

Café TMNlab | Charte spectateur·rices : raisons, conception, mise en œuvre, communication

Posted on 7 octobre 2026 by Flavie Mahalin

Café TMNlab du 1er octobre 2026

Porté par le Groupe billetterie : avec Carole Joncour, responsable accueil-billetterie et développement des publics à Angers Nantes Opéra ; Élodie Morlaës, responsable billetterie et accueil du public à l'Opéra national du Rhin ; et Mélanie Corneille, directrice de l'accueil du public et de la billetterie au Festival d'Avignon*

A travers de nombreux exemples, les professionnel·les de la relation avec les publics partagent un constat : les comportements des spectateurs et spectatrices changent.

Comment poser un cadre clair dans les lieux de spectacle tout en préservant la qualité de l'accueil ? Les témoignages délivrés lors de ce café montrent qu'une charte ne se résume pas à une liste d'interdits. Elle peut devenir à la fois un outil de protection des équipes, de clarification des règles, de prévention des conflits et d'affirmation des valeurs du lieu.

Les Chartes des trois structures témoignant :

- [La Charte d'accueil à destination du public de Nantes Angers Opéra](#)
- [La Charte du public du Festival d'Avignon](#)
- [Le règlement intérieur de l'Opéra National du Rhin, englobant la charte spectateur.ices](#)

Réécoutez l'enregistrement du Café

http://www.tmnlab.com/wp-content/uploads/2026/10/audio1875347146_cut.ogg

Pourquoi écrire une charte ?

Le point de départ des trois expériences est un constat largement partagé : depuis la crise sanitaire, de nombreuses structures observent **davantage d'incivilités, d'agressivité, de comportements sexistes ou racistes, mais aussi une forme de mépris envers les équipes d'accueil.**

À Angers Nantes Opéra, la démarche est partie directement du terrain, face à des situations

qui dépassaient progressivement ce que les équipes considéraient comme faisant partie de leur métier. Au Festival d'Avignon, la direction a également souhaité répondre à une augmentation jugée préoccupante des comportements violents ou discriminatoires.

Mais l'enjeu n'est pas de transformer l'accueil en dispositif sécuritaire. Il s'agit au contraire de **donner aux équipes un cadre qui leur permette de continuer à exercer leur rôle d'hospitalité, en sachant jusqu'où elles peuvent aller et quand elles doivent passer le relais.**

La charte peut ainsi avoir une utilité même dans les structures qui connaissent peu d'incivilités. Plusieurs participant·es du Café, qui n'en disposent pas encore, ont expliqué que l'échange les amenait à envisager un tel document pour **rappeler les valeurs du lieu et soutenir les équipes.**

Deux outils plutôt qu'un seul

L'expérience d'Angers Nantes Opéra illustre particulièrement bien cette distinction. La structure a choisi de produire **deux documents complémentaires** :

- **une procédure interne** de gestion des incivilités, destinée aux équipes
- **une charte d'accueil publique**, destinée aux spectateur·rices.

La procédure interne définit trois niveaux de situations, du simple « saut d'humeur » à l'insulte ou la discrimination, puis à l'agression physique. Pour chaque niveau, elle précise **qui intervient et à quel moment** : agent d'accueil, responsable, cadre de permanence, sécurité... jusqu'à l'éventuelle intervention des forces de l'ordre.

Cette gradation permet surtout d'éviter une situation fréquente : lorsqu'un incident survient juste avant le début d'une représentation, **chacun sait qu'il faut agir mais personne ne sait précisément comment.**

La procédure a également permis de **mieux prendre en charge les conséquences d'une agression** : courrier adressé au spectateur concerné, exclusion lorsque cela est nécessaire, mais aussi déclaration d'accident pour les salarié·es afin de permettre une prise en charge médicale a posteriori.

La charte publique répond à une autre fonction : rendre visible le cadre.

À Angers Nantes Opéra, elle est affichée dans le théâtre (à proximité du vestiaire, dans les parcours du public) mais également disponible en ligne et diffusée dans les communications adressées aux spectateur·rices. Elle combine deux dimensions : les valeurs défendues par le lieu et des informations pratiques sur les règles de fonctionnement.

Trois structures, trois manières de faire

Les expériences présentées montrent qu'il n'existe pas de modèle unique, il faut s'adapter à la structure et à ses spécificités.

À Angers Nantes Opéra : partir du terrain

La démarche a été initiée par les équipes d'accueil et de billetterie, puis élargie à la sécurité, aux cadres de permanence, à la direction et aux ressources humaines. L'objectif était d'abord de partager les situations vécues et de construire collectivement les réponses. La charte est donc un outil de légitimation des équipes : chacun connaît désormais son rôle et vers qui s'appuyer selon les situations.

À l'Opéra national du Rhin : formaliser une règle commune

À l'Opéra national du Rhin, la réflexion a été portée par la direction avec les équipes d'accueil, de billetterie et le secrétariat général de l'action culturelle, en s'appuyant sur les chartes déjà existantes dans les musées par exemple.

Le document fixe notamment un cadre autour des comportements agressifs, des contacts physiques, des téléphones et de la prise de photos ou vidéos, ainsi que de l'âge minimum dans les salles. Il est accessible sur les e-billets et affiché dans les lieux.

La démarche ne s'est pas arrêtée au document, elle a également conduit à un plan de formation (managers, chefs d'équipe et salarié·es), ainsi qu'à une réflexion sur les conditions de travail des équipes artistiques accueillies.

Au Festival d'Avignon : affirmer des valeurs communes

Le Festival a choisi une charte plus courte, adaptée à la diversité de ses événements (spectacles payants ou gratuits, rencontres, navettes et différents lieux). Elle affirme notamment les principes de diversité, d'inclusion et de respect de l'intégrité et de la dignité de chacun·e.

Elle est associée aux conditions générales de vente et doit être acceptée lors d'un achat en ligne. En parallèle, le Festival a élaboré un protocole interne prévoyant plusieurs niveaux de réponse, de l'interdiction d'entrée jusqu'à l'exclusion temporaire ou définitive.

Faire de la charte un outil pour les équipes

Un des enseignements forts de ces expériences : **la charte s'adresse autant aux équipes qu'aux publics.**

Au Festival d'Avignon, un système de signalement permet aux salarié·es de faire remonter une

situation et de déclencher, si nécessaire, une enquête interne. Un journal de bord permet également de transmettre certaines situations de manière indirecte ou anonyme et après chaque représentation, les chefs de salle consignent les événements survenus. Cette organisation a eu un effet important : **les équipes disent s'être senties davantage soutenues et légitimées dans leur capacité à gérer les situations difficiles.**

Les formations peuvent aussi compléter ce dispositif, c'est le cas au TAP de Grand Poitiers, où une journée aborde les comportements à adopter, avec un retour systématique après les spectacles et un travail régulier sur les situations rencontrées.

Écrire les règles ne suffit donc pas : **il faut aussi outiller celles et ceux qui devront les faire vivre.**

Quelle place pour les publics dans la rédaction ?

Les démarches présentées n'ont pas associé directement des groupes de spectateur·rices à la rédaction de leur première version. À Angers Nantes Opéra, c'était un choix : dans un premier temps, l'équipe avait besoin de formuler elle-même le problème et le message qu'elle souhaitait porter. Au Festival d'Avignon, le calendrier de production de la charte ne permettait pas de consulter l'ensemble des parties prenantes.

Pour autant, **la charte n'est pas considérée comme figée.** Les échanges avec les spectateur·rices et les retours des équipes pourront nourrir ses évolutions.

La question ouvre également une réflexion plus large : si l'on associe les publics, pourquoi ne pas associer aussi les artistes, les équipes de sécurité, les prestataires, les équipes de restauration ou les autres personnes qui participent à l'accueil ? Une version suivante de la charte pourrait ainsi **devenir davantage un document partagé entre toutes les composantes du lieu.**

Communiquer : rendre le cadre visible, avant le conflit

Une charte n'est utile que si elle est connue.

Il est fondamental de **multiplier les points de contact** : site internet, conditions générales de vente, e-billets, mails adressés aux spectateur·rices, affichage dans les espaces d'accueil et de circulation... Cette visibilité a plusieurs fonctions : informer en amont, rappeler les règles au moment où elles s'appliquent et donner aux équipes un support concret lorsqu'elles doivent intervenir.

À Angers Nantes Opéra, une différence a d'ailleurs commencé à être observée entre les soirées organisées pour leurs propres publics, qui bénéficient de l'ensemble du parcours d'information, et les locations ou mises à disposition, où la charte est moins systématiquement transmise. La

réflexion porte donc désormais sur la manière d'intégrer ces éléments aux relations avec les partenaires et aux contrats de location.

Différents publics, différents usages

Le contenu d'une charte est également amené à évoluer selon les contextes.

La question des scolaires et des jeunes publics a été posée, tout comme celle des groupes ou des différentes modalités d'accueil. L'idée de disposer de chartes ou de déclinaisons spécifiques selon les publics n'est pas exclue, même si les structures participantes n'en sont pas encore à ce stade.

La question de l'accessibilité mérite également d'être intégrée à cette réflexion. Au TAP, la diversité des publics et les dispositifs d'accessibilité peuvent parfois susciter des réactions de spectateur·rices qui ne connaissent pas les usages liés à certains dispositifs. Une charte pourrait alors contribuer à rappeler que ces pratiques font partie de l'accueil et de la diversité des salles.

Par où commencer ?

À partir des expériences partagées, plusieurs étapes se dégagent pouvant guider une structure souhaitant se lancer :

1. Partir des situations vécues

Recenser les incidents, les difficultés rencontrées par les équipes et les moments où les procédures actuelles montrent leurs limites.

2. Définir l'objectif

S'agit-il principalement de protéger les équipes, de clarifier les règles, de prévenir les conflits, d'affirmer des valeurs ? La charte peut remplir plusieurs fonctions, mais il est utile de les expliciter.

3. Réunir les personnes concernées

Accueil, billetterie, sécurité, direction, RH, médiation, communication... L'expérience d'Angers Nantes Opéra montre l'intérêt de partir du terrain tout en associant les fonctions qui devront intervenir ensuite.

4. Distinguer le cadre public du protocole interne

La charte n'a pas nécessairement à contenir toute la procédure de gestion d'un incident. Un document interne peut préciser les niveaux d'escalade, les responsabilités et les sanctions.

5. Définir les réponses

Qui intervient ? À quel moment ? Qui peut décider d'une exclusion ? Comment signaler un incident ? Comment accompagner un·e salarié·e après une agression ? Ces questions doivent être traitées avant la première situation de crise.

6. Prévoir la formation et les remontées d'information

Formation initiale, retours après les représentations, outils de signalement, suivi régulier : le cadre doit être appropriable par les équipes et évoluer à partir des situations rencontrées.

7. Organiser la communication

Rendre la charte visible avant et pendant la venue : billetterie, site, e-billet, mails, affichage... L'objectif n'est pas seulement de « prévenir les mauvais comportements », mais aussi de rendre visibles les valeurs qui permettent à chacun·e d'être bien accueilli.

8. Faire évoluer le document

Une première version peut être produite rapidement, puis enrichie par les retours des équipes, des publics et, selon les structures, des artistes et partenaires.

En bref

Écrire une charte spectateur·rices, ce n'est pas renoncer à l'hospitalité, c'est créer les conditions pour qu'elle puisse continuer à exister.

Le document donne un cadre aux publics, mais surtout un appui aux équipes. Il rend visibles les limites, clarifie les responsabilités et permet de ne pas laisser les agent·es seul·es face aux situations difficiles.

Il peut également devenir un outil plus politique : au Festival d'Avignon, la charte permet ainsi de réaffirmer des valeurs de diversité, d'inclusion et de service public de la culture.

Par ailleurs, il n'est pas nécessaire d'attendre que les incivilités deviennent un problème majeur pour commencer. Une charte peut aussi être l'occasion de mettre par écrit ce que l'on souhaite défendre dans la relation aux publics, de mieux outiller les équipes et de partager une vision commune de l'accueil.

Une charte n'est pas seulement un rappel des règles : c'est **un outil pour donner aux équipes les moyens d'accueillir, de protéger et de faire respecter un cadre commun.**

Pour aller plus loin

- [La Charte d'accueil à destination du public de Nantes Angers Opéra](#)
- [La Charte du public du Festival d'Avignon](#)
- [Le règlement intérieur de l'Opéra National du Rhin, englobant la charte spectateur.ices](#)

- [La restitution d'un ancien café TMNlab porté par le Groupe billetterie : Lieux de vie et hospitalité : aménager et animer les espaces 1/3](#)
- [La restitution d'un ancien café TMNlab porté par le Groupe billetterie : Lieux de vie et hospitalité : aménager et animer les espaces 2/3](#)
- [La restitution d'un ancien café TMNlab porté par le Groupe billetterie : Lieux de vie et hospitalité : aménager et animer les espaces 3/3](#)

**Le Groupe billetterie est initié lors de la rencontre TMNlab au Mouffetard en 2017, il s'est réellement constitué en mars 2022 lors d'une rencontre professionnelle au TAP de Poitiers et s'est rattaché à la communauté TMNlab en 2023.*

Il devient communauté et permet d'amener des temps d'échanges à travers des rencontres entre pairs autour d'enjeux concrets autour de la convivialité, des politiques tarifaires, d'accueil des publics (...) tout en imaginant l'évolution de nos métiers.

Utilisation d'un cerveau et deux IA pour élaborer cette restitution.