

# RÉFÉRENTIEL MÉTIER

Chargé·e / Responsable  
de la médiation  
et des relations avec les publics



## POURQUOI UN RÉFÉRENTIEL ?

Ce référentiel du métier de chargé-e / responsable de la médiation et des relations avec les publics est un outil destiné aux professionnels en charge de cette activité, aux cadres, aux acteurs des ressources humaines, aux chercheurs, aux associations professionnelles et aux étudiants.

Issu d'un observatoire des pratiques, ce référentiel métier a pour ambition de :

- Faire connaître les métiers de la médiation culturelle ;
- Fournir des informations concrètes lors d'une recherche d'emploi ;
- Permettre aux professionnels en poste d'identifier le cadre de leurs fonctions ;
- Aider une structure employeuse à établir une fiche de poste ;
- Permettre de mieux identifier les formations professionnelles adaptées ;
- Favoriser l'insertion des jeunes diplômés dans le secteur.



# SOMMAIRE

6

## RÉSEAURP

8

## INTRODUCTION À LA MÉTHODE

9

## GUIDE DE LECTURE

10

## CHARGÉ·E / RESPONSABLE DE LA MÉDIATION & DES RELATIONS AVEC LES PUBLICS

11 AUTRES DÉSIGNATIONS DU MÉTIER

11 CODES ROME PROCHES

11 MÉTIERS CONNEXES

12

## SCHÉMA RELATIONNEL

14

## CINQ MISSIONS

16 STRATÉGIE GLOBALE & ÉVALUATION

18 RÉALISATION D' ACTIONS DE MÉDIATION

20 ACCUEIL DES PUBLICS & GESTION DE BILLETTERIE

21 INFORMATION & COMMUNICATION

22 MANAGEMENT, GESTION & ADMINISTRATION

**24**

## **CADRES D'EMPLOI**

- 24    SECTEUR D'ACTIVITÉ
- 24    TYPES DE STRUCTURES EMPLOYEUSES
- 24    STATUTS DES EMPLOYEURS
- 25    STATUTS DES PERSONNES EMPLOYÉES
- 25    CATÉGORIES D'EMPLOI
- 25    CONVENTIONS COLLECTIVES

**26**

## **POUR ALLER PLUS LOIN**

- 26    FORMATION INITIALE
- 26    FORMATION PROFESSIONNELLE
- 28    ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES
- 28    RESSOURCES

**30**

## **BIBLIOGRAPHIE & WEBOGRAPHIE**

**31**

## **REMERCIEMENTS**

# RÉSEAU RP



## PRÉSENTATION

Créé en septembre 2007 sur le territoire du Languedoc-Roussillon, le RéseauRP est un groupement informel, ouvert à toute personne qui travaille en lien avec les publics (médiateur·trice, chargé·e des relations aux publics ou avec les publics, du service des publics,...) au sein d'une structure culturelle.

Partant du constat que les professionnels des relations aux publics avaient besoin d'un espace d'échanges pour s'interroger sur leurs pratiques professionnelles, le RéseauRP est né pour prendre le temps du dialogue, pour inventer de nouvelles formes de relations aux publics et pour renforcer les compétences de chacun par et pour le collectif.

Le RéseauRP a pour objectif de :



### TISSER DES LIENS

entre les individus et leurs structures culturelles



### PARTAGER LES SAVOIRS

sur des thématiques spécifiques aux métiers



### ECHANGER

autour des actions de relations avec les publics



### CONSTRUIRE ENSEMBLE

des outils et méthodes applicables au quotidien professionnel.



### NOTRE ÉTAT D'ESPRIT

**DÉCOMPLEXER DÉFRICHER DÉBATTRE**

**DYNAMISER DÉCOMPRESSER**

**DÉCLOISONNER DÉNOUER DÉCOUVRIR**



## MODALITÉS DE TRAVAIL

Depuis 2007, le RéseauRP se réunit de septembre à juin (cinq fois par saison), lors d'ateliers thématiques itinérants dont le programme est établi collégialement.

Les ateliers sont gratuits et ouverts, sur inscription, à tout membre du réseau ou à toute personne intéressée par les enjeux des relations aux publics ou avec les publics dans le secteur culturel.

Les ateliers sont animés par les membres du réseau et /ou par des invité·e·s (formateur·trice·s, chargé·e·s de mission, consultant·e·s...) dont les pratiques et les compétences entrent en résonance, directe ou transversale, avec les thématiques envisagées.

L'organisation des ateliers est prise en charge, à tour de rôle, par les membres du RéseauRP, dans leur structure respective ou dans tout autre lieu adapté.

La méthode, la forme et le mode d'animation des rencontres proposées varient donc en fonction du programme, des thèmes, des contextes et des animateurs.

Un déjeuner et une sortie, spectacle, visite, exposition... sont proposés avant et après chaque atelier.



## OBJECTIFS

Le RéseauRP propose de :

- S'inscrire librement et individuellement dans une démarche de réflexion conviviale, sans attendre nécessairement des outils clés en mains ;
- Animer des temps de rencontre, d'échange et de réflexion collective qui favorisent la confrontation dédramatisée des pratiques professionnelles et le développement réciproque des capacités à penser et agir au sein des structures ;
- S'enrichir à partir des récits d'expériences et partager les compétences utiles à la mise en œuvre et à la transmission des outils et des actions de médiation culturelle ;
- Évaluer les méthodes de travail dans une posture autocritique : questionner les enjeux, déplacer les formes, interroger les actions visant à rapprocher les structures culturelles, les publics et les artistes ;
- Assurer une veille prospective destinée à repérer et/ou tester de nouvelles hypothèses pour l'innovation dans les relations avec les publics ;
- Partager des questionnements élargis sur les expressions artistiques d'aujourd'hui.

# INTRODUCTION À LA MÉTHODE

Ce référentiel est l'aboutissement d'un travail collectif mené par les membres volontaires du RéseauRP durant deux ans dans une envie commune de consolider une identité professionnelle.

La mise à distance de la dimension revendicative sur la reconnaissance du métier a cependant été essentielle pour garantir une approche objectivée, proprement « référentielle », garante du sérieux d'une telle entreprise menée par les professionnels eux-mêmes.

Ce référentiel a été conçu par des professionnels travaillant dans le spectacle vivant.

Il décrit largement le champ des missions et activités possibles, susceptibles de ressortir de ces fonctions dans un contexte professionnel à géométrie très variable, notamment du point de vue de la taille des équipes.

L'approche englobante a été privilégiée pour donner un aperçu d'ensemble.

L'élaboration de ce référentiel métier a nécessité :

- la tenue de plusieurs ateliers de travail depuis février 2014 ;
- la création d'un comité de pilotage pour la préparation et l'encadrement des ateliers ainsi que la rédaction (sessions de travail bénévoles) ;
- l'accompagnement d'un organisme de formation et le tutorat d'un expert de la formation professionnelle.

Pour l'ensemble des membres du réseau, la construction de ce référentiel a été une occasion de s'interroger sur ses pratiques, de questionner les vocables usités et leurs sens politiques et culturels.

Plus largement, c'est un outil pour continuer le débat sur les politiques publiques et les stratégies des structures culturelles en direction des publics.



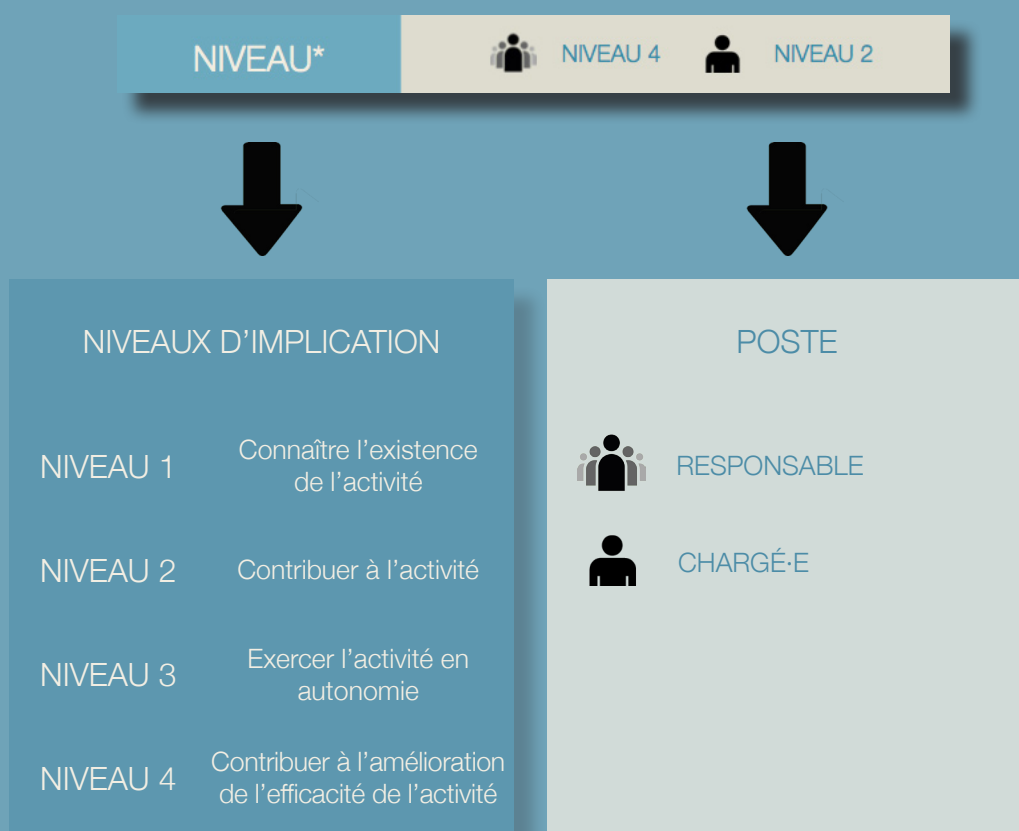
# GUIDE DE LECTURE

Considérant que les missions, activités et compétences requises étaient les mêmes, bien que les niveaux d'autonomie et de responsabilité puissent varier, le chantier a abouti à la réalisation d'une fiche unique « deux en un » pour les fonctions respectives de « Chargé.e » et de « Responsable » de la médiation et des relations avec les publics.

Ce référentiel distingue donc 2 types de poste et de responsabilité et propose, notamment pour les distinguer, une gradation en 4 niveaux d'implication dans chacune des activités.



COMMENT LIRE LES ICÔNES DES PAGES ACTIVITÉS ?



Ce référentiel est construit autour de 5 missions relatives au métier de Chargé·e / Responsable de la médiation et des relations avec les publics. Chacune de ces missions est déclinée en activités et sous-activités dont les finalités sont précisées.

Il est ensuite indiqué avec quelles personnes ou fonctions le professionnel est en relation pour les réaliser.

Les compétences à solliciter pour les mener à bien sont alors déclinées en trois rubriques : savoir, savoir-faire et savoir-être.

Des points de vigilance peuvent être enfin signalés.

# CHARGÉ·E / RESPONSABLE DE LA MÉDIATION & DES RELATIONS AVEC LES PUBLICS

Le ou la Chargé·e / Responsable de la médiation et des relations avec les publics travaille dans le secteur culturel, et en particulier dans le spectacle vivant. Son objectif principal est de créer des liens entre les propositions artistiques et les publics sur le territoire. Il ou elle travaille également à fidéliser les spectateurs, à développer de nouveaux publics et à augmenter la fréquentation de la structure.

A l'intérieur de la structure culturelle, il ou elle collabore avec la direction et l'ensemble des services, administration, production, billetterie, technique, communication, service éducatif... Tourné·e vers l'extérieur, il ou elle fait l'interface avec une multitude de partenaires (structures culturelles du territoire, partenaires institutionnels, structures sociales ou socio-culturelles...) Ses activités s'exercent «au contact» avec et au service des publics. Elles s'entendent en relation et en collaboration avec les artistes.

Si il ou elle est responsable de service, il ou elle conçoit une stratégie de relations avec les publics, recherche et gère son financement, la coordonne, l'évalue et encadre une équipe (chargé·e-s des relations avec les publics, chargé·e-s de billetterie, équipe d'accueil...)

Le ou la Chargé·e / Responsable de la médiation et des relations avec les publics construit des projets d'éducation artistique et culturelle et/ou de médiation. Il ou elle travaille en réseau et collabore avec des partenaires et des relais, afin de favoriser des temps de rencontres entre les artistes, les œuvres, le lieu culturel et les spectateurs. Il s'agit de multiplier les portes d'entrée aux propositions artistiques, de susciter la curiosité et de mettre en partage l'expérience vécue.

Le ou la Chargé·e / Responsable de la médiation et des relations avec les publics accueille et accompagne les publics dans la structure, réalise des outils de médiation et anime des actions de sensibilisation, d'accompagnement et de formation. Il ou elle coordonne les rencontres, les ateliers, les conférences, les stages proposés par la structure. Pour en faire connaître la programmation artistique et culturelle, il ou elle alimente et développe un fichier de contacts, informe les publics *via* différents outils de communication. Il ou elle est également amené·e à gérer ou à suivre la billetterie de la structure.



## AUTRES DÉSIGNATIONS DU MÉTIER

- Chargé·e / Responsable des relations avec les publics
- Chargé·e / Responsable de la médiation
- Chargé·e / Responsable de la médiation artistique et/ou culturelle
- Chargé·e / Responsable des relations publiques
- Chargé·e / Responsable de médiation avec les publics
- Chargé·e / Responsable de développement des publics
- Chargé·e / Responsable de l'action culturelle
- Médiateur·trice culturel·le



## CODES ROME PROCHES

G1202 : Animation d'activités culturelles ou ludiques

L1302 : Production et administration spectacle, cinéma et audiovisuel

L1303 : Promotion d'artistes et de spectacles

K1802 : Développement local

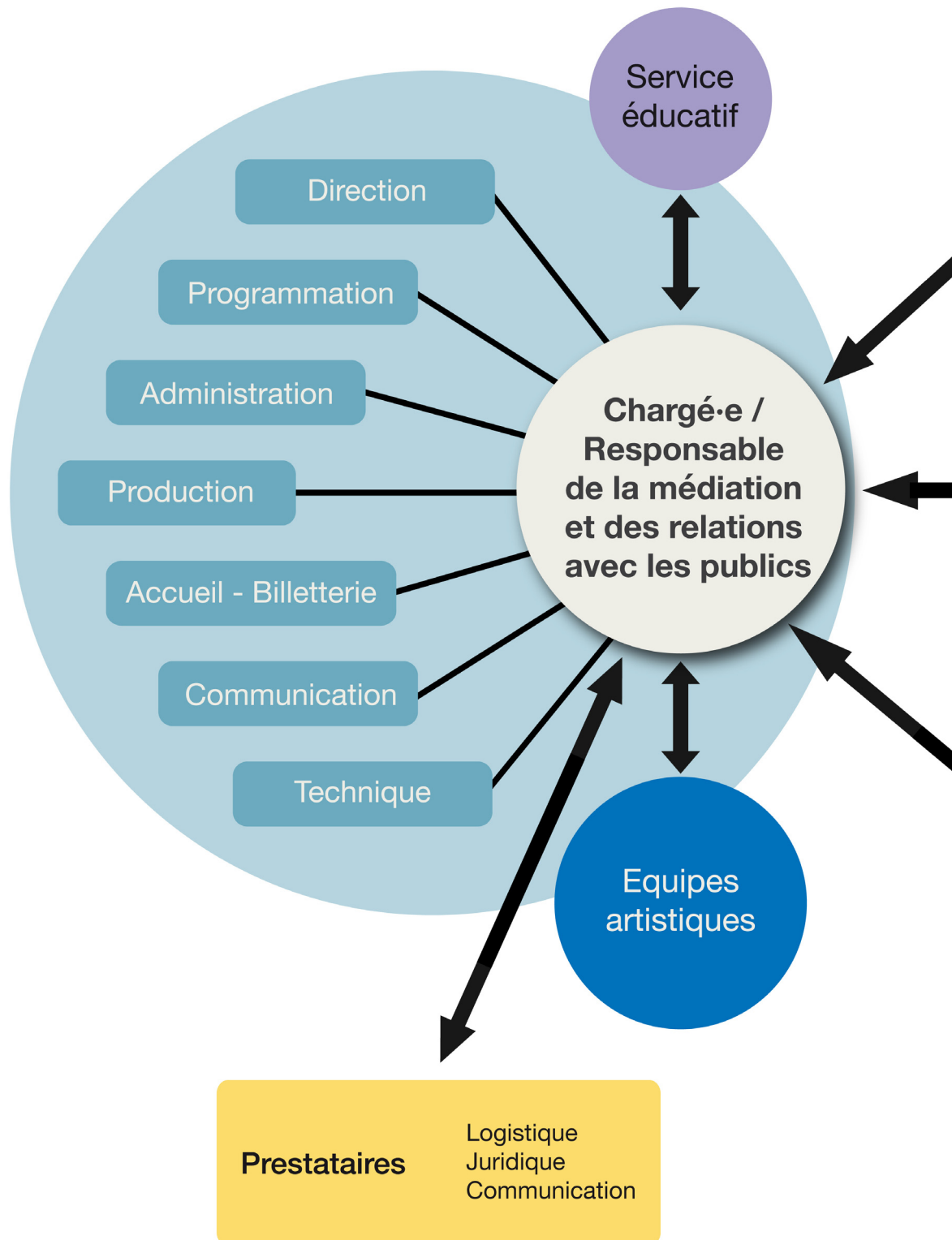
E1103 : Communication



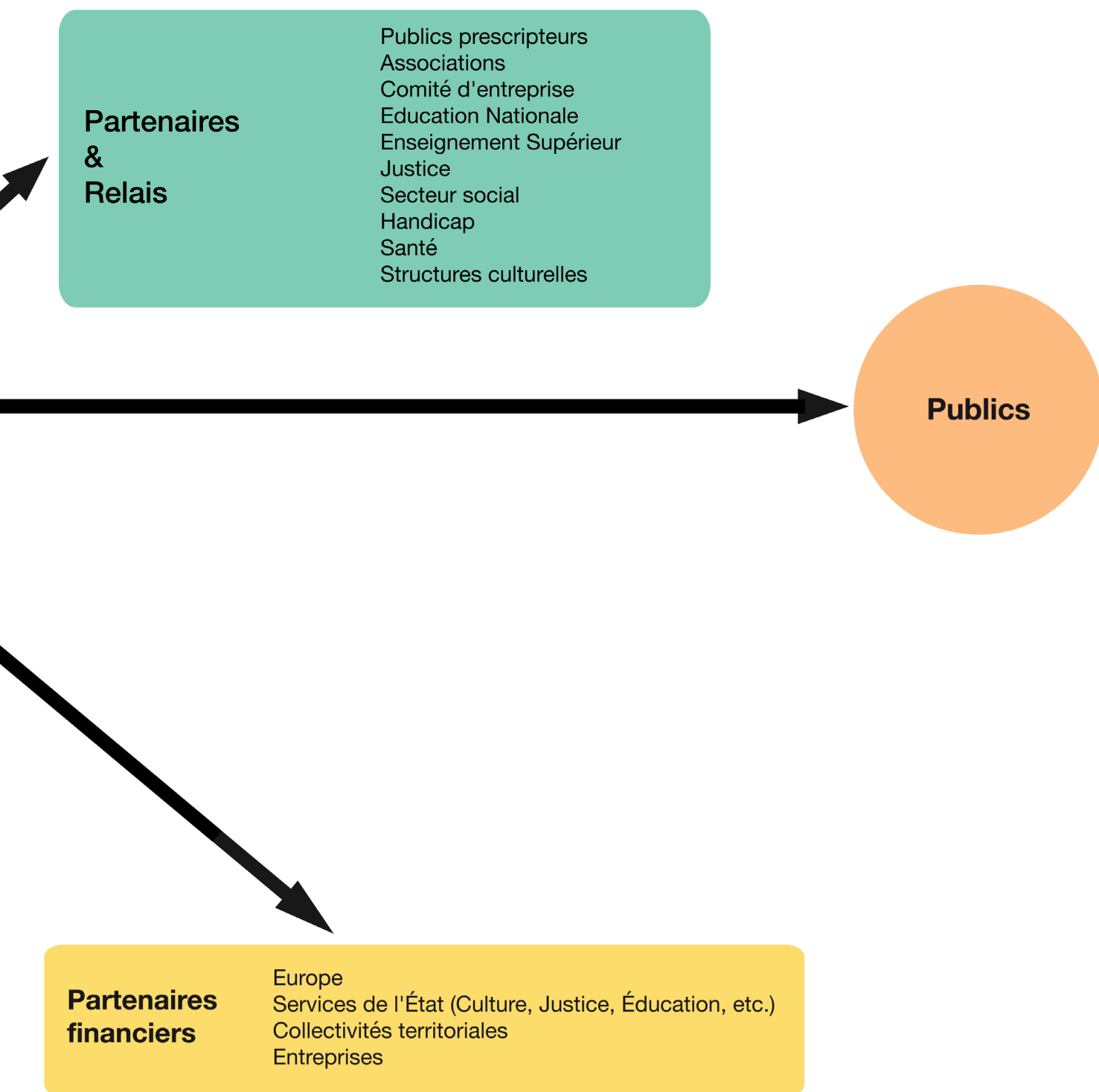
## MÉTIERES CONNEXES OU LIÉS

- Chargé·e / Responsable de billetterie
- Chargé·e / Responsable d'accueil
- Chargé·e / Responsable de communication
- Conseiller·ère artistique / Chargé·e de programmation

# SCHÉMA RELATIONNEL



Ce schéma présente les relations professionnelles du ou de la Chargé-e / Responsable de la médiation et des relations avec les publics.



# CINQ MISSIONS

Ce référentiel différencie cinq missions relatives au métier de Chargé·e / Responsable de la médiation et des relations avec les publics. Chacune de ces missions est représentée par des activités et des sous-activités.



STRATÉGIE GLOBALE & ÉVALUATION



RÉALISATION D'ACTIONS DE MÉDIATION



ACCUEIL DES PUBLICS & GESTION DE LA BILLETTERIE



INFORMATION & COMMUNICATION



MANAGEMENT, GESTION & ADMINISTRATION



# STRATÉGIE GLOBALE & ÉVALUATION

## ACTIVITÉ

Définir la politique de relations avec les publics

Concevoir des projets de médiation et d'éducation artistique et culturelle

## SOUS ACTIVITÉS

- Définir et concevoir une politique de relations aux publics intégrant les objectifs de la structure et le projet artistique au regard du territoire
- Développer les relations avec de nouveaux partenaires (secteur éducatif, social, santé, justice...)
- Entretenir les relations avec des partenaires
- Définir une politique tarifaire et les quotas de billetterie
- Définir les missions du service éducatif (avec l'enseignant missionné)

- Concevoir des actions à destination de différents publics (rencontres, formations, visites, ateliers, résidences d'artistes en milieux spécifiques...)
- Rencontrer les personnes relais
- Définir les objectifs et les actions
- Choisir les œuvres ou les artistes
- Inventer des outils de médiation adaptés (matériels ou immatériels)

## NIVEAU\*



NIVEAU 4



NIVEAU 2



NIVEAU 4



NIVEAU 3

## FINALITÉS

- Répondre au cahier des charges et/ou aux objectifs de la structure
- Construire des objectifs en matière de relations aux publics (augmenter la fréquentation, fidéliser et élargir les publics, accompagner chaque spectateur)

- Mettre en œuvre la politique de relations aux publics
- Favoriser des temps de rencontre avec les artistes, les œuvres et le lieu culturel
- Mettre en partage l'expérience vécue
- Développer les connaissances et compétences des personnes relais et des publics

## OUTILS

- Étude des publics
- Bilan de fréquentation des années précédentes
- Informations sur la programmation
- Veille sectorielle

- Informations sur la programmation
- Dossiers artistiques
- Veille sectorielle

## RELATION

- Le ou la directeur-trice
- Les administrateur-trice-s
- Le ou la programmateur-trice
- L'équipe de billetterie
- Les personnes relais
- Les partenaires extérieurs

- Les partenaires extérieurs (structures culturelles, instances ministérielles, associations, relais...)
- Les équipes artistiques
- Les publics

## SAVOIR

- Identifier et connaître les politiques culturelles, les réseaux, les territoires, les dispositifs
- Identifier et connaître les différents publics
- Avoir des connaissances en histoire des arts
- Connaître l'environnement juridique et administratif du secteur culturel
- Analyser la politique de la structure, son territoire et l'intégrer à la stratégie

- Avoir des connaissances en histoire des arts
- Avoir des connaissances en pédagogie et en didactique
- Identifier et connaître les différentes typologies de publics
- Synthétiser des informations
- Définir un cahier des charges

## SAVOIR FAIRE

- Maîtriser les outils de gestion de projet
- Maîtriser les outils budgétaires
- Récolter, analyser les attentes, les contraintes de la direction, des partenaires et des publics
- Rédiger un argumentaire

- Construire des outils de médiation adaptés
- Adapter son expression orale
- Animer un groupe
- Animer un travail d'équipe
- Appliquer un cahier des charges

## SAVOIR ÊTRE

- Être capable de s'adapter
- Être à l'écoute
- Avoir le goût du contact
- Convaincre les partenaires

- Être inventif / créatif
- Être curieux
- Avoir le goût du contact

## VIGILANCE

- Respecter les budgets alloués





**NIVEAU 1** : Connaître l'existence de l'activité - **NIVEAU 2** : Contribuer à l'activité  
**NIVEAU 3** : Exercer l'activité en autonomie - **NIVEAU 4** : Contribuer à l'amélioration de l'efficacité de l'activité

Évaluer la politique de relations aux publics et les projets de médiation et d'éducation artistique et culturelle

- Définir des indicateurs de réalisation et de suivi
- Mettre en place des outils d'analyse qualitative et quantitative
- Mettre en place des études de publics
- Analyser les résultats
- Formuler des préconisations

S'approprier les œuvres et/ou collaborer à la programmation

- Aller voir des spectacles
- Participer aux choix artistiques ou être consulté sur ceux-ci
- Se documenter sur les œuvres, les artistes, l'histoire des arts

Réaliser une veille sectorielle

- S'informer sur les publications universitaires et ministérielles
- Inventorier les actions de médiation et d'éducation artistique et culturelle développées sur les territoires
- Inventorier les projets artistiques développés sur les territoires
- Participer à des colloques ou à des rencontres professionnelles



NIVEAU 4



NIVEAU 2



NIVEAU 2



NIVEAU 2



NIVEAU 3



NIVEAU 3

- Améliorer la politique de relations aux publics
- Connaître et mieux cibler les publics
- Communiquer sur sa politique de relations aux publics

- Faire l'expérience d'être spectateur
- Connaître la programmation pour développer des projets de médiation et d'éducation artistique et culturelle
- Interpeller sur les contraintes liées aux différentes typologies de publics

- Améliorer les dispositifs existants
- Mettre en place de nouveaux dispositifs
- Identifier les évolutions du métier

- Logiciel de billetterie et de base de données
- Outils marketing (questionnaires,...)
- Analyses qualitatives (retours de publics, de partenaires, traces...)

- Dossiers artistiques
- Médias
- Fiches techniques
- Programmes des structures culturelles
- Veille sectorielle

- Outils de veille

- Le responsable de billetterie
- L'équipe de relations avec les publics
- Les partenaires extérieurs (structures culturelles, instances ministérielles, associations, relais...)

- Le ou la directeur-trice
- Les équipes artistiques
- Les autres structures culturelles

- Les réseaux professionnels et universitaires

- Connaître et définir les indicateurs de réalisation et de suivi
- Analyser des données qualitatives et quantitatives
- Formuler des préconisations

- Avoir des connaissances en histoire des arts

- Avoir des connaissances sur le métier et ses évolutions
- Avoir des connaissances sur les projets de médiation et d'éducation artistique et culturelle

- Utiliser des outils d'évaluation
- Savoir rédiger un bilan
- Maîtriser les outils de mise en forme

- S'intégrer dans un travail d'équipe
- Proposer ou conseiller des spectacles adaptés au projet de la structure et au territoire

- Trier, hiérarchiser, classifier l'information

- Être rigoureux

- Être curieux
- Être inventif / créatif

- Être curieux
- Être rigoureux

# RÉALISATION D' ACTIONS DE MÉDIATION

## ACTIVITÉ

Réaliser des outils de médiation

Animer des temps de médiation

## SOUS ACTIVITÉS

- Rédiger et mettre en forme des documents de médiation (pédagogiques, d'accompagnement, artistiques...)
- Rédiger et réaliser des feuilles de salles / des cartels
- Créer des outils de médiation (quizz, fiches, dvd, jeux...)

- Animer des visites de la structure
- Animer des ateliers du regard (école du spectateur, analyse de spectacles...)
- Animer des formations
- Animer des présentations de saison
- Animer des rencontres avec les équipes artistiques
- Organiser et présenter des ateliers de pratique artistique

## NIVEAU\*



NIVEAU 4



NIVEAU 4



NIVEAU 4



NIVEAU 4

## FINALITÉS

- Accompagner les publics et les personnes relais pour une rencontre avec les œuvres, l'art, les artistes et le lieu culturel
- Multiplier les portes d'entrée aux propositions artistiques
- Développer les connaissances et compétences des personnes relais (enseignants, chargés de mission du secteur social, santé...) et des publics

- Veiller à la réalisation des objectifs des projets de médiation et d'éducation artistique et culturelle
- Favoriser des temps de rencontre avec les artistes, les œuvres et le lieu culturel
- Développer les connaissances et compétences des relais (enseignants, chargés de mission du secteur social, santé...) et des publics

## OUTILS

- Sites de ressources spécialisées
- Dossiers artistiques

- Outils de médiation

## RELATION

- Les équipes artistiques
- Le service éducatif
- Le service communication

- Les équipes artistiques
- Les personnes relais
- Les publics
- Le service éducatif
- Les équipes techniques

## SAVOIR

- Regrouper et synthétiser les informations pertinentes
- Créer des outils de médiation adaptés

- Scénariser une action de médiation

## SAVOIR FAIRE

- Savoir rédiger
- Maîtriser les outils de mise en forme
- Savoir adapter ces outils aux différents publics

- Prendre la parole en public
- Animer un groupe
- Adapter son discours
- Gérer le stress

## SAVOIR ÊTRE

- Être inventif / créatif
- Être pédagogue

- Être à l'écoute
- Avoir le goût du contact
- Être pédagogue
- Avoir de l'aisance orale

## VIGILANCE

- Droit à l'image
- Droit de la propriété intellectuelle

- Règlement intérieur des lieux à respecter



**NIVEAU 1** : Connaître l'existence de l'activité - **NIVEAU 2** : Contribuer à l'activité  
**NIVEAU 3** : Exercer l'activité en autonomie - **NIVEAU 4** : Contribuer à l'amélioration de l'efficacité de l'activité

## Orienter et accompagner les publics

- Conseiller les publics sur les choix d'œuvres artistiques



NIVEAU 4



NIVEAU 4

- Amener les publics à rencontrer l'œuvre, les artistes et le lieu culturel
- Répondre aux attentes des publics
- Fidéliser les publics
- Faire découvrir aux publics de nouvelles propositions artistiques
- Favoriser les prises de risque

- Outils de communication
- Outils de médiation

- Les équipes de billetterie et d'accueil
- Les personnes relais
- Les personnes prescriptrices

- Analyser des situations relationnelles
- Connaître la programmation et l'historique de la structure

- Récolter et analyser les attentes et les contraintes des publics
- Prendre la parole en public
- Adapter son discours

- Être diplomate
- Être à l'écoute
- Avoir le goût du contact
- Avoir de l'aisance orale

## Coordonner et organiser les actions de médiation

- Gérer les plannings
- Inscrire les publics sur les actions
- Gérer les accueils sur les actions de médiation (artistes, publics, partenaires)
- S'adapter au lieu de l'action
- Accompagner les artistes auprès des publics
- Réguler les relations entre les publics, les partenaires et les artistes



NIVEAU 4



NIVEAU 4

- Favoriser des temps de rencontre avec les artistes, les œuvres et le lieu culturel
- Œuvrer pour la réalisation des actions
- Assurer l'accueil des publics

- Outil de gestion de planning
- Outils de gestion de projet
- Outils de médiation

- Les équipes artistiques
- Les équipes de billetterie et d'accueil
- Le service éducatif
- Les personnes relais
- Les structures partenaires
- Les équipes techniques





- Anticiper le montage des projets
- Analyser des situations relationnelles

- Maîtriser les outils de gestion de projets

- Être rigoureux
- Être organisé
- Être à l'écoute

- Règlement intérieur des lieux à respecter

# ACCUEIL DES PUBLICS & GESTION DE BILLETTERIE

ACTIVITÉ	Accueillir les publics	Gérer et suivre la billetterie
SOUS ACTIVITÉS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir les publics lors des différentes manifestations de la structure</li> <li>• Adapter l'accueil en fonction des différents publics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir les quotas de billetterie</li> <li>• Vendre des billets</li> <li>• Suivre les réservations de groupes</li> <li>• Réaliser les bilans de fréquentation</li> </ul>
NIVEAU*	 NIVEAU 4  NIVEAU 4	 NIVEAU 4  NIVEAU 3
FINALITÉS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des bonnes conditions d'accueil</li> <li>• Créer des liens entre les publics et la structure</li> <li>• Favoriser l'accès au lieu et l'accès à l'œuvre</li> <li>• Fidéliser les publics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser la jauge de la salle</li> <li>• Connaître les usages, les attentes et les contraintes des publics</li> </ul>
OUTILS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel d'accueil (réhausseurs, rampes, audiodescription, etc.)</li> <li>• Feuille de salle, cartel...</li> <li>• Charte du jeune spectateur</li> <li>• Dossier pédagogique et/ou artistique</li> <li>• Espace bar, restauration</li> <li>• Signalétique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logiciel de billetterie</li> <li>• Base de données</li> <li>• Système de contrôle (compteur de jauge, etc.)</li> </ul>
RELATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les personnes relais</li> <li>• Les personnes ressources handicap</li> <li>• L'équipe technique</li> <li>• L'équipe d'accueil et de billetterie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'équipe de billetterie</li> <li>• L'équipe d'accueil</li> <li>• Le service assistance des logiciels</li> </ul>
SAVOIR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser des situations relationnelles</li> <li>• Connaître les contraintes et les spécificités des différentes typologies de publics</li> <li>• Connaître la programmation et l'historique de la structure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les règles et la législation de la billetterie</li> <li>• Connaître la programmation et l'historique de la structure</li> </ul>
SAVOIR FAIRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser une ou des langues étrangères</li> <li>• Maîtriser la Langue des Signes Française (LSF)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les outils de billetterie</li> <li>• Conseiller et orienter sur les activités</li> <li>• Gérer une caisse</li> </ul>
SAVOIR ÊTRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être à l'écoute</li> <li>• Avoir le goût du contact</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être rigoureux</li> <li>• Être méthodique</li> <li>• Avoir le goût du contact</li> </ul>
VIGILANCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être garant des consignes de sécurité de la structure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être conforme à la législation de la billetterie</li> <li>• Gérer différents moyens de paiement</li> <li>• Respecter les jauges (normes de sécurité en vigueur)</li> </ul>

# INFORMATION & COMMUNICATION

## ACTIVITÉ

Développer la base de données de relations aux publics

Informers les publics

## SOUS ACTIVITÉS

- Répertoire les structures partenaires (sociales, éducatives, associatives, culturelles et institutionnelles)
- Mettre à jour régulièrement les données de la base
- Construire des typologies utiles pour retrouver les données

- Aider à la réalisation des supports de communication
- Diffuser les supports de communication
- Réaliser des campagnes de publipostage (web / papier)
- Assurer la visibilité de la structure et de ses actions sur les médias sociaux
- Accueil individualisé (présentiel, téléphonique...)

## NIVEAU\*



NIVEAU 4



NIVEAU 4



NIVEAU 3



NIVEAU 3

## FINALITÉS

- Référencer et qualifier les publics
- Cibler les publics
- Elargir les publics
- Améliorer la diffusion de l'information

- Promouvoir la structure et ses actions
- Informer les publics
- Toucher de nouveaux publics
- Interagir avec les publics
- Fidéliser les publics

## OUTILS

- Base de données
- Site Web
- Médias sociaux

- Outils de mailing
- Outils de communication papier et web
- Logiciels de Publication Assistée par Ordinateur (PAO)
- Médias sociaux

## RELATION

- L'équipe de billetterie et d'accueil
- L'informaticien / développeur web
- Le service assistance des logiciels

- L'équipe de communication et de relations presse
- L'équipe de billetterie et d'accueil
- Les prestataires communication

## SAVOIR

- Sélectionner et hiérarchiser l'information

- Sélectionner et hiérarchiser l'information à transmettre
- Adapter les outils aux différents publics

## SAVOIR FAIRE

- Maîtriser un outil de base de données

- Maîtriser les outils de communication web
- Avoir des capacités rédactionnelles

## SAVOIR ÊTRE

- Être rigoureux

- Être à l'écoute
- Avoir le goût du contact

## VIGILANCE

- Respect de la loi informatique et liberté
- Droit à l'image
- Droit de la propriété intellectuelle

- Respect de la loi informatique et liberté
- Droit à l'image
- Droit de la propriété intellectuelle

# MANAGEMENT, GESTION & ADMINISTRATION

## ACTIVITÉ

Coordonner des équipes

Rechercher  
et gérer les financements

## SOUS ACTIVITÉS

- Coordonner l'équipe de relations aux publics
- Coordonner les équipes d'accueil et de billetterie
- Coordonner le service éducatif
- Organiser et animer des réunions

- Concevoir et suivre les budgets des actions de médiation
- Rechercher des financements
- Constituer et présenter des dossiers de demande de subvention

## NIVEAU\*



NIVEAU 4



NIVEAU 2



NIVEAU 4



NIVEAU 2

## FINALITÉS

- Garantir le bon fonctionnement et la cohésion des équipes
- Assurer le bon déroulement des manifestations
- Assurer le bon déroulement des projets de médiation
- Diffuser l'information (équipes et publics)

- Obtenir des financements pour réaliser les projets

## OUTILS

- Outils collaboratifs
- Outils de gestion de projet et/ou de gestion de planning

- Outils de suivi de budget
- Outils d'analyse marketing

## RELATION

- Les autres services de la structure
- Le service éducatif

- Le ou la directeur-trice
- L'équipe d'administration
- Les partenaires financiers

## SAVOIR

- Organiser le travail des équipes
- Connaître les conventions collectives

- Synthétiser des informations
- Argumenter sur un projet
- Anticiper les contraintes budgétaires

## SAVOIR FAIRE

- Animer une réunion d'équipe
- Animer un travail de groupe
- Gérer les conflits

- Maîtriser les outils de suivi de budget
- Avoir des capacités rédactionnelles

## SAVOIR ÊTRE

- Être à l'écoute
- Avoir le goût du contact
- Être diplomate
- Être patient

- Être rigoureux
- Être promoteur de son activité

## VIGILANCE

- Prise en compte des risques psychosociaux et facteurs de risque psychosocial (stress, harcèlement, comportements déviants)
- Être en alerte sur la santé mentale des équipes (épuisement professionnel, burn-out)

- Sécuriser les prévisions budgétaires



**NIVEAU 1** : Connaître l'existence de l'activité - **NIVEAU 2** : Contribuer à l'activité  
**NIVEAU 3** : Exercer l'activité en autonomie - **NIVEAU 4** : Contribuer à l'amélioration de l'efficacité de l'activité

## Conventionner les projets de médiation et d'éducation artistique et culturelle

- Contractualiser avec les différents acteurs
- Répondre aux contraintes comptables



NIVEAU 4



NIVEAU 2

- Respecter la législation
- Garantir le cadre administratif de l'activité de médiation

- Le ou la directeur-trice
- L'équipe d'administration
- Les partenaires extérieurs
- Les prestataires juridiques extérieurs

- Connaître les cadres juridiques

- Appliquer les réglementations
- Appliquer les procédures comptables
- Avoir des capacités rédactionnelles

- Être rigoureux

- Sécuriser les contrats et les conventions
- Connaître les cadres légaux d'application

# CADRES D'EMPLOI



## SECTEUR D'ACTIVITÉ

- Secteur culturel (spectacle vivant, musée, patrimoine, arts contemporains...)
- Secteur majoritairement financé par des fonds publics
- Secteur dit d'intérêt général



## TYPES DE STRUCTURES EMPLOYEUSES

- Structures de création et de diffusion de spectacles vivants (CDN, CCN, CDC, SMAC, scènes nationales, établissements publics, scènes conventionnées, festivals, théâtres municipaux, théâtres privés, opéras, salles de concerts...)
- Compagnies (en responsabilité de lieux)
- Structures muséales (FRAC, CAC, Musées...)
- Structures socio-culturelles (MPT, ATP, MJC, FOL, centres culturels...)
- Structures patrimoniales (service territoriaux du patrimoine, sites et édifices...)
- Cinémas d'Art et Essai
- Médiathèques



## STATUTS DES EMPLOYEURS

- État
- Collectivités territoriales
- EPCC (Établissement public de coopération culturelle)
- EPIC (Établissement public à caractère industriel et commercial)
- Entreprises de droit privé (Associations loi 1901, SARL,...)





## STATUTS DES PERSONNES EMPLOYÉES

- Salarié·e d'une structure (CDD ou CDI)
- Fonctionnaire territorial·e
- Fonctionnaire d'État
- Contractuel·le de la fonction publique d'État (CDI ou CDD)
- Pas d'entreprise individuelle
- Pas d'intermittence



## CATÉGORIES D'EMPLOI

dans le secteur privé

- Cadre
- Agent de maîtrise

dans la fonction publique territoriale

- Catégorie A / Attaché·e territorial·e
- Catégorie B / Rédacteur·trice

dans la fonction publique d'État

- Catégorie A - Ingénieur·e d'étude
- Catégorie B - Assistant·e



## CONVENTIONS COLLECTIVES

- Convention collective des entreprises du spectacle - secteur public (CCNEAC)
- Convention collective des entreprises du spectacle - secteur privé
- Convention collective de l'animation
- Convention des «centres sociaux et socioculturels»
- Sans convention collective (structure publique)

# POUR ALLER PLUS LOIN



## FORMATION INITIALE

Il a été choisi de ne pas désigner ici de formation spécifique du type « *le Master X de telle université* » mais de signaler, à titre indicatif et non exhaustif, des filières ; en suggérant *a priori* l'obtention de diplômes de Licence ou de Master.

Filières recommandées :

- Médiation culturelle
- Information et communication
- Ingénierie ou administration culturelle
- Sciences politiques ou politiques publiques
- Arts : Histoire de l'art, patrimoine, études théâtrales, musicologie...
- Métiers du livre

Les diverses expériences associatives bénévoles, *a fortiori* dans le champ culturel et artistique, sont également signalées comme des voies d'accès avérées à la profession.



## FORMATION PROFESSIONNELLE

- Illusion & Macadam
- La Scène Formations
- Arcade PACA (Agence des Arts du Spectacle Provence-Alpes-Côte d'Azur)
- AGECEF (Association de Gestion paritaire du Congé Individuel de Formation)
- CAGEC (Centre d'Aide à la Gestion des Entreprises Culturelles)



## ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

- RéseauRP
- TMN Lab
- Rencontres des métiers de l'émergence culturelle
- Réseau RP du Sud
- CGT Spectacle
- Coreps LR (Comité Régional des Professions du Spectacle en Languedoc-Roussillon)
- ANRAT (Association Nationale de Recherche et d'Action Théâtrale)
- A+U+C (Arts, Universités et Culture)
- ROF (Réseau des Opéras de France)
- Reseo (Réseau Européen pour la Sensibilisation à l'Opéra et à la Danse)
- ACCN (Association des Centres Chorégraphiques Nationaux)
- ACDC (Association des Centres de Développement Chorégraphique)





## RESSOURCES

- IRMA (Centre d'information et de ressources pour les musiques actuelles)
- HLM (Hors Les Murs)
- CNT (Centre National du Théâtre)
- CND (Centre National de la Danse)
- CIPAC (Fédération des professionnels de l'Art contemporain)
- COREPS LR (Comité Régional des Professions du Spectacle en Languedoc-Roussillon)
- CNPEF-SV (Commission Nationale Paritaire Emploi Formation Spectacle Vivant)
- Formations, colloques (PREAC, Universités, rencontres professionnelles)
- Journées Ceméa au Festival d'Avignon, aux Transmusicales, au Printemps de Bourges
- Presse nationale
- PQR (Presse Quotidienne Régionale)
- Presse spécialisée (La Scène, guide-annuaire Le Piccolo, La Lettre du Spectacle...)
- Newsletter d'Institutions, des Ministères, d'associations nationales



# BIBLIOGRAPHIE & WEBOGRAPHIE

Voici, à titre indicatif, une série de références et d'auteurs dont les réflexions et analyses ont été éclairantes dans ces travaux.



## BIBLIOGRAPHIE

- « Éducation artistique, l'éternel retour ? Une ambition nationale à l'épreuve des territoires », Marie-Christine BORDEAUX avec François DESCHAMPS, Éditions de l'Attribut (2013)
- « Arts, Culture, Valeurs éducatives. L'harmonie et le sublime, la monade et la raison : variations philosophiques et musicales des Lumières à la Postmodernité », Gilles BOUDINET, L'Harmattan (2008).
- « La médiation culturelle : une construction du lien social », Jean CAUNE, PUG (1999)
- « D'une démocratisation de la culture à une sociologie des inégalités : le public de théâtre et son mythe », Aurélien DJAKOUANE, in Actes du colloque Culture et politique(s), CD-ROM, Lille, Maison des Sciences et de l'Homme (2007).
- « L'art fait-il grandir l'enfant ? Essai sur l'évaluation de l'éducation artistique et culturelle », Jean-Marc LAURET, Éditions de l'Attribut Toulouse (2015)
- « Homo Spectator », Marie-José MONDZAIN, Bayard (2013).
- « Le spectateur émancipé », Jacques RANCIERE, La Fabrique éditions (2008)
- « La figure du spectateur », Christian RUBY, Editions Armand Colin (2012)
- « Et si l'on partageait la culture ? Essai sur la médiation culturelle et le potentiel du spectateur », Serge SAADA, Éditions de l'Attribut Toulouse (2011)



## WEBOGRAPHIE

- « Médiation culturelle : l'enjeu de la gestion des ressources humaines », Nicolas AUBOUIN, Frédéric KLETZ, Olivier LENAY, Ministère de la Culture et de la Communication, Etudes Deps (2010) - [culturecommunication.gouv.fr](http://culturecommunication.gouv.fr)
- « La médiation culturelle : Enjeux professionnels et politiques », Bernadette DUFRÊNE et Michèle GELLEREAU, Hermès n°38 (2007), Institut des sciences de la communication du CNRS - [documents.irevues.inist.fr](http://documents.irevues.inist.fr)
- « La médiation culturelle : enjeux, dispositifs et pratiques », Louis JACOB et Blanche LE BIHAN - YOUINOU, Lien social et Politiques, n° 60 (2008) p.5-10 - [erudit.org](http://erudit.org)
- « Médiation et médiateurs culturels : quelques problèmes de définition dans la construction d'une activité professionnelle », Nathalie MONTOYA, in Lien social et politique, n°60 (2008), pp. 25-35 - [erudit.org](http://erudit.org)
- « Les médiateurs culturels et la démocratisation de la culture à l'ère du soupçon : un triple héritage critique », Nathalie MONTOYA (2012), in Comité d'histoire du ministère de la Culture et de la Communication, Centre d'histoire de Sciences-Po Paris, La démocratisation culturelle au fil de l'histoire contemporaine, Paris, (2012-2014) - [chmcc.hypotheses.org](http://chmcc.hypotheses.org)
- « Charte déontologique de la médiation culturelle » - Médiation Culturelle Association - [mediationculturelle.net](http://mediationculturelle.net)

# REMERCIEMENTS



## REMERCIEMENTS

- aux membres volontaires du RéseauRP pour leur contribution à ce travail collaboratif ;
- au comité de pilotage de ce référentiel métier pour son implication et sa persévérance ;
- à l'ensemble des structures partenaires du RéseauRP pour avoir permis aux professionnels de se réunir, d'échanger et de réfléchir sur leur métier ;
- à Réseau en scène Languedoc-Roussillon, Illusion & Macadam et Humain trop humain - Centre Dramatique National de Montpellier pour leur soutien dans la finalisation de ce chantier ;
- à Réseau en scène Languedoc-Roussillon pour son aide spécifique à la publication du présent document ;
- à Thomas Grospiron pour en avoir assuré le graphisme et la mise en page ;
- à Adèle Brouard, membre du RéseauRP pour en avoir assuré des relectures avisées ainsi qu'à Claire Durand.



## COMITÉ DE PILOTAGE



### JORDI CASTELLANO

- Directeur adjoint d'Illusion & Macadam
- Expert de la formation professionnelle



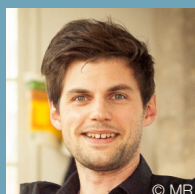
### FANNY DELMAS

- Responsable de la médiation et de la formation - CCN de Montpellier
- Fondatrice du RéseauRP



### ANNE DOTEAU

- Responsable de la médiation dans des structures culturelles
- Membre du RéseauRP



### THOMAS GROSPIRON

- Chargé de projets - Réseau en scène Languedoc-Roussillon
- Coordinateur du RéseauRP



[www.reseaurp.org](http://www.reseaurp.org)

**réseauRP**