

# Café TMNlab : Discussion avec Corinne Lefebvre, autrice du guide « La billetterie : Commercialiser et promouvoir une offre culturelle »

Posted on 6 mars 2025 by Anne Le Gall

Fin 2024, paraissait aux Editions du Centre National de la Musique un guide pratique de la billetterie, qui décrypte cet univers complexe et transversal, entre gestion d'un système d'information, stratégies de commercialisation et relation avec les publics.

Son autrice **Corinne Lefebvre**, directrice et cofondatrice de [la plateforme dédiée aux métiers de la billetterie et de l'accueil Bill-a](#), sera avec nous pendant une heure pour présenter les grands enjeux du secteur et répondre à vos questions.

Plus d'informations :

- sur l'ouvrage [La billetterie : Commercialiser et promouvoir une offre culturelle](#)
- sur le dernier [Café TMNlab avec Corinne Lefebvre : Billetterie et numérique responsable, quels critères et quels leviers ?](#)

## Restitution du Café du 27 février 2025

*La restitution ci-dessous a été générée avec un outil d'IA générative et relue par un.e humain.e - quand même.*

### Points abordés:

**Compétences:** Nécessité de montée en compétences en marketing digital, la billetterie étant désormais au cœur du marketing et de la commercialisation. Manque de formation initiale dédiée à la billetterie, mais émergence de formations continues et de modules intégrés dans d'autres cursus. Importance de la reconnaissance réglementaire du métier.

**Image de marque:** Rôle crucial de la billetterie dans l'image de marque des institutions culturelles. Nécessité de cohérence entre la stratégie de marque globale et les supports de billetterie (ton, langage, charte graphique). Importance de la transmission de ces éléments au personnel de billetterie.

**Évolution des comportements des spectateurs:** Augmentation significative des achats sur mobile, nécessitant une adaptation des solutions de billetterie. Problématique d'accessibilité numérique, notamment pour les seniors. Obligation légale d'accessibilité des plateformes de billetterie à partir du 28 juin 2025 (directive européenne 2019/882).

**Minimisation des données collectées:** Réticence du public à partager ses données. Nécessité de collecter uniquement les données essentielles et d'être transparent sur leur utilisation. Impact positif sur le taux d'abandon des formulaires d'achat. Difficulté d'adapter certains logiciels pour permettre la collecte de données moins intrusives (ex: fourchette d'âge).

**Relations institutions/distributeurs:** Passage d'un rapport de partenariat à un rapport de force. Importance de bien lire les contrats, notamment concernant la propriété des données. Nécessité de réinstaurer le dialogue et de considérer les distributeurs comme des partenaires potentiels pour le développement des publics. Choix des distributeurs en fonction de leurs publics et de leurs offres.

**Interopérabilité:** Deux écoles : l'interopérabilité entre différents logiciels (complexe à gérer et chronophage) et la rationalisation des outils pour un pilotage plus efficace. Impact environnemental de la multiplication des outils et des interfaces. Problématique des distributeurs qui ferment leur ITR. Concentration du marché et verticalisation de l'activité.

**Analyse des données:** Importance du tracking pour comprendre les parcours usagers et améliorer les plateformes de billetterie. Nécessité de définir une stratégie claire pour la collecte et l'analyse des données. Faible pourcentage d'éditeurs de billetterie proposant des fonctionnalités de tracking performantes.

#### **Actions à entreprendre:**

- Se renseigner sur la [directive européenne 2019/882](#) concernant l'accessibilité des plateformes de billetterie.
- Réfléchir à la stratégie de collecte et d'utilisation des données.
- Revoir les contrats avec les distributeurs et réinstaurer un dialogue constructif.
- Se former aux enjeux du marketing digital et du tracking.
- Partager les bonnes pratiques entre institutions culturelles.
- Sensibiliser les directions aux enjeux de la billetterie.
- Participer au [groupe billetterie du TMNlab](#).

#### **Ressources:**

- Ouvrage « [La Billetterie](#) » de Corinne Lefebvre aux éditions du Centre National de la Musique.
- [Plateforme d'auto-formation](#) sur la gestion des données d'audience du TMN Lab (disponible en avril).
- Site [boutique.cnm.fr](http://boutique.cnm.fr) pour les ressources et formations du Centre National de la Musique.
- [RGAA \(Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations\)](#).