Une ressource publiée sur tmnlab.com

Devenir intrapreneuse à l'Atelier numérique du ministère de la Culture : retour d'expérience depuis l'Opéra-Comique

Posted on 12 mai 2026 by Juliette Tissot

À l'automne 2025, l'Opéra-Comique a candidaté à l'Atelier numérique du ministère de la Culture, l'incubateur sectoriel rattaché au programme beta.gouv, qui permet à des agents publics d'évaluer une problématique de terrain et d'envisager la construction d'une solution numérique à impact auprès des usagers et des agents. Je propose ici d'en documenter la première étape : **l'investigation**.

L'investigation

L'hypothèse de départ portait sur le **parcours spectateur** dans ses dimensions numériques, et notamment celles des frictions liées à l'achat de places de spectacle via les outils de billetterie existants, avec, en perspective, la fidélisation des primo-visiteurs. Si les parcours utilisateurs dans notre outil de billetterie nécessitent en effet un travail de simplification, la recherche terrain a fait émerger un autre besoin prioritaire.

Une spectatrice « rencontrée » en entretien téléphonique, novice et curieuse, a commencé par me parler du prix des places. Elle a embrayé sur **ce qui la freinait vraiment pour revenir** : la perception de discours datés, parfois misogynes, dans certains livrets, un manque de clés pour envisager l'opéra comme un objet de son temps.

Sur les 19 personnes que nous avons rencontrées entre février et avril 2026 en entretiens et micro-trottoirs, 16 ont demandé **plus de contenus avant ou après le spectacle.** Un primo-visiteur a par exemple résumé sa préparation : « *J'ai galéré donc j'ai cherché des trucs sur le compositeur sur sa page Wikipédia.* »

L'autre versant de ce besoin remonte en interne : à chaque production, plusieurs services de la maison (dramaturgie, médiation, communication, relations avec les publics, marketing) **refont la même recherche documentaire** pour préparer les contenus à diffuser. Les archives sont dispersées entre le serveur commun, la BnF, les Archives nationales, et différents prestataires « *On a un serveur commun peu structuré, et nos archives ne s'y trouvent pas*. »

Du point de vue de la dramaturge de la maison, « une base de données interne où tout ce que la dramaturgie produit peut être réemployé facilement par tout le monde » aurait tout son sens. En effet, le temps passé à retrouver et reformuler la même matière de fond, multiplié par le nombre de services et de productions, devient considérable, au détriment d'un travail de ciblage, d'adaptation et de médiation grand public approfondi.

Les **frictions du côté de la billetterie** existent par ailleurs et plusieurs leviers d'action rapide ont été identifiés (QR code dans le mail de confirmation, message informatif pour les billets pas encore en vente, homogénéisation du vocabulaire d'adhésion…). Mais si ce chantier relève d'une implémentation continue avec notre prestataire de billetterie, il pourrait donc aussi être question d'un nouveau service à construire dans le cadre de l'Atelier numérique du ministère de la Culture : un **service à impact pour faciliter la production de contenus**.

Une part de cette **investigation** s'est **aussi faite en dehors de l'Opéra-Comique**. Nous avons rencontré l'Opéra de Paris sur sa stratégie numérique, Universcience autour de Ada (leur bibliothèque de contenus multimédias augmentés, dont la base technique est open source et potentiellement réplicable), la Philharmonie de Paris sur leur entrepôt central de données (un chantier engagé depuis six ans), le Centre des monuments nationaux sur leur usine à sites, et bien sûr, le TMNlab pour relier cette réflexion à une lecture plus transverse du secteur.

Mobiliser ses contenus patrimoniaux pour les rendre exploitables en médiation grand public n'est pas un problème propre à l'Opéra-Comique. Il traverse les théâtres nationaux et, plus largement, tous les établissements du spectacle vivant. À l'ère de l'IA générative, s'ajoute à cette question un enjeu de souveraineté sur nos propres données patrimoniales. Si les établissements ne structurent pas eux-mêmes leurs corpus, des modèles entraînés ailleurs répondront à leur place sur leurs œuvres et leur histoire.

Finalement, au moment de candidater, je voyais surtout dans l'Atelier numérique du ministère de la Culture un cadre méthodologique et un appui possible, et j'en sors donc avec une autre compréhension du dispositif. À l'Opéra-Comique, depuis 2012, nous avons construit une stratégie numérique d'établissement dans les temporalités d'une maison lyrique, celles des saisons et des productions. Ce à quoi l'Atelier numérique forme fonctionne sur un autre rythme : on formule une **hypothèse**, on **la confronte au terrain**, on **l'ajuste**, on en **discute avec son sponsor** et avec l'écosystème, on s'interroge sur **l'impact**. Il n'est pas question de cahier des charges à exécuter, et l'autonomie de décision sur le service à construire n'a **pas d'équivalent dans la conduite habituelle des projets** en administration culturelle. C'est ce que recouvre, pour moi, le mot « intrapreneuse », et je commence seulement à en mesurer la portée concrète.

La phase de construction démarre pour six mois, avec un comité de suivi cet automne : il s'agit pour le moment de **fabriquer un premier POC** sur un périmètre d'expérimentation défini. Je ne sais pas encore ce que les **premiers tests utilisateurs** nous diront, et c'est à peu près le seul point sur lequel je serais à l'aise de promettre quelque chose, mais on en saura plus très vite.

Je documenterai le déroulé au fil de l'eau, pour le TMNlab et pour les établissements qui se poseraient la question d'un parcours similaire.

Merci à **Arthur Klein** pour l'accompagnement, à **Mathilde Bras**, **Ned Baldessin** et **Léo Wellhoff** de l'Atelier numérique de la Culture pour leur regard exigeant et constructif, à mes **homologues** et **aux équipes de l'Opéra-Comique** qui ont joué le jeu des entretiens, des ateliers et des remises en question.

À propos du projet

Ce projet est un projet créé et porté par le Théâtre national de l'Opéra-Comique dans le cadre de l'Atelier numérique du ministère de la Culture, incubateur sectoriel du programme beta.gouv.
L'objectif est de faciliter la production de contenus de médiation grand public en développant un outil interne sur un corpus fermé de contenus institutionnels, au service des équipes Communication, Médiation, Dramaturgie et Billetterie, et au bénéfice des spectatrices et spectateurs à travers une médiation mieux ajustée.

La phase d'investigation, menée de fin janvier à fin avril 2026, a été validée le 20 avril 2026.
La phase de construction démarre pour 5 mois, avec un comité de suivi à la mi-septembre 2026.
Le projet suit les standards beta.gouv : code source ouvert, documentation publique, indicateurs d'impact partagés.

Côté Opéra-Comique, l'intrapreneuriat est porté par Juliette Tissot-Vidal, responsable du numérique, avec Élise Maillard, secrétaire générale, en sponsor. Côté Atelier numérique, l'accompagnement est assuré par Arthur Klein (coach), Mathilde Bras, Ned Baldessin et Léo Wellhoff.

Fiche projet : beta.gouv.fr/startups/opera-comique-and-mediation.html
Contact : juliette.tissot-vidal@opera-comique.com