

 Lieux de vie et
hospitalité :
aménager et animer
les espaces 

Café TMNlab 
 jeudi 20 novembre
9h - 10h 

BILL-A 

QUI NOUS SOMMES

BILL-A, premier organisme de formation certifié Qualiopi dédié aux métiers de la billetterie et de l'accueil, est aussi un cabinet de conseil spécialisé dans la transformation numérique et organisationnelle des établissements culturels.

Sa fondatrice, **Corinne Lefebvre**, met au service des projets plus de 20 ans d'expérience dans l'ouverture et la commercialisation de lieux culturels d'envergure : Lille 2004, lille3000, le Centquatre, le Mucem, la Bourse de Commerce – Pinault Collection, Marina de Paris 2024.

Formatrice et cheffe de projet sur plusieurs progiciels majeurs (**Satori/Digitick, Vivaticket, SecuTix**), elle a accompagné de nombreux musées et lieux de spectacle dans la structuration de leur billetterie et de leur relation publics.

Avec son réseau de **consultants spécialisés et de partenaires**, BILL-A réunit la meilleure équipe pour concevoir et déployer des solutions simples, efficaces et adaptées à vos enjeux.

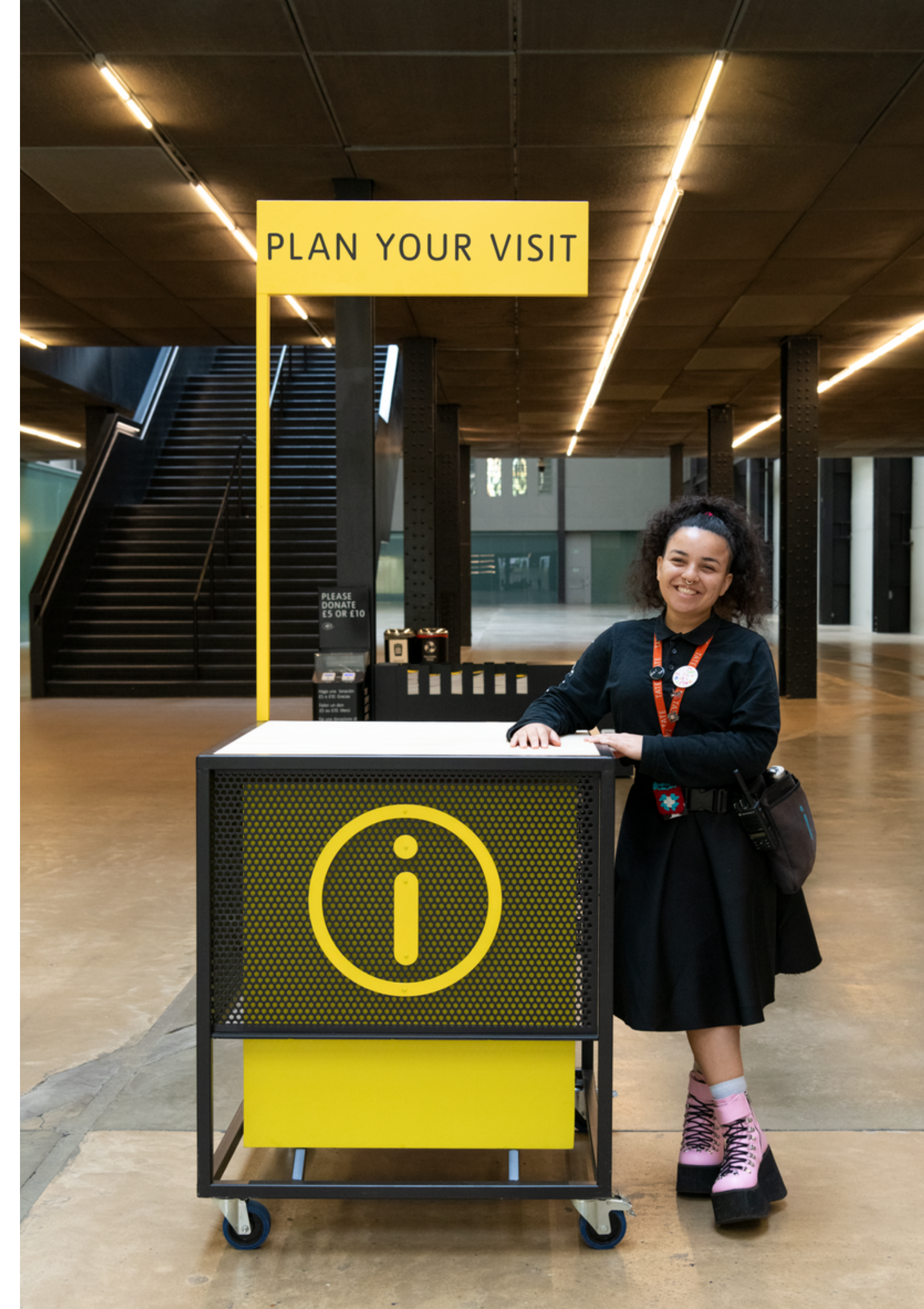


LE CONTEXTE

TNMLAB

“Les espaces des lieux de spectacle ne sont plus seulement des foyers, des halls ou des salles : ils deviennent des lieux de vie, des points de rencontre, des expériences à part entière. Dans un monde où le parcours des publics est de plus en plus hybride – entre présence physique et interactions numériques –, comment penser l’aménagement de ces espaces ?”

Réponse BILL-A : Les espaces de billetterie ne sont plus seulement des points de vente, mais des espaces de relation et d’expérience de visite.





LES NOUVEAUX USAGES IDENTIFIES

De nouveaux besoins scopés :

- 1. LES ESPACES COMME LIEU DE VIE**
LA BILLETTERIE DEVIENT UN ESPACE DE SERVICES, D'ORIENTATION, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE RECOMMANDATION
- 2. MOINS D'OUTILS, DE BARRIERE, PLUS DE RELATION**
DES OUTILS NUMÉRIQUES ET MOBILES
- 3. LES ESPACES PENSES POUR TOUS**
FORMATION A LA POSTURE D'ACCUEIL ET A L'ACCESSIBILITE
- 4. L'IMPORTANCE DU CARE**
CES ESPACES, EN PLUS DE REFLÉTER L'IMAGE D'UN ÉTABLISSEMENT SONT UN VÉRITABLE LEVIER DE FIDELISATION

LES EXEMPLES

TATE MODERN LONDRES

Visitor Experience & Museum Care

- aucun guichet, des agents mobiles, équipés de tablettes
- les points de billetterie sont intégrés dans les espaces de services : café, librairie, médiation ;
- Assises, signalétique et zones d'attente sont pensées pour créer du confort et réduire le stress du visiteur.
- le visiteur est un hôte, un invité



RIJKSMUSEUM AMSTERDAM

Hospitalité & espaces hybrides

- guichets invisibles,
- zones de détente et ateliers famille,
- informations accessibles,
- personnel formé au care, au multilinguisme et à l'écoute active,
- digital minimal.



THE BROAD MUSEUM LOS ANGELES

Digital minimalism

- aucun guichet, des agents mobiles équipés de tablettes,
- les visiteurs peuvent poser des questions, s'asseoir, discuter,
- l'espace est conçu pour le flow et le "care design",
- beaucoup de visiteurs ne se rendent même pas compte qu'ils acheté un billet : l'expérience humaine prime.



ROYAL ONTARIO MUSEUM TORONTO

Human-first service

- agents billetterie renommés en "experience hosts",
- billetterie intégrée dans un espace, sans barrière,
- outils numériques invisibles pour privilégier l'écoute active.



LE DIGITAL MINIMAL

la disparition des guichets, des billets physiques et des outils

BILLET NUMÉRIQUE

le billet est imprimé sur une imprimante à reçu ou une petite imprimante à billet BOCA

le billet est envoyé par email (ebillet)

le billet est envoyé par téléphone (mbillet)

le billet est poussé sur un afficheur puis récupéré sur le mobile de l'utilisateur

OUTIL DE VENTE

la tablette ou l'android remplace la caisse et le TPE sans contact est souvent inclus

en cas de vente nominative un écran tactile avec afficheur + une souris + un clavier

OUTIL DE TRANSACTION

le TPE s'il n'est pas inclus est le dernier équipement à rester

mais il évolue dans sa forme

- application mobile
- android
- terminal

le reçu n'est plus obligatoire mais il peut être envoyé à la demande par email, sms ou imprimé avec un terminal

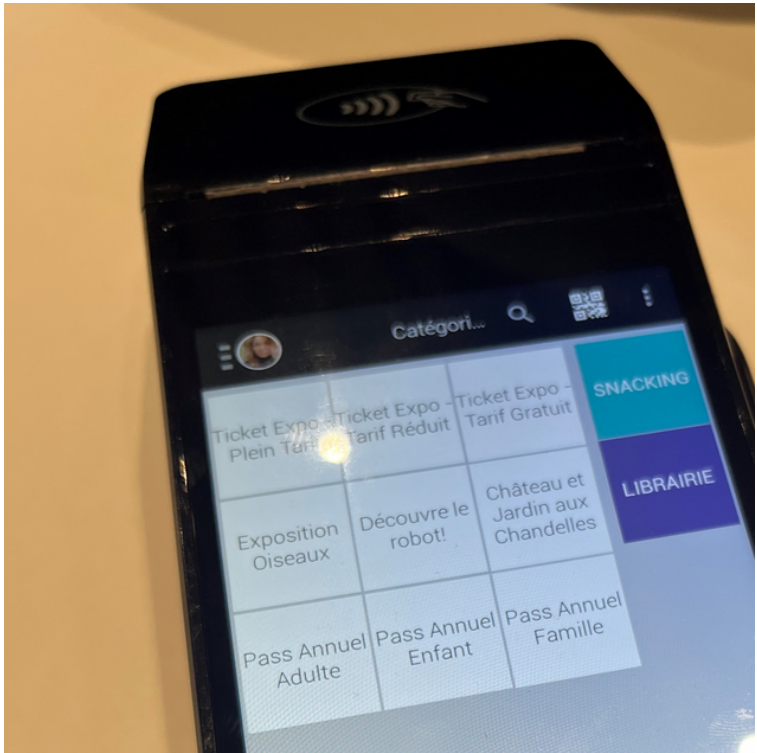
LE DIGITAL MINIMAL

la disparition des guichets, des billets physiques et des outils

BILLET NUMÉRIQUE



OUTIL DE VENTE



OUTIL DE TRANSACTION





LES CONDITIONS DE REUSSITE

Des espaces et d'accueil pensés pour tous ...

1.

GARDER L'HUMAIN POUR INCLURE

28 MILLIONS NE FREQUENTENT PAS NOS ESPACES CAR ILS SONT NOTEMMENT EMPECHES DANS LEURS ACHATS DE BILLET EN LIGNE ET IL N'Y A PAS/PLUS D'ALTERNATIVE

2.

LA FORMATION DES AGENTS A LA RELATION

LE METIER NE SERA JAMAIS PLUS LE MEME. LA VENTE EST ACCESSOIRE. POSTURE D'ACCUEIL, D'ACCESSIBILITE, DE SERVICE

3.

LE CARE DESIGN OU DESIGN DU « PRENDRE SOIN »

APPROCHE ÉTHIQUE CENTRÉE SUR L'EMPATHIE, LA BIENVEILLANCE ET LA PRISE EN COMPTE DES BESOINS HUMAINS DANS LEURS DIMENSIONS ÉMOTIONNELLES, SOCIALES ET PHYSIQUES.

4.

LA REFONTE DES ESPACES, DE LA SIGNALÉTIQUE ET DES SERVICES

DES ESPACES ACCUEILANT PLUS PROCHE DU LOUNGE OU DU CAFÉ, DES SIGNALÉTIQUES ET DES SERVICES ADAPTÉS POUR TOUS, DES ATELIERS POUR LES FAMILLES ET LES ENFANTS, LE PUBLICS DE DEMAIN.

RESSOURCES

pour aller plus loin dans le care design

OUVRAGES :

- **"La Charte du Verstohlen"** de Cynthia Fleury et Antoine Fenoglio : une approche inspirante sur la philosophie du soin et notre responsabilité collective en tant que designers.
- **"Éthique et Design : Pour un climat de soin"**, toujours de Cynthia Fleury et Antoine Fenoglio : cet ouvrage clé explore comment le design sous toutes ses formes (design d'espace, de service....) peut favoriser une démarche éthique et sensible.
- **"Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité"** de Pascale Molinier, Patricia Paperman et Sandra Laugier : une lecture essentielle pour comprendre les fondements théoriques et pratiques du care.
- **"Les femmes du lien"** de Vincent Jarousseau et Thierry Chavant : un superbe livre qui mêle photo et bande dessinée en mettant en lumière les métiers du soin souvent invisibilisés. Ce livre vaut toutes les théories, c'est une illustration très concrète du care.

EN LIGNE :

- **La communauté des Designers Éthiques** : engagée autour des pratiques de design éthique, c'est une très bonne ressource pour des contenus sur la norme et l'accessibilité numérique.
- **Le wiki collaboratif Labo Furtifs** : cet espace d'exploration permet de partager des initiatives responsables et furtives en design.
- **Le Podcast "Loin des yeux, Loin du care"** d'Eva Sadoun : une série passionnante qui interroge notre rapport au care dans un monde en mutation.

**on
* vous
accompagne ?**

*** corinne@bill-a.fr / 06 63 80 76 01 ***