

Mise à jour le 06/01/2026

MARIANNE

# FORMATION

## Catalogue 2026

---

**MARIANNE INTERNATIONAL**

133 rue du théâtre 75015 Paris

Tel : 01 53 20 68 20

[www.marianne-international.fr](http://www.marianne-international.fr)



# POURQUOI DÉVELOPPER UNE OFFRE DE FORMATION ?

---

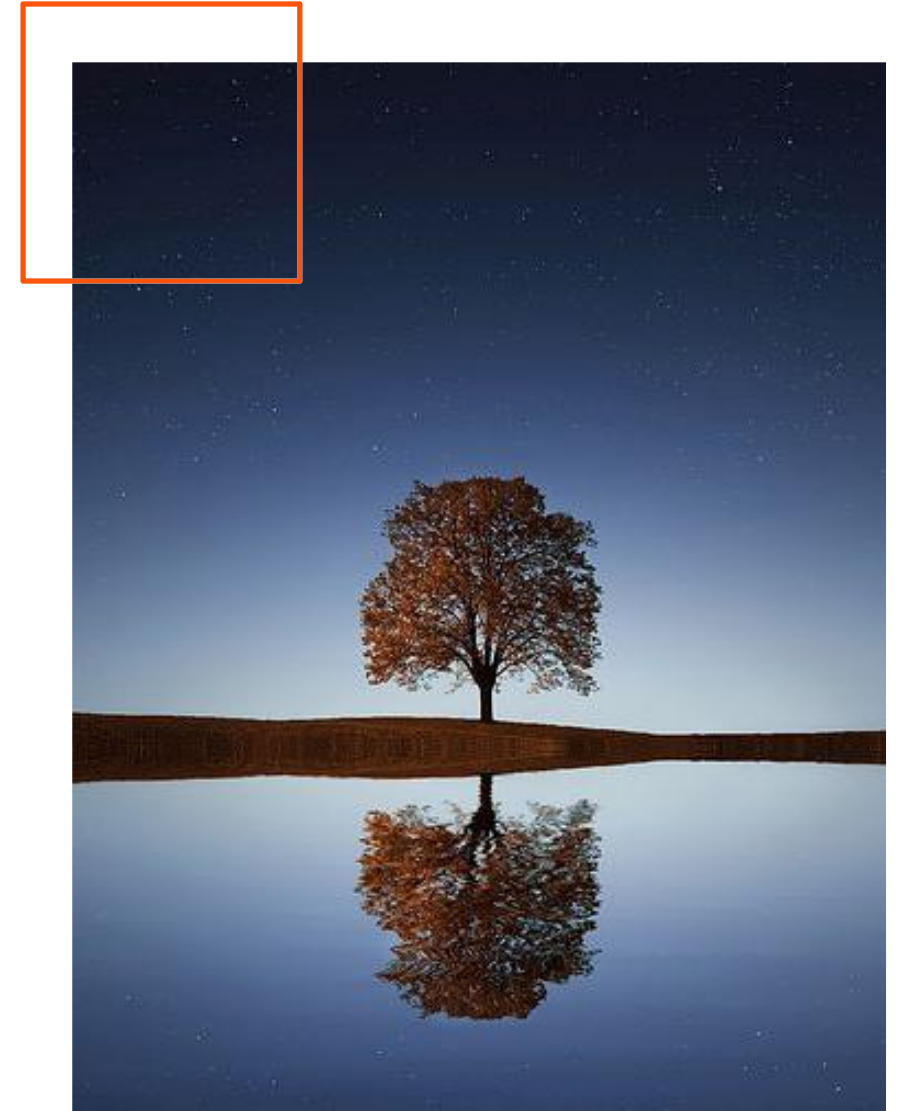
- La pratique quotidienne de notre métier nous montre à quel point l'accueil est un véritable métier qui combine **savoir-faire**, **savoir être** et **technicité** (langage normalisé, best practices, etc...).
- La formation a longtemps été réservée à nos propres recrues pour le seul compte des clients qui nous confient des prestations, et cette première étape nous a incités à formaliser une **bibliothèque de modules thématiques** (« Pourquoi accueillir ? » ; « Les règles de l'hospitalité » ; « Gestion (apaisée) des conflits », etc...).
- Depuis 2018, des entreprises tierces, bien que n'externalisant pas leur accueil, nous ont sollicités pour former leurs équipes afin de s'assurer d'un accueil qualitatif de leurs clients et visiteurs.



# POURQUOI DÉVELOPPER UNE OFFRE DE FORMATION ?

---

- Aujourd'hui MARIANNE INTERNATIONAL, au-delà de ses parcours déjà conçus, est en capacité de répondre à toute demande de conception et d'animation de formation **sur mesure** autour de toutes les thématiques de l'**accueil**.
- Ces formations initialement conçues pour l'univers culturel qui accueille des publics nombreux et variés peuvent tout aussi bien s'adresser à d'autres acteurs du monde de l'entreprise, du tourisme ou de l'hôtellerie qui souhaitent faire **progresser leur accueil** et s'assurer d'une **qualité constante** en matière d'hospitalité.
- **Note moyenne de satisfaction** donnée par nos stagiaires : **4,35 / 5**



# MARIANNE

“

*Enseigner ce n'est pas remplir un vase, mais  
allumer le feu.*

*Montaigne*



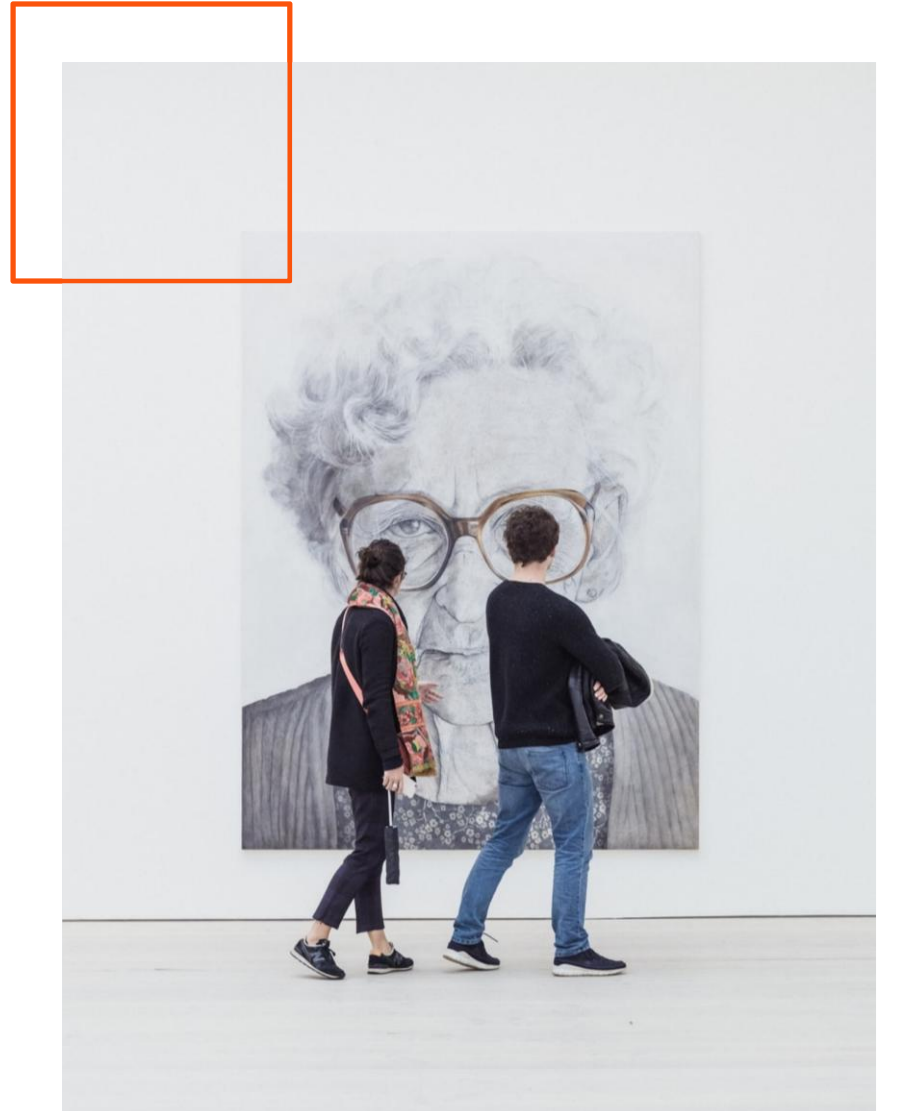
# **NOS PRÉREQUIS PÉDAGOGIQUES**

---

# NOS OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

---

- On pourrait croire que la notion d'accueil est innée... Il suffit de parfois être confronté à de (piètres) expériences en qualité de client, visiteur ou simple citoyen pour comprendre qu'il n'en est rien.
- Si l'accueil n'est pas une discipline académique, il suppose néanmoins la maîtrise de quelques savoir-faire théoriques et **nécessite** avant tout d'être mis en pratique à travers des jeux de rôle et des mises en situation concrètes lesquels occupent la majeure partie de nos formations.
- De plus, il existe parfois une différence ténue entre un accueil correct mais sans saveur aucune et qui ne laissera au visiteur ou au client aucun souvenir et un **accueil de qualité, personnalisé et empathique** qui fera toute la différence et contribuera au plaisir de sa visite ; c'est sur cette marge de progression (*comment la franchir ? comment capitaliser sur de nouveaux acquis et pérenniser les progrès observés ?*) et ce sens des détails que nous travaillons avec les apprenants.





# NOS RÉFÉRENCES

---

# NOS RÉFÉRENCES

musée des  
**confluences**

Musée  Paris

LOUVRE

**radio**  
**france**

FONDATION LOUIS VUITTON

L U M A  
A R L E S

# NOS RÉFÉRENCES

**Bourse  
de Commerce**  
— Pinault  
Collection

FONDATION  
CARMIGNAC

PALAIS  
DE TOKYO



**PALAIS DE LA PORTE DORÉE**

CHRISTIE'S

Centre   
Pompidou-Metz

# NOS RÉFÉRENCES





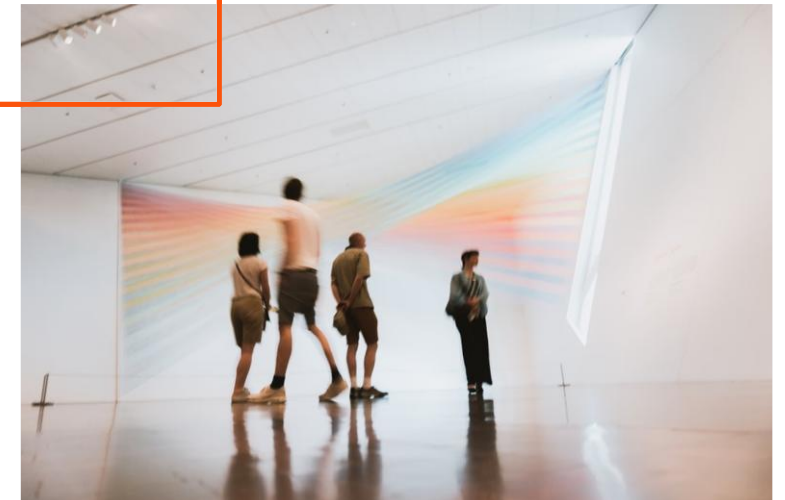
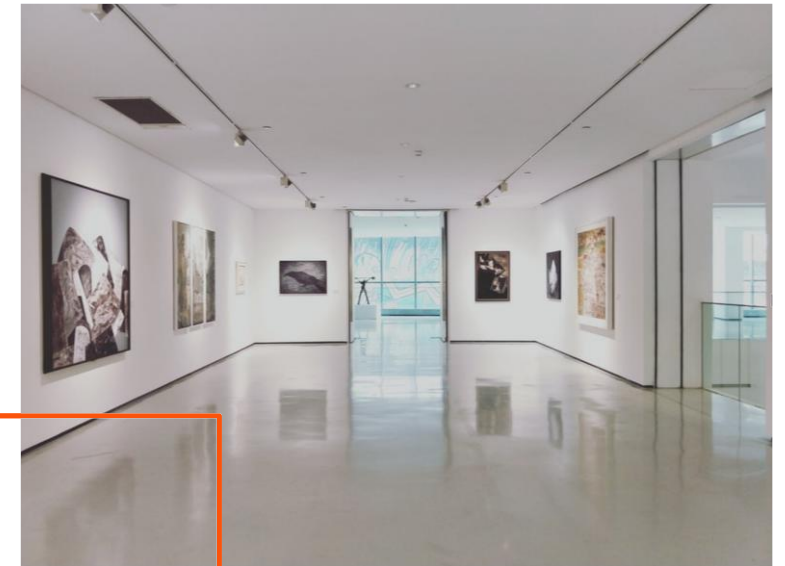
# NOS FORMATEURS

---

# NOS FORMATEURS

---

- Tous nos formateurs sont avant tout **des praticiens** qui exercent au sein du département Art et Culture de MARIANNE des fonctions de **chargé d'exploitation**. A ce titre ils recrutent régulièrement, animent les sessions de formation pour les équipes qu'ils seront amenés à encadrer chez nos clients muséaux.
- Ils sont eux-mêmes **issus du terrain**, en contact permanent avec l'exploitation et les interrogations que peuvent avoir les équipes « face public » qu'ils font progresser au quotidien dans leur métier.
- Ils ont donc à cœur de **partager les bonnes pratiques** de l'accueil que nous avons formalisées à travers la bibliothèque de modules et les jeux de rôle qui y sont associés.



Formation Bourse de Commerce  
Janvier 2021



Formation Louvre  
Avril 2019



Formation Louis Vuitton  
2020



Formation Bourse de Commerce  
Janvier 2021

# ORGANIGRAMME DES FORMATEURS

---



Alain CHALON

**DIRIGEANT / RESPONSABLE DE LA  
FORMATION**

Formations dispensées

- Les fondamentaux de l'accueil
  - Management
  - Médiation

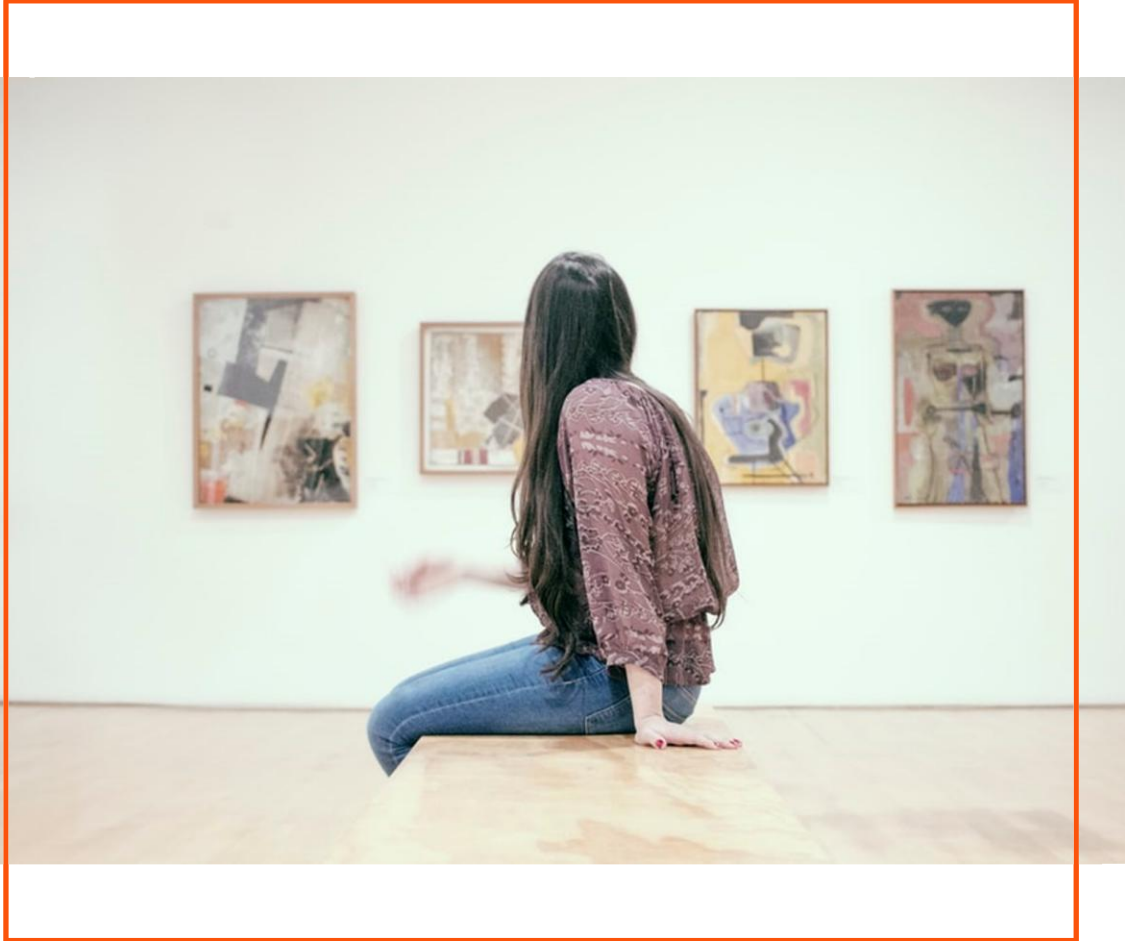


Hélène REYSSAT

**DIRECTRICE GÉNÉRALE**

Formations dispensées

- Les fondamentaux de l'accueil
  - Gestion des conflits
  - Management



# EXEMPLES DE PARCOURS DE FORMATION

---

Au-delà des modules déjà constitués, nous pouvons designer un **parcours sur mesure** en fonction de vos attentes spécifiques. Toutes les formations sont proposées en mode **présentiel ou distanciel**, le premier étant évidemment plus adapté aux mises en situation

# PARCOURS DE FORMATION DÉJÀ STRUCTURÉS



## LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL

- 1 journée



## GESTION (APAIÉE) DES CONFLITS

- 1 journée



## BILLETTERIE ET RÉGIE COMPTABLE

- 1 journée



## MÉDIATION ET PRISE DE PAROLE

- 1 journée



## HANDICAP ET CULTURE

- 1 journée



## MANAGEMENT

- 1 journée



# NOTRE ECO-SYSTÈME DIGITAL

---

# NOTRE ECO-SYSTÈME DIGITAL

- Désormais, la formation ne peut s'envisager sans **dimension digitale** et les formats proposés doivent nativement comporter une dimension digitale.
- Nous proposons des formats e-learning :



Nous avons conçu depuis WWWW un partenariat avec l'**Académie du Service** ([www.academieduservice.com](http://www.academieduservice.com)) sur la base de leur module « **Les clés du savoir-être** »



Grâce à la solution logicielle de **Serious Factory** ([www.seriousfactory.com](http://www.seriousfactory.com)) nous développons des scénarii ludiques pour nos apprenants qui leur permettent de progresser dans les mises en situation et d'expérimenter des situations au plus proche de leur quotidien.





# NOTRE ECO-SYSTEME DIGITAL

KAHOOT

10 Qui a créé le mobilier de la Bourse de Commerce-Pinault Collection ?

Quiz

91%



<input type="checkbox"/>	Patrick Jouin	✗	1
<input type="checkbox"/>	Philippe Starck	✗	0
<input checked="" type="checkbox"/>	Ronan et Erwan Bouroullec	✓	31
<input type="checkbox"/>	No answer	✗	2

11 Combien existe-t-il de galeries dans la Bourse de Commerce-Pinault Collection ?

Quiz

71%



<input type="checkbox"/>	9	✗	2
<input type="checkbox"/>	5	✗	1
<input type="checkbox"/>	10	✗	3
<input checked="" type="checkbox"/>	7	✓	24
<input type="checkbox"/>	No answer	✗	4



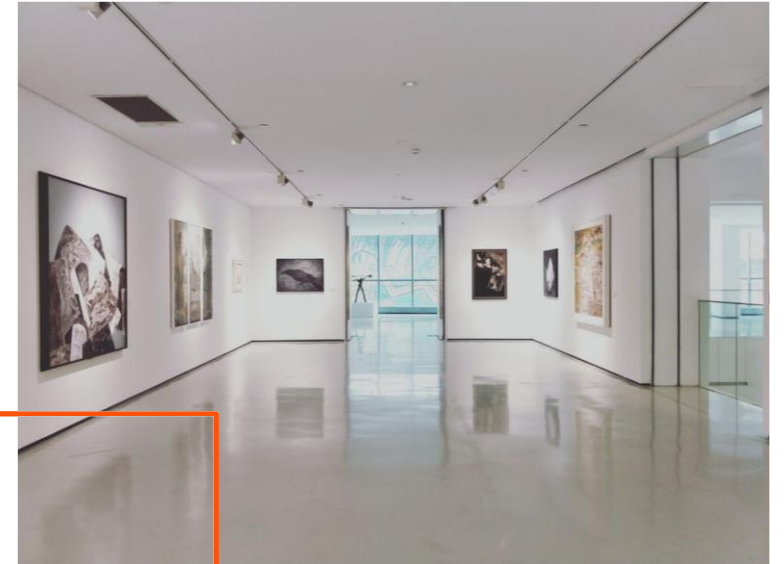
# NOS INSPIRATIONS

---

# NOS INSPIRATIONS

---

- En bientôt 10 ans, nous avons eu l'occasion **d'approfondir nos pratiques et de varier les approches** ; qu'il s'agisse de travailler avec un consultant spécialisé en communication non violente pour traiter des problématiques d'incivilité face public, de faire appel à un comédien pour la prise de parole en public de traiter des situations conflictuelles à travers le jeu scénique avec le Théâtre de l'Opprimé, ou de coconstruire un parcours avec à une association spécialisée dans le handicap, nous avons tissé des partenariats variés que nous pouvons mettre contribution en fonction des besoins de chaque situation.
- Nous sommes également attentifs à nourrir notre réflexion à travers des lectures inspirantes.



# QUELQUES SOURCES D'INSPIRATIONS

---

## SUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL CLIENT OU DE L'EXPÉRIENCE

---

- *Sous la pyramide / le problème des musées* – Catherine GUILLOU
- *Le livre noir du service de l'expérience client*- Manuel JACQUINET
- *L'obsession du service client* – J LEFEBVRE
- *100 tips for hôteliers* – P. VENISON
- *Le tour du monde de la politesse* – D POUQUERY
- « *Be our guest ; Perfecting the Art of Customer Service* » - DISNEY Institute

## SUR LE HANDICAP

---

- *Lettre sur les aveugles à l'usage de ceux qui voient* - DIDEROT
- *Le cri de la mouette* - Emmanuelle LABORIT
- *Paul en Mongolie* – L'autisme est un voyage que je n'avais pas prévu. Domitille CAUET

## SUR L'EXPRESSION ORALE

---

- *A voix haute- la force de la parole.* Film de S de Freitas co-réalisé par LADJLY

## SUR LA GESTION DES CONFLITS ET DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

---

- *Les mots sont des fenêtres* - Marshall ROSENBERG
- *Accueil du Public et gestion des émotions* – Jean-François ARIENTA et Christian BODIN

# QUELQUES SOURCES D'INSPIRATIONS

---

## SUR LA MEDIATION

---

- *La médiation Culturelle* - François MAIRESSE
- *La médiation ; cinquième roue du carrosse ?* - Fanny SERAIN
- *HandyBook / Petit livre à l'usage des médiateurs culturels travaillant avec des publics spécifiques* - Marie DUBRULLE
- *Le guide de la médiation culturelle dans le champ social*

## SUR LE MANAGEMENT

---

- *Petites leçons de management reçues des gens simples* – Olivier RATTEZ
- *Le tour du monde de la politesse* – DENOEL LE MONDE

## SUR LE LUXE

---

- *Luxury attitude* – Erik PEREY et Lionel MEYER
- *L'obsession du service client* – Jonathan Lefèvre
- *Luxe et Élégance* – Rachel Chantal
- *Luxe et expérience Client* – Wided BATAT



## MÉTHODES MOBILISÉES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

---

- Tous nos programmes contiennent une forte proportion d'exercices et de cas pratiques qui permettent **d'alterner théorie et pratique**. Dans certains cas nous intégrons des vidéos.
- Nos formateurs font en sorte de générer une forte interactivité avec les participants, pour augmenter leur engagement.
- Les acquis des participants sont évalués pendant la formation via les exercices et cas pratiques et à la fin de la formation par un Quizz d'évaluation de type google doc ou KAHOOT.
- Un support de formation vous sera communiqué pour transmission aux bénéficiaires.



## MODALITÉS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS

---

- Pour toute demande, vous pouvez nous contacter via la page « [nous contacter](#) » de notre site, ou par téléphone au 01 53 20 68 20. Nous nous engageons à vous répondre sous 48h.
- Nos actions de formation sont dispensées chez nos clients, institutions culturelles, qui disposent d'accès PMR et PSH. N'hésitez pas à nous faire part d'éventuelles adaptations pour accueillir au mieux vos apprenants.
- Nos formations ne nécessitent pas de prérequis.
- Devis sur mesure



## MODALITÉS PRATIQUES

---

- Nous pouvons nous occuper des convocations à la formations, sous réserve d'avoir les adresses mails des apprenants à l'avance. Cependant, il est aussi possible que vous vous en chargiez si cela est plus cohérent avec vos process. Nous vous demanderons alors d'être en copie des convocations.
- Vous trouverez [en cliquant ici](#) nos Conditions générales de vente et [en cliquant ici](#) notre Règlement intérieur.

# Statistiques et certifications

	2021	2022	2023	2024
<b>Nombre de stagiaires</b>	<b>81</b>	<b>75</b>	<b>130</b>	<b>112</b>
Taux d'assiduité	100 %	100%	100%	100%
Taux d'abandon avant le début de la formation	0%	0%	0%	0%
Taux d'interruption en cours de formation	0%	0%	0%	0%
Taux de réussite	100 %	100%	100%	100%

## CERTIFICAT B01591

ICPF atteste que

## MARIANNE INTERNATIONAL

NDA 11755826475 - SIREN 335309563

133 rue du Théâtre 75015 PARIS FR,

est certifié



Au titre des catégories d'actions suivantes

- Les actions de formation (L.6313-1 - 1°)

Valide du 22/07/2024 au 21/07/2027 - Première émission le 22/07/2021

François GALINO  
Président



Programme de certification  
Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019, Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national, Décret n° 2020-934 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle, Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs, Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance, Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation, Guide de lecture du référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail et Programme de certification Qualiopi des OPAC de ICPF dans leurs versions en vigueur.  
Accréditation N° 5-0616, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

# CONTACTEZ-NOUS

**Alain CHALON**

Président

[ac@marianne-international.fr](mailto:ac@marianne-international.fr)

Tel : 01 53 20 68 22

Mob : 06 64 19 37 06

**Hélène Reyssat**

Directrice Générale

[hr@marianne-international.fr](mailto:hr@marianne-international.fr)

Tel : 01 53 20 60 95

Mob : 07 79 91 28 75

MARIANNE



La certification qualité a été délivrée  
au titre des catégories d'actions suivantes :  
- Actions de formation

DÉLIVRÉE PAR



**ICPF**  
CERTIFICATION  
QUALITÉ



Accréditation  
N° 5-0616  
Portée disponible  
sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

MARIANNE