Une ressource publiée sur tmnlab.com

Quand les logiciels se parlent : retour d'expérience au MaMA 2025 avec Heeds

Posted on 5 novembre 2025 by Juliette Tissot

Le 16 octobre au MaMA Music & Convention 2025, Heeds a réuni éditeurs et professionnels de la culture pour un atelier consacré à l'interopérabilité des systèmes d'information dans le spectacle vivant. Le TMNlab y participait à travers les intervention de Juliette Tissot Vidal (CA du TMNlab et une parole de professionnelle) et Judith Afokpa (autrice de l'étude TMNlab Intéropérabilité des système d'information du spectacle vivant 2025). Retour sur cette table-ronde.

L'objectif : faire dialoguer les outils, réduire les doubles saisies et améliorer le quotidien des équipes.

Pourquoi ce sujet maintenant ?

L'étude 2025 publiée par le TMNlab sur l'interopérabilité montre un écosystème riche mais fragmenté : les outils sont performants chacun dans leur périmètre (billetterie, paie, production, CRM, comptabilité, RH), mais sont trop peu reliés entre eux, avec à la clé des doubles/triples saisies et un reporting (très) chronophage. L'interopérabilité devient un levier d'organisation, de gouvernance et d'impact (efficacité, accès aux données pour les tutelles, transition écologique et accessibilité).

Les intervenants
• **Heeds** : Fabrice Ecoiffier, directeur. Application "360°" de management d'événements : programmation, production, staff, relations prestataires, administration, com' & billetterie, avec API et connecteurs
• **TMNlab et Opéra-Comique** : Judith Afokpa & Juliette Tissot-Vidal. Présentation des constats et pistes de l'étude sectorielle 2025
• **Chapitô** : Nicolas Dauphin-Moulin. Générateur d'apps web & mobiles pour festivals et événements, branché aux données sources pour éviter la double saisie
• **Fairly** : Maxime Faget. Suite RSE pour mesurer et afficher les impacts (environnemental, éco-social…) des événements (Fairly Score, Fairly Event)
• **GHS** : David Lescure. Outils de paie des contrats courts et gestion sociale adaptés au spectacle vivant, avec intégrations tierces

Compte-rendu des échanges

Heeds a réuni 5 intervenants pour une présentation sur l'interopérabilité. C'était l'occasion de restituer l'étude du TMNlab sur l'interopérabilité coordonnée par Judith Afokpa et Anne Le Gall.

L'atelier a confirmé un désir commun d'interopérabilité "utile", centrée sur les cas d'usage (moins de saisies, plus d'impact). En combinant connecteurs pragmatiques (Heeds ↔ éditeurs) et standards ouverts (communauté apprenante, partage entre homologues, TMNlab), le secteur de la culture peut simplifier ses flux tout en gagnant en visibilité et en capacité de décision, au service des équipes et des publics.

La question d'ouverture abordée lors de la table-ronde est simple : comment la donnée circule-t-elle en interne dans les structures, comment est-elle utilisée et par qui ? Puis d'autres questions émergent : gouvernance, responsabilités par domaine, règles de qualité et de portabilité. L'intérêt est partagé pour un cadre partagé entre structures, éditeurs et tutelles.

Cartographier l'existant devient extrêmement important pour mieux comprendre ce que nous possédons et comment nous voulons l'exploiter (ni le sous-exploiter, ni le sur exploiter).

- Nous avons alors décrit où naissaient les données pivots dans la culture, souvent du côté de la programmation, leurs formats et leurs rythmes.
- Nous avons relevé des points de friction : notamment les liens entre plannings et paie, entre billetterie et comptabilité, et gestion des contacts au regard du RGPD.

À partir de là, nous avons abordé des **cas d'usage**.
L'objectif était de connecter en priorité ce qui évitait les ressaisies et réduisait les délais de reporting. Des indicateurs communs ont été posés en amont pour suivre les effets.

1/ Du côté des éditeurs :

HEEDS a accompagné le MaMA Music & Convention dans la centralisation et le pilotage de ses données événementielles. L'équipe a mis en place des outils permettant de fluidifier la gestion des intervenants, artistes et conférences, tout en intégrant le suivi des données issues du site web et de l'application via Chapitô (API). Chapitô exploitait ces flux pour générer automatiquement une application toujours à jour, évitant ainsi toute double saisie. Fairly valorisait les mêmes données pour produire des indicateurs RSE, tandis que GHS, connecté aux plannings, garantissait la fiabilité et la sécurisation de la paie des contrats courts. Cette interconnexion a facilité le partage d'informations entre équipes et réduit les doublons dans les bases de contacts et la gestion des espaces. HEEDS a également contribué à la mise en place d'un annuaire collaboratif et d'une meilleure exploitation des données pour la programmation et la communication du festival. Ce travail illustre une approche globale de la donnée au service de la coordination et de la performance des événements.

2/ Du côté des lieux : De nombreuses institutions culturelles rencontrent des difficultés à interconnecter leurs outils : billetterie, CRM, site web, réseaux sociaux, et à garantir la cohérence de leurs données. Le manque de synchronisation rend les suivis chronophages et les analyses fastidieuses, limitant la réactivité des équipes.

A l'Opéra-Comique, pour répondre à ces enjeux, nous travaillons sur la **conception de tableaux de bord** capables d'agréger l'ensemble des flux et de simplifier l'analyse des parcours, navigation en ligne, du suivi du remplissage à la fidélisation des publics. Des automatisations CRM – messages d'accueil, relances panier, enquêtes post-spectacle, propositions d'upgrade, permettent de fluidifier la relation spectateur, en s'appuyant sur des données consolidées et des consentements tracés.

3/ Pour la suite : il a été question de standards ouverts et de référentiels partagés (œuvres, événements, artistes, lieux, médias) pour rendre les interconnexions praticables et réplicables au sein des institutions mais pourquoi pas entre les institutions..

Le projet **CapData** est un projet porté par la Réunion des Opéras de France et le TMNlab, soutenu par le ministère de la Culture, pensé comme une infrastructure mutualisée de métadonnées, avec une ontologie, des formats d'export ouverts et des connecteurs, afin de publier une information réutilisable par des sites, des applications et des services tiers.

Pour conclure, nous avons invité la poursuite de ces échanges au TMNlab, avons invité à lire l'étude publiée quelques jours auparavant et avons souligné l'importance de travail d'interconnexion entre les outils.

Si ces questions vous intéresse, vous souhaitez en savoir plus ? envie de contribuer aux groupes de travail interop ? Suivez l'agenda, notre newsletter ou écrivez-nous pour participer.