneau ou une date différente pour une même offre ».
- À propos du **problème de la configuration des lieux partenaires** pour les lieux nomades
 - « ce problème est inhérent au fait que nous soyons une application géolocalisée, si cela est contraignant quand un acteur culturel a beaucoup de lieux, cela permet par ailleurs aux jeunes d’avoir une information de proximité »
 - À propos de la **mise en place de contingents en lancement de saison** compliquée à cause du manque de visibilité et du suivi du remplissage
 - « Il faut mettre à disposition du Pass Culture un petit contingent de places et le faire évoluer en fonction de la demande si besoin »
 - « Le suivi de vos réservations se fait depuis votre espace pro (onglet réservations) »
 - La possibilité de dupliquer les offres doit arriver courant 2022

sur le Pass Culture individuel

Chiffres clés :

- 2740 lieux inscrits dans la catégorie Spectacle vivant
- 283 lieux labellisés / 246 ont déjà eu une réservation
- 27 offres créés par lieu en moyenne
- 71500 réservations dans la catégorie Spectacle Vivant depuis la généralisation de mai 2021

Sur les territoires d’expérimentation :

- TNS : 1100 réservations non annulées
- TNB : 635 réservations Non annulées
- Beaucoup de no-show pour L’Azimut (50%) contrairement au TAP
 - Question du ciblage géographique des offres : étude des no-show corrélée avec la distance/ le territoire ?
 - le sujet du no-show est depuis peu un objet d’étude pour le Pass culture (analyse et mise en place de rappel/notification auprès des usagers)
- Besoin de recevoir un courriel pour connaître l’état des réservations pour toutes les offres.
 - « Il est possible de les suivre directement dans l’espace pro, onglet réservations, mais nous notons ce besoin de recevoir un email ».
- Important travail de communication : constat d’un très grand déficit de connaissance du dispositif Pass culture au sein des jeunes de 15-17 ans.
 - « Le dispositif a été déployé en janvier, la communication auprès de jeunes est en cours. »

Sur le Pass Culture Éducation

Chiffres clés (depuis le 1er janvier 2022) :

- 11500 offres collectives créées par 1770 lieux
- 3757 dans la catégorie Spectacle - Représentation
- 4500 réservations validées.
- Besoin de formation des relais au sein des établissements scolaires (les enseignants maîtrisent mal le dispositif) : ce sont les structures culturelles qui font le SAV.
 - « L'extension du dispositif est encore récente, l'ensemble de la communauté enseignante va progressivement se saisir de l'outil. »
 - « Les structures culturelles peuvent renvoyer les enseignants vers les référents culture de leur établissement et/ou la DAAC de leur académie. »
 - « Les chefs d'établissements, CMSE, référents cultures des établissements ont été formés par les académies courant décembre. »
 - À noter que [toutes les informations pratiques concernant ADAGE peuvent être retrouvées ici](#)
 - À noter :
 - « vos offres sont visibles dans l'onglet Ressources > offres pass Culture »
 - « l'enseignant doit recenser l'offre pré-réservée dans un projet EAC (onglet recensement d'ADAGE) pour que le Chef d'établissement puisse la valider »
- Sur Adage, dans la section offres Pass Culture, les enseignants n'ont pas accès à la cartographie. Il faut passer par la section « partenaires culturels ». Or il serait plus intuitif que la cartographie soit intégrée à la section Pass Culture, afin que les enseignants puissent accéder aux offres par les zones géographiques.
 - « ADAGE et le pass Culture travaillent en collaboration pour améliorer ces sections, et notamment via la mise en avant d'avantages d'informations concernant les acteurs culturels. À venir courant 2022. »
- Difficultés à gérer les offres collectives qui ne sont pas destinées à un établissement particulier, notamment pour établir le contact avec de nouveaux relais. Il faudrait pouvoir enregistrer le nom de l'établissement et le numéro de téléphone lors de la réservation.
 - « Le nom de l'établissement apparaît désormais dans les mails de confirmation de (pré)réserve pour les établissements qui ont rempli un nom d'usage. C'est le cas de la majorité. »
 - « Pour le numéro de téléphone, cette donnée n'existe pas sur ADAGE, mais nous notons bien le besoin pour une future évolution. »
 - « Par ailleurs, il sera prochainement possible au moment de la création de l'offre collective d'indiquer l'établissement cible. »
- Mauvaise lisibilité lors du téléchargement du tableau excel sur la plateforme Pass Culture.
 - Beaucoup de scories sur les noms et prénoms (absence des accents). Il faut reprendre ces listes manuellement.
 - Il faudrait choisir les champs qui figurent sur les extractions.
 - Les nom et prénom des bénéficiaires sur l'offre collective n'apparaissent pas.
 - « Nous allons dans les prochaines semaines ajouter un export au format .xlsx qui limitera les scories. Nous notons les autres besoins. »

Questions

- Comment est conçu le ciblage de l'envoi de newsletter/ sms autour d'un événement ?
 - « Il faut prendre contact avec votre chargé.e de territoire. Et avoir une offre proposant un minimum de 50 places. Il s'agit d'une notification, pas d'un sms, il est aussi possible de construire des actions spécifiques à l'occasion de temps forts, pour cela il faut prendre contact aussi avec un CT. »
 - « Un exemple d'offre exclusive : Les trois Opéras Nationaux du Grand Est, ont proposé des soirées privilégiées (accueil des jeunes à 18h, visite des coulisses, rencontre avec un artiste, passage sur le plateau, rencontre avec le régisseur, conférence, tarifs réduits, goodies, moment de convivialité), qui ont été réservées au total par plus de 200 jeunes (no-show anecdotique). »
- Si un jeune a réservé mais ne vient pas, les places sont-elles payées ?
 - « Oui les places sont payées. L'offre n'est plus annulable par le jeune 48h après sa réservation et 48h avant l'événement. Vous pouvez trouver davantage d'information dans la FAQ pass Culture. »
- Est-ce que ce dispositif a permis aux structures d'embarquer de nouveaux établissements ?
 - Le retour d'usage est plutôt négatif, le Pass finance des projets ou sorties en complément d'un travail de terrain (prise de contact préalable).
- En quoi consiste le rôle des élèves ambassadeurs ?
 - « Ils mettent en place toutes sortes d'activités et de dispositifs auprès de leurs camarades pour les emmener vers la culture hors du lycée et pour offrir une place plus grande à la culture dans leur établissement. Par exemple l'organisation d'un concert avec des camarades, ou bien une sortie cinéma en passant par la création d'une web radio, la distribution des programmes des structures culturelles alentour, etc. »
 - « En d'autres termes, la mission des lycéens ambassadeurs culture est de dynamiser la culture et la mettre en valeur au sein de son lycée, communiquer sur les mécaniques du monde de la culture et de l'art en encourageant les partenariats culturels entre son établissement et les acteurs locaux. »
- Les élèves ambassadeurs sont-ils plutôt des jeunes en terminale, ou toutes sections / tous niveaux confondus ? comment ces élèves sont recrutés ?
 - Ils sont lycéens, uniquement. Et ils se portent volontaires dans leur établissement pour l'être.
- Comment faire cohabiter les dispositifs locaux et ce dispositif national ?
 - « L'enjeu est la cohabitation, pas forcément la fusion. Le Pass Culture peut par exemple permettre d'acheter une Carte locale. »
 - « En tant que dispositif national, et comme toute mission de service publique, le pass Culture se déploie de manière égale sur l'ensemble du territoire national. Dans les territoires dans lesquels des collectivités territoriales portent des dispositifs de soutien aux pratiques culturelles et artistiques des jeunes hors et sur temps scolaire, les équipes du pass Culture en régions veillent à garantir le maintien de ces dispositifs et à s'inscrire en complémentarité. »
 - « En proposant systématiquement que les autres dispositifs, s'ils sont payants pour les jeunes de 15 à 18 ans puissent être pris en charge via le pass Culture sur leur

- crédit individuel. C'est le cas en Bourgogne Franche Comté par exemple avec les Cartes Avantages Jeunes. »
- Comment intégrer la question du déplacement dans le financement de l'offre, par exemple pour les jeunes éloignés ?
 - « Cette question est actuellement prise en charge par un groupe de travail du Pass Culture. À ce stade, le transport des élèves ne doit pas être inclus dans le prix de l'offre. Des travaux sont en cours à ce sujet, en lien avec les Ministères concernés. »
 - Comment connaître le nombre de consultations d'une offre individuelle proposée ?
 - « Il faut prendre contact avec votre chargé.e de territoire. »
 - À quand des outils d'analyse / de data mis à disposition des professionnels ?
 - « C'est un sujet à l'étude pour la fin d'année 2022 »

Découvrez la feuille de route partagée par le Pass Culture [[lien Notion](#)]

Prochainement : possibilité de flécher une offre sur un établissement en particulier.

Développement horizon 3e trimestre : création de pages « acteurs culturels » sur Adage pour centraliser les offres par structure.