

FORMATION RELATION AUX SPECTATEURS DE L'ACCUEIL À LA GESTION DES TENSIONS

Inscriptions et renseignements : lea.fauchard@scare.fr

Qui sommes-nous ?

Le SCARE regroupe plus de 450 cinémas, soit près de 750 écrans indépendants et Art et Essai, de toutes tailles, dans toutes les régions de France : établissements emblématiques de Paris et des grandes villes, cinémas de périphérie, villes moyennes et petites, zones rurales.

Il accompagne ses adhérents dans leurs démarches et défend leurs intérêts :

1/ Auprès des partenaires professionnels et institutionnels : instances de tutelle (CNC, Médiateur du cinéma), pouvoirs publics (Ministère de la Culture, de l'Économie, Parlement), collectivités territoriales.

2/ Parmi l'ensemble des salles de cinéma et les autres organisations professionnelles du cinéma et notamment les distributeurs.

Il organise tout au long de l'année des ateliers prospectifs et de réflexion, à Paris et en régions ou à l'occasion de festivals (Festival de La Rochelle, Sommet des Arcs), des rendez-vous réguliers distribution / exploitation, pour favoriser le dialogue entre ces deux professions.

Il développe des outils data pour permettre aux salles de mieux communiquer auprès de leurs publics et de s'inscrire dans leurs territoires.

Depuis 2018, il organise des sessions de formation à destination des salles de cinéma en projection, communication et ressources humaines, et a obtenu la certification Qualiopi en 2021.

Contexte et enjeux

Assurer un accueil de qualité et gérer avec professionnalisme les interactions avec les spectateurs sont des missions clés pour les agents polyvalents de cinéma. L'expérience du spectateur se joue dès son arrivée dans les lieux, se poursuit dans la fluidité des services proposés et peut être profondément impactée par la manière dont sont traitées les insatisfactions ou situations délicates.

Cette formation vise à renforcer les compétences relationnelles et communicationnelles des agents de cinéma afin d'offrir un accueil de qualité, d'anticiper les difficultés, de répondre avec justesse aux besoins des spectateurs et de gérer les situations sensibles avec calme et assertivité.

À travers des méthodes actives, des mises en situation concrètes et des outils facilement mobilisables au quotidien, les participants expérimenteront des pratiques professionnelles favorisant la satisfaction des publics et la sérénité dans leurs relations.

À l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- Accueillir tout type de spectateur avec professionnalisme, bienveillance et efficacité, y compris les publics en situation de handicap
- Identifier les besoins des clients et y répondre avec un conseil adapté et une posture relationnelle pertinente
- Gérer les situations d'insatisfaction et les réclamations en maintenant une relation respectueuse et apaisée
- Mobiliser les techniques de communication utiles dans les interactions difficiles

Objectifs

- Adopter une posture professionnelle d'accueil orientée spectateur
- Fluidifier la gestion des flux et des espaces
- Adapter l'accueil aux spécificités des publics (dont porteurs de handicap)
- Conseiller efficacement le spectateur
- Mener un échange de qualité avec le public
- Prévenir et gérer les situations d'insatisfaction ou de tension

Public cible

La formation s'adresse aux personnels des salles de cinéma en charge de l'accueil du public : agents d'accueil / polyvalent.e.s, chargé.e.s des publics, médiateur.rice.s...

Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

Durée

4 modules répartis sur 14 heures de formations en 2 jours.

Horaires :

9h30-13h / 14h-17h30

Tarif

990€ par stagiaire pour 14h de formation.

Repas et hébergement à la charge du stagiaire.

Prise en charge par les OPCO (AFDAS, Uniformalion...) possible.

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE L'ACTION DE FORMATION

Module 1 : Se connecter à l'expérience spectateur

Objectifs spécifiques :

Identifier les attentes implicites et explicites du spectateur

Poser un regard réflexif sur les pratiques d'accueil

Programme

- Créer du lien, identifier les représentations du spectateur
- Faire émerger les attentes clés des spectateurs
- Révéler les points de friction et les leviers de satisfaction
- Clarifier les enjeux de la première impression, postures professionnelles
- S'entraîner à accueillir différents types de spectateurs
- Renforcer l'écoute et l'observation active

Compétences visées

- Identifier les composantes clés d'un accueil professionnel dans un lieu culturel
- Adopter une posture ouverte, bienveillante et proactive face à chaque spectateur
- Prendre conscience des attentes implicites et explicites des publics
- Améliorer son écoute active dans les premiers contacts

Module 2 : Gérer les flux et les espaces

Objectifs spécifiques :

Organiser l'accueil en tenant compte des contraintes de flux
Adapter sa posture face aux personnes en situation de handicap

Programme

- Retour sur les éléments abordés lors de Module 1
- Identifier les points de tension dans l'espace
- comprendre les mécanismes d'encombrement et d'agacement
- Déconstruire les idées reçues, valoriser les bonnes pratiques
- Développer des réflexes inclusifs adaptés au contexte

Objectifs et compétences visées

- Analyser les flux de spectateurs et identifier les points de tension possibles
- Proposer des ajustements pour améliorer la circulation et l'accessibilité
- Adopter une posture inclusive vis-à-vis des publics en situation de handicap
- Savoir orienter avec clarté et adapter son discours aux besoins spécifiques

Module 3 : Comprendre et répondre au besoin du spectateur

Objectifs spécifiques :

Mieux cerner les attentes du spectateur
Développer une communication efficace et bienveillante

Programme

- Retour sur les éléments abordés lors du Module 2
- Distinguer demande, besoin et émotion
- Affiner la qualité d'écoute et de réponse
- Expérimenter les différentes postures et styles de conseil
- Identifier ses forces en matière de communication et pistes d'amélioration
- Ancrer les outils clés utilisables en poste

Objectifs et compétences visées

- Utiliser les techniques de questionnement et de reformulation pour identifier les besoins réels
- Différencier conseil, suggestion, information et accompagnement
- S'exercer à une communication claire, empathique et orientée solution
- Construire un conseil personnalisé en fonction des attentes du spectateur

Module 4 : Prévenir et gérer les tensions avec les spectateurs

Objectifs spécifiques :

Identifier les causes de conflits
Acquérir les bons réflexes en situation tendue

Programme	Objectifs et compétences visées
• Retour sur les éléments abordés lors du Module 3 • Comprendre les mécanismes du conflit • Identifier sa posture naturelle en situation de conflit • Apprendre à s'affirmer calmement • Découvrir et s'exercer aux méthodes de gestion des conflits	• Identifier les sources fréquentes d'insatisfaction au cinéma • Connaître et utiliser les attitudes facilitantes et les techniques de gestion des conflits • Savoir dire « non » de manière respectueuse et constructive • Gérer ses propres émotions pour rester professionnel en situation tendue • Savoir utiliser les techniques de communication pour gérer les tensions lors de débats

Méthode pédagogique

La formation est basée sur une pédagogie active de progression par étapes, alternant apports théoriques soutenus par des exemples et ateliers de mise en pratique.

Phase théorique :

La formatrice présente les notions fondamentales et théoriques du sujet abordé ainsi que les meilleures pratiques utilisées.

Phase pratique :

La formatrice échange avec les stagiaires sur les points « théoriques » abordés en les rapprochant avec leurs problématiques de « terrain » et préoccupations propres à leur contexte de travail. Il propose un ou des exercices pratiques basés sur des mises en situation issues de la ludopédagogie. Cette dernière vise à décontextualiser des pratiques du quotidien professionnel des stagiaires afin de leur permettre de mieux en acquérir les notions essentielles et pouvoir ainsi les retransposer en fin de phase d'apprentissage dans leurs pratiques professionnelles.

Phase corrective :

Les activités pratiques sont corrigées avec le formateur, les apports théoriques viennent renforcer et conclure les exercices de mise en situation.

Moyens techniques

Les deux jours se dérouleront dans une salle de cinéma en présentiel. La salle dispose d'un écran sur lequel pourront être projetés des éléments de formation (vidéos, PowerPoint,...)

Modalités d'évaluation

Les connaissances théoriques seront évaluées par un questionnaire distribué en début et en fin de formation aux stagiaires.

Les connaissances pratiques seront évaluées par les formateurs lors des mises en situation.

Intervenante

Coralie CHAILLOL, psychologue du travail, consultante et formatrice, cumule plus de 15 ans d'expérience auprès de divers publics: grands groupes internationaux, dirigeants, managers, salariés de TPE/PME, fonction publique territoriale, organismes de formation et secteur de l'insertion. Titulaire d'un Bac+5 en psychologie du travail et des organisations, elle est formée à la méthode ADVP et détient un Diplôme Universitaire en « Créativité pour la formation ».

Depuis 2016, elle dirige son entreprise et accompagne les TPE/PME en tant que formatrice et consultante. Référente handicap depuis 2021, elle est inscrite au répertoire de la région Occitanie.

Inscriptions

Formation limitée à 12 participant.e.s maximum.

La formation pourra être mise en place à la condition de réunir le nombre minimum de participant.e.s, à savoir 5 personnes par session.

Demande d'inscription à effectuer auprès du SCARE : lea.fauchard@scare.fr

Durée minimale estimée entre votre demande et l'accès à la formation : 10 jours ouvrés.

Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter à lea.fauchard@scare.fr pour étudier l'accès à la formation.