

Françoise ROUSSEL
Opéra National de Paris
Service des relations avec le public, marketing

L'OBSERVATOIRE DES PUBLICS A L'OPÉRA NATIONAL DE PARIS
CARACTÉRISTIQUES DE LA PROGRAMMATION ET ÉVOLUTION DES PROFILS

1. Caractéristiques de la programmation

Depuis la saison 1995-1996, l'Opéra National de Paris, sous la direction de Monsieur Hugues R . Gall et dans le cadre des missions qui lui ont été confiées par le Ministère de la Culture et de la Communication, développe pour sa programmation artistique les trois axes suivants :

- Evolution à la hausse du *nombre de représentations proposées* au public dans les deux salles de Garnier et de Bastille. Pour la saison 2002-2003 sont programmées 361 représentations au total dans les deux grandes salles, dont 186 de spectacles lyriques, 170 de spectacles chorégraphiques, et 3 concerts symphoniques.
- Mise en œuvre d'une politique de *répertoire* : les ouvrages et productions, aussi bien en matière d'opéra que de ballet, sont repris au cours de plusieurs saisons, et éventuellement sont donnés au Palais Garnier puis à l'Opéra Bastille en raison des différences de jauges des deux salles (1900 places pour le Palais Garnier et 2700 places pour l'Opéra Bastille) et de la possibilité qui est ainsi offerte d'accueillir un plus large public.
- Proposition d'un large choix d'ouvrages allant de « classiques du répertoire » (*Carmen, Traviata, Le Lac des cygnes, Roméo et Juliette*) à une programmation d'œuvres du XX^e siècle et à la création d'opéras et de ballets contemporains (*Salammbô* de Philippe Fenelon, *K...* de Philippe Manoury d'après "Le Procès de Kafka", *Perela* de Pascal Dusapin, créations chorégraphiques de Edouard Lock, Mats Ek, Saburo Teshigawara...).

2. Mise en œuvre d'une politique d'ouverture aux publics.

Parallèlement à ces choix de programmation, et dans le souci d'ouvrir l'Opéra National de Paris à un large public, deux décisions importantes ont été prises pour une amélioration de la connaissance des publics et de la politique de réservation.

2.1. Connaissance fine des publics

Dès 1997, la décision a été prise de constituer un Observatoire des publics et d'affiner la connaissance des différents spectateurs de l'Opéra National de Paris, en s'appuyant à la fois sur la réalisation d'enquêtes *ad hoc*, qualitatives et quantitatives, et sur les comportements d'achats enregistrés par la billetterie.

Les données dont nous disposons sur les composantes sociales du public viennent des *enquêtes* conduites par l'établissement, à l'entrée des salles de spectacles, aux guichets et par correspondance.

D'autres informations proviennent de l'analyse des *achats* des spectateurs ; elles nous renseignent à la fois sur l'origine géographique des publics, sur leur rythme de fréquentation, sur les catégories tarifaires retenues et sur les choix en matière de spectacles.

Une réflexion enfin sur une segmentation de ces publics, qui prend en compte les goûts en matière principalement de musique lyrique et de danse, mais aussi dans d'autres domaines du spectacle vivant, a été mise en œuvre. Cette réflexion s'appuie largement sur les travaux d'Antoine Hennion publiés dans « *Figures de l'amateur* »¹.

Cette segmentation, construite initialement sur les goûts déclarés du public, a été validée dès la saison suivante par une méthode de *scoring* s'appuyant sur les comportements d'achats effectifs des publics. Elle est réactualisée à la fin de chaque saison :

- pour tenir compte des entrées de nouveaux publics dans la base,
- pour suivre les évolutions du poids des segments,

¹ Antoine Hennion, *Figures de l'amateur* (La Documentation française, 2000).

- et pour étudier plus finement les trajectoires culturelles de sous-groupes et de personnes définis en fonction des différents types de variables, selon une logique proche de celle utilisée par Bernard Lahire dans « *L'Homme pluriel* »².

2.2 *Politique de réservation*

A partir de 1997, l'Opéra National de Paris a décidé l'ouverture de circuits de distribution de vente à distance (téléphone, Internet, réservation téléphonique interactive), tout en maintenant les canaux traditionnels (courrier, guichets) de façon à faciliter l'accès à de nouvelles catégories de publics.

Cet effort s'est avéré particulièrement efficace, en matière de diversification des publics, les nouveaux modes de réservation ont largement contribué à un élargissement et à un rajeunissement des publics. Internet facilite l'accès à l'Opéra National de Paris pour les spectateurs qui viennent de loin, mais a permis aussi de toucher les amateurs de danse, qui veulent connaître au dernier moment la distribution des danseurs avant de choisir une date de représentation.

2.3 *Politique d'information et de communication*

Dès 1996-1997, la communication institutionnelle mise en place, a été axée sur l'image de spectateurs touchés par l'émotion de l'action se déroulant sur la scène, puis sur les spectacles eux-mêmes.

La première enquête quantitative menée fin 1997 sur un échantillon représentatif du public individuel (à l'exception de celui qui achète exclusivement aux guichets), enregistrait une demande importante d'informations sur les spectacles présentés.

Et les résultats récents de l'étude conduite pour la RTL³ confirment, s'il en était besoin, la nécessité d'une adaptation de la communication, tant dans son contenu qu'au niveau des médias utilisés, à la diversité croissante des publics de l'Opéra National de Paris.

² Bernard Lahire, *L'Homme pluriel* (Nathan, 1998).

En 1998, le parti pris de présenter brièvement chacun des spectacles dans les brochures de la saison et les différents supports imprimés a été retenu, malgré les difficultés inhérentes à cette tâche.

Depuis deux saisons, en étroite collaboration avec le Service Culturel, les spectacles identifiés comme plus difficiles, parce que moins connus, ou appartenant au répertoire du XX^e siècle font l'objet de présentations systématiques sous deux formes :

- d'une part un « passeport », conférence faisant intervenir différents artistes de la production, environ trois semaines avant le spectacle, à un horaire adapté aux populations actives (à partir de 19 h),
- d'autre part une mini conférence introductive à l'ouvrage, tenue par un musicologue les soirs de chaque représentation.

Ces formules attirent un public divers, jeunes et moins jeunes, désireux de mieux comprendre avant le spectacle le contexte de création d'ouvrages tels que *Médée* de Rolf Liebermann ou *La Petite fille aux allumettes* d'Helmut Lachenmann, coproduit avec le Festival d'Automne.

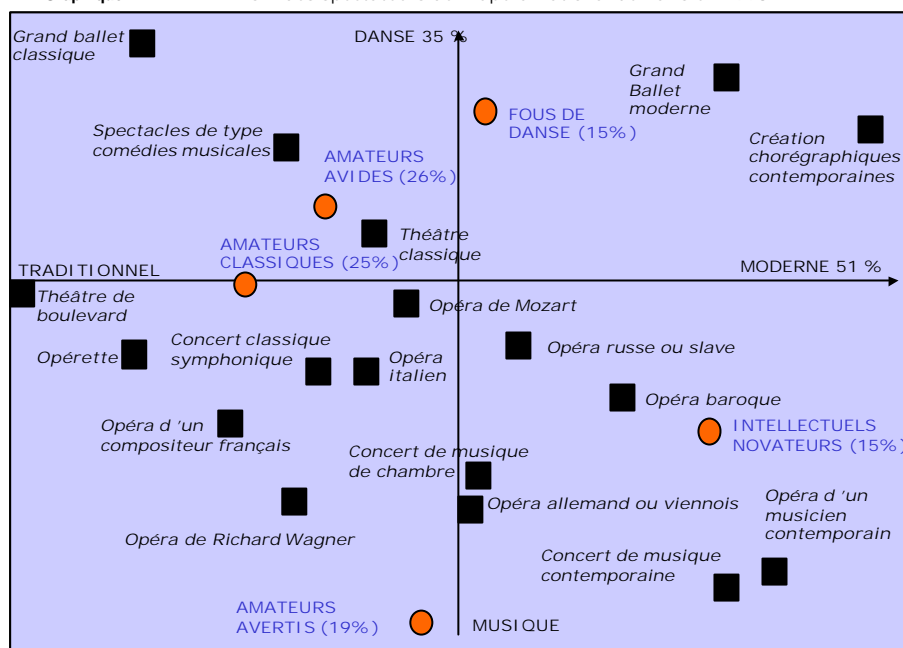
3. Segmentation des publics de l'Opéra National de Paris et évolutions.

3.1 Segmentation initiale

La segmentation initiale, fondée sur les goûts déclarés du public en 1997, a permis de retenir cinq groupes de spectateurs. Les deux premiers axes de structuration du public, identifiés à l'analyse, indiquent :

³ Réunion des Théâtres Lyriques de France

Graphique 1 Profil des spectateurs de l'Opéra National de Paris en 1998



- d'une part (en abscisse), une segmentation selon la préférence pour des ouvrages contemporains, ou au contraire pour des classiques du répertoire, aussi bien en matière lyrique que chorégraphique,
- d'autre part (en ordonnée), une opposition entre les publics de la danse, et ceux partisans de la musique symphonique et/ou des compositeurs qui ont remanié le genre de opéra au XIX^e et au XX^e siècle, au premier rang desquels Richard Wagner.

Par rapport à ces deux axes de structuration, cinq types de publics ont été distingués :

- les « *amateurs classiques* », tenants de l'opéra français du XIX^e et des grands ballets du répertoire, opposés au groupe des « *intellectuels novateurs* » qui se définissent d'abord par leur aversion pour le bel canto et regroupent à la fois la génération des baroqueux et celles des amateurs de créations contemporaines ;
- selon leur position par rapport au deuxième axe, les « *amateurs avertis* », affichent une prédilection pour les compositeurs germaniques et slaves, Wagner et les post-wagnériens (Strauss, Janacek,...) et sont globalement réticents vis-à-vis de tout spectacle de ballet.

Le dernier groupe enfin, dénommé « *amateurs avides* » est celui qui rend le mieux compte des goûts majoritaires actuels du public de l'Opéra National de Paris. Il témoigne à la fois de la popularité des grands compositeurs d'opéra que sont Mozart et Verdi, mais aussi de l'éclectisme d'un public qui ne dédaigne ni l'opéra russe, ni la danse, pour autant que les titres aient une notoriété suffisante. Ils sont le reflet fidèle de la programmation mise en œuvre par le Directeur de l'Opéra National de Paris.

3.2 *Observe-t-on une évolution des publics et des goûts ?*

L'Opéra National de Paris se flatte aujourd'hui d'un bon niveau de jauge (92 % de jauge financière en moyenne) et d'une ouverture importante à des primo-spectateurs (20 % sur les ouvrages les plus connus du répertoire).

Même si les spectateurs de l'Opéra National de Paris continuent de provenir majoritairement des catégories supérieures et intermédiaires de la population, et se recrutent d'abord parmi les personnes ayant fait des études supérieures, plusieurs évolutions me paraissent devoir être notées :

- un rajeunissement du public : 38 % ont moins de 40 ans,
- un renforcement de l'implantation nationale, mais aussi internationale,
- et, à une échelle plus parisienne, le développement d'un nouveau public dans les arrondissements proches de l'Opéra Bastille.

Au niveau de la segmentation des publics selon les spectacles fréquentés, d'autres éléments apparaissent.

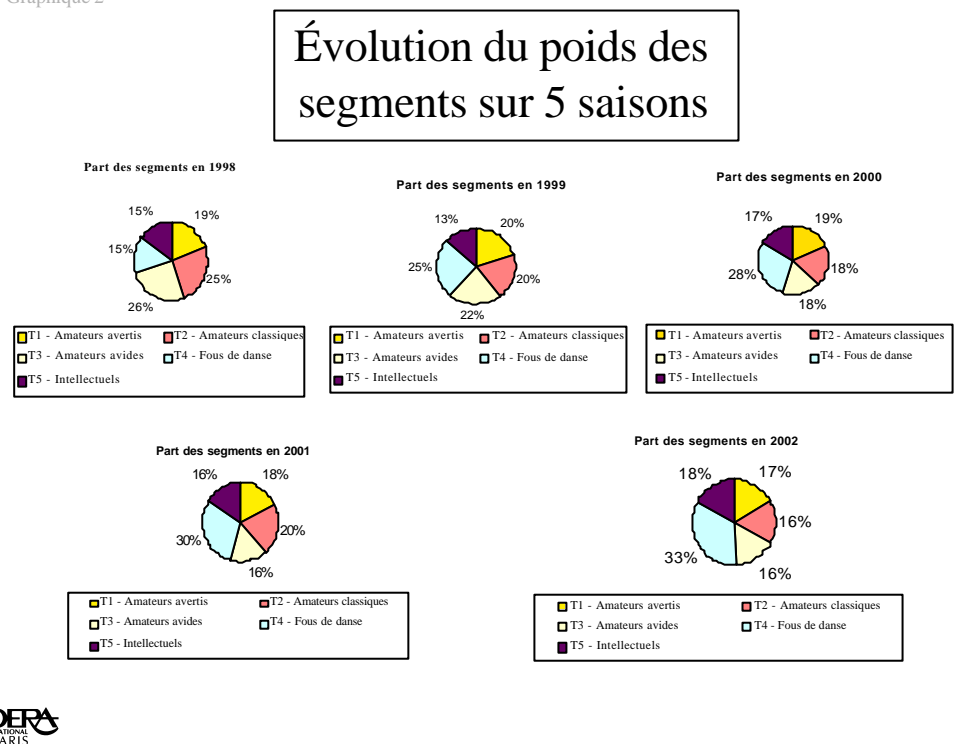
La programmation proposée et la politique de reprise mise en place ont permis d'ouvrir les salles à un nombre plus important de spectateurs, au-delà de la clientèle traditionnelle de l'opéra et de la danse.

Comme on pouvait s'y attendre, les nouveaux publics sont attirés d'abord par les classiques du répertoire (*Carmen*, *Traviata*, *La Flûte enchantée*). On observe toutefois, mais de manière minoritaire, une fréquentation de nouvelles générations qui abordent l'Opéra pour la première fois à travers des ouvrages du XX^e siècle ou de

l'opéra baroque, et qui fréquentent les salles exclusivement pour des chorégraphies contemporaines.

L'analyse de l'évolution du poids respectif des cinq segments indique des mouvements importants en faveur de la danse, et à un moindre degré, de la création lyrique contemporaine, au détriment de l'opéra français du XIX^e siècle. Même si elle reste modeste, cette dernière évolution peut-être considérée comme positive.

Graphique 2



La programmation fixée depuis 1995 par le Directeur de l'établissement, et son accompagnement par des politiques de communication et de réservation destinées à toucher de nouvelles catégories de publics ont donc contribué *de facto* à la diversification des publics. Ils entraînent de nouvelles réflexions en retour sur les politiques d'accompagnement du public à mettre en place dans le cadre des programmations envisagées.