

Compte rendu de la Rencontre Billetterie du 26 mai 2023 à l'Azimut.

Événement animé et organisé par un groupe de travail de la communauté du TMNlab constitué de Romain FEUGÈRE, Julie EVAIN, Maureen LARGOUET, Lydia RODRIGUEZ et Véronique SALMONIE.

Présentation du groupe de travail

Échangeons, discutons, partageons nos expériences pour faire évoluer nos métiers d'accueil-billetterie.

Depuis les débuts du TMNlab, la billetterie est un sujet récurrent d'échanges au sein de la communauté. Si l'idée d'un groupe dédié a été initiée lors de la Rencontre TMNlab #13 au Mouffetard en 2017, c'est en mars 2022 lors d'une rencontre professionnelle au TAP de Poitiers que s'est constitué un groupe autonome. Et c'est en 2023 qu'il s'est lié à la communauté TMNlab.

Ce groupe a pour objectif de travailler sur les questions liées à l'accueil et à la billetterie en programmant, entre autres, un rendez-vous thématique annuel accueilli dans différents lieux et régions.

L'idée est de proposer de vrais temps d'échanges à travers des rencontres entre pairs autour d'enjeux concrets tout en imaginant l'évolution de nos métiers en termes d'hospitalité, de politique tarifaire, d'accueil des publics...

Groupe animé par :

- Julie Evain, responsable de l'accueil du public et de la billetterie – Le Grand R – Scène nationale La Roche-sur-Yon.
- Maureen Largouët, responsable de la billetterie et de relations avec les publics – La Soufflerie – Scène conventionnée de Rezé.
- Lydia Rodriguez, responsable de la billetterie – data et de l'accueil – Grand T – Théâtre de Loire-Atlantique.
- Véronique Salmonie, directrice de l'accueil-billetterie – Théâtre Auditorium de Poitiers
- Romain Feugère, responsable de l'accueil – billetterie – L'Azimut, Pôle National Cirque d'Île-de-France.

l'azimut
ANTONY / CHÂTENAY-MALABRY

Le Grand – T
Théâtre
de Loire—Atlantique

LA
SOU
FFLE
RIE
REZÉ

TAP
THÉÂTRE
AUDITORIUM
POITIERS
SCÈNE
NATIONALE

LE GRAND R
SCÈNE NATIONALE
LA ROCHE-SUR-YON

lab
TMN
laboratoire théâtres
& médiations numériques

Déroulé de la journée

Matinée

9h30-10h : Accueil-café au Restaurant les Machines.

10h-12h : Tour de table avec présentation rapide de la structure (max 4mn par structure) en répondant aux questions suivantes :

- *Nombre de salles / jauge de la structure :*
- *Type de placement pratiqué : numéroté, libre ou mixte ?*
- *Ventes / fidélisation : abonnement ou carte ou autre ?*
- *Dates d'ouverture de leur campagne de ventes :*
- *Billetterie dématérialisée ou pas ?*
- *Quel logiciel de billetterie ?*
- *Nombre de personnes au service accueil - billetterie ?*

12h : Inscription aux différents ateliers.

Après-midi :

13h30 - 15h30 : Partage d'expérience en ateliers.

- *Convivialité physique et numérique.*
- *L'expérience spectateur : nouveaux formats, nouveaux services aux spectateurs ?*
- *Les nouvelles offres et nouvelles modalités de ventes.*

15h30 - 17h : Restitution.

La journée débute par un tour de présentation de chaque structure. Clément Coustenoble, chef de projet, présente le TMNLab, partenaire de ce groupe de réflexion.

Présentation du tmnlab

Le TMNlab rassemble et anime une communauté apprenante de professionnels du spectacle vivant pour produire et diffuser une culture numérique responsable.

En croisant les regards de ceux qui œuvrent dans les lieux – direction, métiers de la communication, des relations avec les publics, de la médiation -, mais aussi d'artistes, de chercheur.se.s, de partenaires ou d'acteurs d'un numérique sensible, responsable et citoyen, le TMNlab produit des ressources ouvertes croisant médiation, organisation, spectacle vivant et numérique. La communauté permet à ses membres de développer leur pratique au travers de rencontres professionnelles, d'ateliers, de groupes de travail et la publication de contenus inédits.

Plus d'informations sur le site du TMNLab : <http://www.tmnlab.com/>

Présentation des structures :

L'Azimut, Pôle National Cirque

- 3 lieux dont 2 théâtres, et 1 espace cirque
- Une salle de 524, une de 442 et une salle de 120
- Passé au placement libre lors du COVID, revenu au placement numéroté avec l'arrivée d'un restaurant.
- Carte d'adhésion depuis 3 ans selon réductions (20€, 15€ ou 10€)
- Ouverture de la billetterie le 14 juin.
- Passage au e-billet cette année.

- 4 permanents et 4 caissiers + 19 ouvreurs
- Logiciel Rodrigue

Théâtre la Manufacture à Nancy :

- Un des plus petits CDN de France une salle à 400 places et une autre à 100 places
- Essentiellement numéroté sauf au niveau de la petite salle
- Logiciel Utick
- Placement libre dans le cadre du festival Metropolis
- Les RP répartissent à chaque fois les scolaires (placement libre)
- Réflexion sur l'adhésion
- Propose des abonnements plus petits qui fonctionnent bien
- La campagne des ventes commence mi-juin
- Attaché à la billetterie à mi-temps + une responsable, renfort billetterie plutôt étudiante + 7 ouvreurs et 1 personne à la librairie.
- RP et ouvreurs lien fort pour créer du sens : essaye de créer un pôle un peu plus fort

Les Passerelles dans le 77 :

- Responsable des RP et responsable de la billetterie
- 1 salle de 367 places + placement libre
- Abonnement à partir de 3 spectacles
- Une ouverture pour les abonnés le 1^{er} juin et à partir de mi-juillet ouverture pour le festival « Par Hasard »
- Logiciel Sirius
- Seule à la billetterie qui fait également partie des RP
- Une équipe de 4

Philharmonie de Paris :

- 4 salles : 2400 places + une autre salle de 900 places
- Ouverture de saison début avril
- Abonnement
- 40 personnes à l'accueil
- Logiciel Secutix
- Placement numéroté

Scène nationale d'Orléans

- 3 Structures en lien et l'accueil
- 3 salles de 906, une de 605 et une autre de 112 (les 3 sont en placement libre)
- Ouverture de la billetterie le 6 juillet
- Logiciel Mapado
- Adhésions : adhésion par prélèvement

Grand R scène nationale :

- Salle de 848 places (numérotées), un théâtre à l'italienne 350 places et un studio de danse à 100 places
- Placement libre pour les scolaires
- Logiciel Sirius
- 3 permanents qui gèrent l'accueil
- 11 personnes en CDI
- Adhésion avec des paniers plus importants : incite le spectateur à prendre 4 ou 7 spectacles
- Lancement de la billetterie le 9 septembre, billetterie dématérialisée septembre 2023

Théâtre de Poitiers (directrice et assistante à la billetterie)

- 1 auditorium de 1021 places, un théâtre de 718 places, une petite salle de 105 places
- Foyer général de 119 places pour les spectacles gratuits
- Bar de l'auditorium, qui est parfois utilisé pour certains spectacles
- Fait aussi des spectacles en extérieur pour les MJC, Asso du territoire
- Entre 20 et 25% de la programmation est en placement numéroté. Principalement la musique classique.
- Abandon de l'abonnement
- Carte de réduction TAP à 15€ ou TAP+ à 30€
- mi-septembre ouverture de la billetterie
- Billetterie dématérialisée depuis 5 ans
- Contrôle les réduc à l'entrée avec un justificatif
- Logiciel Ressource
- Sur la partie spectacles : 1 assistante et deux caissiers permanents + 15 CDD étudiants pour l'accueil en salle + 11 CDD en saisie sur 1 semaine pour les ouvertures de billetterie.
- Également un cinéma Art et Essais, constitué de 1 assistante et deux caissiers permanents + 1 CDD de renfort
- Questionnement sur l'empreinte carbone

Lydia Rodriguez Grand T à Nantes (théâtre en travaux actuellement) :

- Pour l'instant : 2 Salles (une de 850 et une de 100)
- Avant travaux : placement numéroté dans la grande salle et libre dans la petite
- Abonnement à 3 spectacles - Gros abonnement abandonné suite au covid et aux travaux
- Mi-juin ouverture des abonnements et 1 semaine après ouverture des places à l'unité
- Logiciel Ressource + logiciel de CRM Arénométrie
- Billetterie dématérialisée depuis 2016
- équipe billetterie : 1 responsable billetterie + 3 chargées (2 temps plein + 1 temps partiel) + 1 renfort
- Tous les chargés ont une spécificité : datas / médiation / accueil (double casquette billettiste-chef ouvreuse)
- Librairie qui est ouverte les soirs de spectacle
- 21 ouvriers réduit à 7 pendant les travaux

La Soufflerie à Nantes (EPCC)

- Salle de 274 places (placement libre), + théâtre 245 places + salle de concert de 411 places en placement debout
- Tarif plein et tarif réduit / Avec ou sans Carte La Soufflerie
- Carte valable 1 an de date à date, sans minimum de spectacles
- Tarif solidaire en dehors de la carte avec justificatif de caution familial
- Logiciel SeeTickets. Changement en cours de réflexion (Piste : Rodrigue ou Supersoniks)
- 2 personnes permanentes en CDI temps plein et 3 ouvriers en CDI

Scène Nationale de Saint-Nazaire :

- 2 lieux et 2 équipes avec chacun (théâtre et cinéma art et essai)
- Salle de 825 places soit placement libre ou mixte
- Gradin modulable de 200 places + 70 jauges
- Hors les murs placement libre avec des salles du territoire
- Avant le covid abonnement puis ensuite mis en place d'une carte mais la saison prochaine : abonnement à 3 spectacles
- Ouverture de la billetterie fin juin pour les abonnements et 4/5 jours après le public
- Billetterie dématérialisée depuis 2 ans
- Logiciel Rodrigue
- 2 agents billetterie à temps plein
- Les représentations scolaire placement libre

L'Onde Théâtre et Centre d'art de Vélizy-Villacoublay

- 3 salles : une de 667 places, une de 180 places assises à 400 places debout (modulable), une de 132 places, un centre d'art et un café
- Placement numéroté/ Placement libre, en fonction de la salle
- Logiciel Rodrigue
- Billetterie dématérialisée
- Cartes d'adhésion
- 1 responsable RP et billetterie, 2 personnes en accueil et billetterie dont une à temps plein + une 15aine d'ouvriers en vacation
- 24 juin ouverture des ventes sur place et sur internet

TnBA (CDN)

- 3 salles : 700 places, 400 places et 120 places
- Placement libre : pendant le COVID et maintenu par la suite, éducation du public, salles en gradin frontal, principe de démocratisation
- Impose aux compagnies d'ouvrir les portes 30 min avant le spectacle pour fluidifier l'entrée en salle
- Formule d'adhésion qui a remplacé une formule d'abonnement avec un nombre de spectacle imposé
- Plus de la vente dernière min
- Logiciel Supersoniks
- Billetterie dématérialisée et full web

- 2 en billetterie + 1 personne en charge de l'accueil + 30 ouvriers 22 étudiants dans l'école du théâtre éstba (CDD passage en CDI) et 8 ouvriers étudiants
- Ouverture de la billetterie + adhésion le 28 juin

Manufacture à Bordeaux

- 1 salle de 200 places et une autre de 80 places
- 2 personnes à la billetterie
- Logiciel Supersonic + équipe RP qui gère l'accueil de la billetterie grâce au logiciel
- Placement libre
- Formule d'adhésion après le covid
- Système dématérialisé
- Début juillet ouverture de la billetterie
- Présentation de saison en septembre
- Gros travail de médiation
- Partenaire de 3 festivals

Scène nationale Carré Colonnes

- EPCC
- Logiciel Ressource V20 sur la saison
- 2 salles 748 et 264 places, placement libre
- 2 logiciels différents sur les festivals dont Festik pour le festival des Arts de Bordeaux (FAB), en cours de changement pour le festival Échappée Belle
- 2 festivals
- 2 chargés de billetterie à temps plein + un renfort sur la saison
- Dématérialisé
- Carnet de 10 places de spectacles non nominatif
- RP accès à la billetterie, pour faire leurs devis

Le Monfort Théâtre

- 420 places et une 100 places
- Placement libre
- Logiciel Mapado
- Pass 6 places + pass 3 places et 10 (bientôt mis en place)
- Et un pass illimité qui va également mis en place
- 2 permanents à l'accueil
- 15 juin ouverture de la billetterie

Théâtre/Cinéma de Choisy-Le-Roi

- 2 équipes différentes en billetterie pour le théâtre et le cinéma (logiciel monnaies services)
- Théâtre municipal/ Régie autonome

- Rp + billetterie 4 personnes/ pas d'ouvreurs
- Plus qu'un poste en rp qui sera à la billetterie à partir de la saison pro
- Logiciel Ressource V20
- Salle de 340 places et une autre de 60/80 places
- Système de Carnet liberté à 50€ (5 places à 10€) non nominatif
- Tarif 8 euros pour les étudiants
- Placement libre

Théâtre au Kremlin-Bicêtre

- Salle de 361 places et une autre 249 places
- Placement libre
- 3 permanents
- Formule d'abonnement, pass liberté (6 à 10 spectacles) et une carte d'adhésion
- Logiciel Secutix
- Billetterie dématérialisée
- 9 personnes en tout com/rp/billetterie

Théâtre André Malraux de Chevilly-Larue

- Théâtre et cinéma de 400 places
- Placement libre
- Un abonnement nominatif à partir de 8 spectacles et une carte de 5 places à 45 euros
- 140 cartes vendus pour 160 abonnements
- Ouverture des ventes 16 juin
- Pas de billetterie dématérialisée
- Logiciel Ressource
- 3 personnes en accueil/billetterie
- Pas d'ouvreurs dû à la progra
- Equipe admin qui place etc

Théâtre Châtillon - Clamart

- 646 places Clamart et 277 places Châtillon
- 3 en billetterie Théâtre
- 20 ouvreurs à l'année
- 110 spectacles à l'année et un festival
- Logiciel Ressource Th et Cinéma
- Dématérialisation en cours
- Début des ventes sous réserve (en septembre)

Théâtre Victor Hugo à Bagneux

- 1 salle de 402 places + un cinéma utilisation de la même salle
- Placement numérotée (1ere saison)

- Abonnement à partir de 4 spectacles
- Tarif préférentiel et réduit et pass jeune de 3 spectacles et pass cadeaux à offrir
- 153 abonnés + que les saisons passées
- Ouverture de la billetterie 6 juillet + présentation de saison en septembre
- Pas dématérialisé
- Logiciel Ressource
- 7 permanents
- Répartition des accueils spectacles et une quinzaine de vacataires qui aident à l'accueil
- Une responsable de l'accueil

Théâtre de Suresnes Jean Vilar

- 1 salle de 230 places (placement libre) et une autre de 634 places (numérotée)
- Système d'adhésion
- 3 juin ouverture de la billetterie pour tout le monde
- Logiciel Secutix
- 20 personnes en équipe d'accueil qui tournent
- 1 chargée de billetterie

Théâtre des Sources (cinéma et théâtre)

- Une salle de 600 places et une autre de 60 à 80 personnes
- Logiciel Ressource
- Abonnement 3 spectacles et une adhésion à 20 euros
- Présentation de saison en septembre
- 3 personnes qui gèrent l'accueil

Présentation du Pass Culture

- Simplifier les opérations liées à la proposition d'événements sur l'application est une priorité pour le pass Culture en 2023. En interne, un groupe projet Billetterie travaille spécifiquement à la connexion des outils de billetterie à l'application. Ce groupe projet doit notamment être sensible aux problématiques sectorielles de la billetterie, d'où la présence en "écoute active" au sein du groupe de travail.
- L'étude de l'écosystème français de la billetterie et les échanges avec ses parties prenantes fin 2022 ont conduit le Pass Culture à opter pour le développement d'interfaces de programmation (API) permettant, via le dialogue entre les outils de billetterie et l'application, de répondre aux besoins identifiés. C'est une nouvelle démarche à trouver puisque ce sont les éditeurs qui devront réaliser des développements pour intégrer ces API exposées par le pass Culture.
- En interne, le groupe projet Billetterie coordonne depuis janvier 2023 la recherche, le développement et la mise à disposition publique d'API pass Culture pouvant être intégrées par tous, au service des jeunes et des acteurs culturels. Une première API permettant la publication des offres collectives a été présentée aux éditeurs, une deuxième API sera présentée à l'automne pour automatiser les principales opérations de billetterie sur les offres individuelles.

Théâtre des Bouffes du Nord

- 507 places
- Placement numéroté et libre cas à part
- Abonnements
- Semaine du 20 juin ouverture de la billetterie pour la saison prochaine
- Billetterie dématérialisée
- Logiciel Aparté
- 2 personnes permanentes qui gèrent l'accueil

Théâtre de la Colline :

- Salle de 640 places (numérotée) et une autre de 175 places (placement libre)
- Logiciel Aparté
- 5 personnes qui gèrent l'accueil
- Système d'adhésion
- Ouverture de saison le 20 juin
- Première fois qu'ils annoncent la saison entière

Théâtre/Cinéma de Saint-Maur (présentes : responsable et chargée de communication et responsable de la billetterie)

- Salle de 674 places (numérotée) et une de 115 places (libre)
- Logiciel Sirius
- Abonnement
- 2 personnes en billetterie (permanentes)
- 5 hôtes et hôtesses + renfort en interne
- Présentation de saison 2 septembre
- Ouverture abonnements 3 septembre

Théâtre et Cinéma – : Espace Marcel Carné (Saint-Michel-sur-Orge)

- Salle de 528 places
- 3 formules d'abonnements
- Billetterie dématérialisée
- Logiciel Sirius
- 2 personnes permanentes à l'accueil

Scène nationale de Valenciennes :

- Une Grande salle de 750 places, une de 190 places, 4 Fabriques qui peuvent être transformées en salle de représentation, un restaurant qui accueille des concerts, 7 salles en tout

- Placement numérotée dans la Grande salle
- Dans le cadre de 2 festivals : festival next 2 logiciels différents et le cabaret de curiosité
- Logiciel Sirius, Billetterie mutualisée avec un autre logiciel partagé dans le cadre du Festival NEXT
- Taux de chute avec les douchettes
- Système dématérialisé
- L'année pro système d'adhésion
- 2 pass un pass saison 100 euros à l'année + 5€ la place et un pass famille à 10€ + 6€ la place
- 22 personnes à l'accueil billetterie : 1 permanent en billetterie + 1 CD2I, 1 permanent à l'accueil général + 5 C2Di, 16 ouvreurs en CD2I

Musée de la Poste :

- Billets horodatés
- Un auditorium
- 30 000 visiteurs à l'année
- Un abonnement accès illimité au musée (ne fonctionne pas trop)
- Tarification en inter expo
- Logiciel Vivaticket
- 1 personne à l'accueil (responsable) + 1 prestataire d'accueil et 3 hôtes d'accueil

Cirque Electrique :

- 5 salles et 2 chapiteaux capacité d'accueil à voir sur le site
- Abonnement annuel à 30 euros
- Placement libre
- Tarif adhérent pour les élèves de l'école de cirque + Tarif réduit normal
- Logiciel 3^{ème} acte
- Système dématérialisé
- 3 personnes qui gèrent l'accueil

Les Gémeaux

- 3 salles
- 500 places (Grand théâtre), 179 places (Petit théâtre) et 150 places (Salle Sceaux What)
- Placement libre uniquement pendant la crise sanitaire de la Covid.
- Actuellement placement numéroté sauf sur les séances jeune public et les représentations spécifiquement pour les scolaires.
- Trois formules pour les abonnements : 4 spectacles et plus, la formule Pass Gémeaux de 10 spectacles et un Pass jeune -26ans 4 spectacles et plus.
- Travaille historiquement avec la ville de Bourg-la-Reine (spectacles Jeune public à l'Agoreine, séances cinéma et ciné-concert à l'auditorium du conservatoire) ou spectacle hors les murs comme cette nouvelle saison à la piscine des Blagis
- Festival de jazz au parc de Sceaux sous forme de biennale : Le Sceaux Jazz Festival (déjà deux éditions en 2021 et 2022. Le prochain pour fin juin 2024 avec 4 dates annoncées)
- 24 mai présentation de saison aux collectifs d'abonnés

- Le 8 juin, dans la foulée de la présentation de saison, ouverture de la billetterie pour tout le monde.
- Billetterie dématérialisée à plus de 60 % mais encore un peu billetterie papier surtout pour les spectateurs âgés et une petite partie des abonnés.
- Logiciel Rodrigue depuis 2009
- Création de poste avec le lancement de la nouvelle saison 23/24 d'une responsable du développement des publics.
- Deux à l'accueil avec en renfort de la directrice de l'accueil en période d'abonnements ou de forte activité. Une petite équipe d'ouvriers sur les soirées.

Malakoff scène nationale – Théâtre 71, Cinéma Marcel Pagnol, Fabrique des arts

- 443 places et 120 places et un cinéma 193 places et une salle de répétition
- Placement libre
- Abonnement 3 spectacles minimum
- Une adhésion au cinéma
- Ouverture de la billetterie le 23 juin
- Dématérialisation saison pro
- Logiciel ressource
- 1 personne à temps plein et 1 mi temps + ouvriers
- Adhésions ne peuvent se faire que dans les associations

Théâtre Romain Rolland Villejuif

- Salle de 650 places et de 130 places
- Abonnement
- 22 juin ouverture de la billetterie
- Logiciel Sirius complexité avec la douchette
- 2 en billetterie et 5 ouvriers dont 2 qui font également la billetterie cinéma

Angers Nantes Opéra

- 2 salles une à Nantes et une autre à Angers dans le théâtre
- Placement numéroté
- 24 juin ouverture des ventes
- Adhésion
- Billetterie dématérialisée
- Opéra culture du livret (travail de dématérialisation)
- Logiciel Ressource

Point commun à Cergy

- Salle 525 places
- Système d'abonnements et de pass

- 15 juin ouverture de la billetterie
- Pas de présentation de saison
- Logiciel Sirius
- Billetterie dématérialisée
- Placement numéroté
- 3 personnes temps plein à l'accueil (2 pôles différents accueil et billetterie)
- Tout le secrétariat général a accès à la billetterie

Théâtre Auxerre

- 3 salles
- Placement numéroté
- Carte d'adhésion permet plus de souplesse pour les publics
- Ouverture de billetterie début septembre
- Logiciel Sirius
- 5 permanents et 2 vraiment axées billetteries / 5 à 7 ouvreurs

Restitution des ateliers de l'après-midi

- **Convivialité physique et numérique - animé par Lydia Rodriguez et Nathan Bayol**

La convivialité repose sur l'hospitalité ; qui se définit par « *Générosité, bienveillance, cordialité dans la manière d'accueillir et de traiter ses hôtes* » (définition du dictionnaire Larousse).

C'est ce qui donne envie de venir, de rester et surtout de revenir dans le(s) lieu(x).

- **Disponibilité et visibilité**

Être disponible permet de mieux comprendre les spectateurs et de mieux les guider. Renforcer le personnel qui peut aller à la rencontre des publics avant et après spectacle offre une meilleure écoute.

Plusieurs structures ont des complices/relais, c'est-à-dire du public qui deviennent des ambassadeurs de la culture et de la structure en aidant la médiation du lieu. Ces complices, aussi publics, aident à mieux comprendre les spectateurs. Ils sont sollicités lors de réunions pour donner leurs retours sur certaines habitudes ou certains moments. Tous ceux qui ne rentrent pas dans un lieu culturel, cela passe par la connaissance de nos publics grâce aux logiciels de billetterie et aussi des groupes de spectateurs spécifiques comme des complices, des ambassadeurs, des amateurs, des bénévoles parti prenants et influenceurs : faire ce lien avec le numérique, le rôle de conseil précieux sur le digital.

La visibilité aide le non public à passer la porte des lieux. Certaines structures proposent des présentations de saison à domicile afin de toucher un nouveau public. En dehors du lieu, le numérique prend le relais sur la convivialité. Un site internet simple et lisible aide le spectateur à mieux comprendre le projet et les actions proposées.

Disponibilités et visibilités : ambassadeurs et complices (aide pour tractage et médiation), présentation de saison à domicile, avoir un maximum de personnes mobilisées pour aller à la rencontre du public avant et après un spectacle, mieux connaître son offre pour mieux aiguiller son public, avoir un chat en ligne lors des ouvertures de saison, prise de rendez-vous lors de l'ouverture des ventes, invitations nouveaux arrivants de la ville.

- **Accessibilité et aménagement.**

La convivialité passe énormément par l'accessibilité des lieux. Pouvoir accueillir tous types de public est un gros enjeu. Un exemple d'accueil convivial pour les personnes en fauteuil roulant est d'avoir des guichets bas pour être au même niveau. Former le personnel de l'accueil à parler la langue des signes permet de créer un lien avec les personnes sourdes et malentendantes, lien qui donne envie de revenir dans les lieux.

Accessibilité et aménagement : Formation pour l'accueil de public en situation de handicap, aménager les lieux pour les accueillir, pictogrammes dans les tracts (attention au surnombre de picots !), le FALC (Facile À Lire et à Comprendre), mails d'infos pratiques avant le spectacle, les offres de dernières minutes pour s'adapter aux différents modes de vie de chacun,...

- L'expérience spectateur : nouveaux formats, nouveaux services aux spectateurs ? - animé par Julie EVAIN, Maureen LARGOUET et Katarina PRLEVIC

L'expérience spectateur démarre de chez lui lorsqu'il réserve sa place et qu'est ce qui le fait revenir.

Voici une liste, non exhaustive, de plusieurs services proposés par des structures :

Garde d'enfants (gratuites ou non).

Exemple : L'Azimut propose une garde d'enfant gratuite avec Babychou Services Antony. Un.e babysitteur.se est prévu.e sur des spectacles qui ont été choisis en amont tout au long de l'année. Pour l'Azimut, cela fait venir des parents qui ne pourraient pas venir de base, pour Babychou de potentielles demandes de babysitting (avec réduction grâce à un code promo).

Coin canapé et boîte à livres :

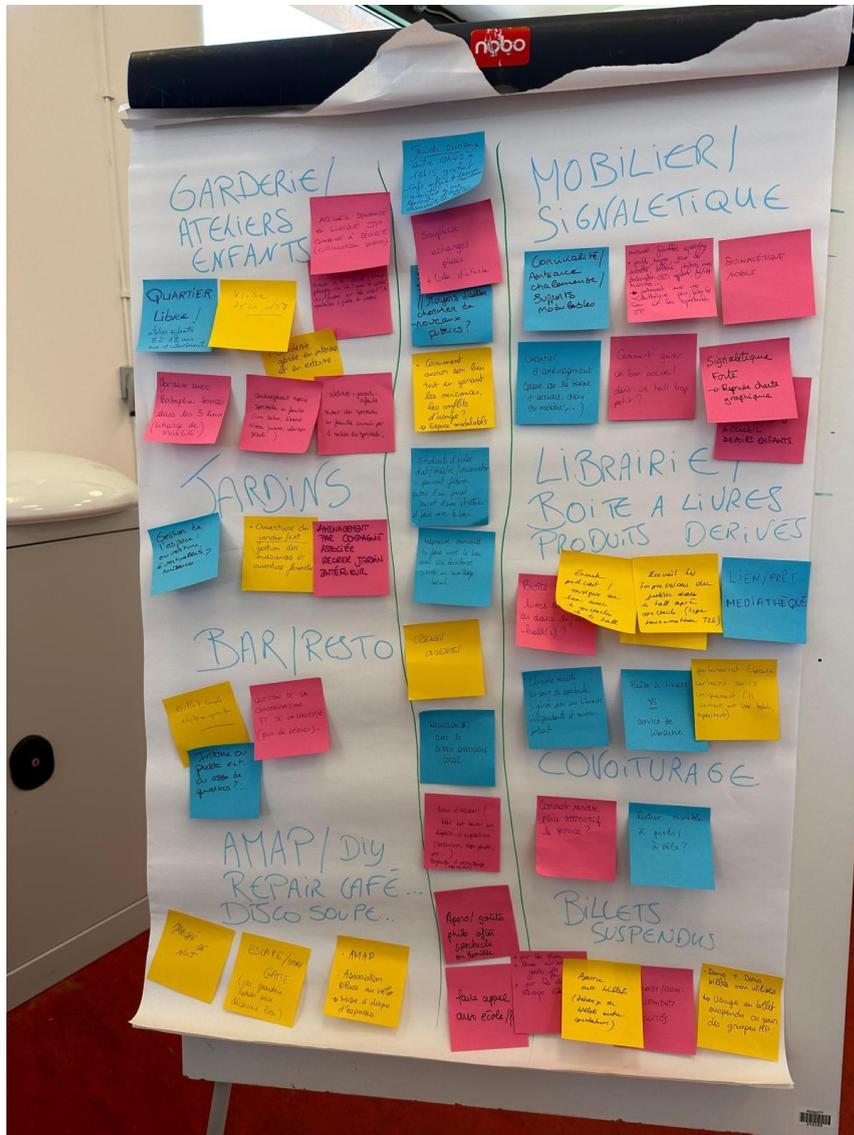
Mettre à disposition un endroit de détente ou de partage qui peut s'apparenter à un espace de coworking où la Wi-Fi est disponible.

Module de covoiturage sur le site internet :

pertinent lorsque le théâtre est en centre-ville pour la problématique du parking.

Les services liés à la billetterie :

Les billets suspendus (ou billetterie solidaire), et la bourse au billet



(permet de mettre son billet en vente sur le site du théâtre sans passer par les opérateurs).

Les autours des spectacles : rencontres avec l'équipe ou avec les artistes, les bords de scènes, les scènes ouvertes qui sortent du bâtiment pour permettre à un public extérieur de s'y retrouver.

De part ces services, l'idée est de proposer une expérience spectateur qui lui donne envie de revenir dans les différents lieux.

- Les nouvelles offres et nouvelles modalités - animé par Véronique Salmonie et Kelly Jouanny

On remarque un changement dans l'habitude des spectateurs dans leurs modes de consommation. En effet, la réservation en début d'année a fait place à la réservation au dernier moment, bousculant toutes nos habitudes. A l'ère du numérique, il faut savoir se réinventer, et s'adapter aux nouvelles tendances.

Voici une liste, non exhaustive, des nouvelles offres et modalités mise en place par les structures présentes :

Offre promo : Les offres promos qui peuvent fonctionner avec des **codes**, des **mails**, des **liens limités** (Instagram Story), des **tarifs particuliers** (ex : flyer avec macaron proposant un tarif particulier), cela peut être aussi avec des partenaires (échanges de visibilité dans les newsletters), des revendeurs (ex : BilletReduc en dernière minute), mais aussi par certains dès le début de la saison.

Les réductions peuvent être aussi gagnées (ex : un mini jeu derrière un support com, a renvoyé rempli sur Instagram puis tirage au sort). Possible aussi en invitation !

Box ou carte cadeau : à Noël ou à Pâques, des box qui contiennent des places de spectacles, des goodies, des livres en partenariat avec une librairie du coin. Cela permet de valoriser les partenaires de la structure, et de vendre d'autres choses que des places de spectacles. Peut y accueillir aussi une carte cadeau à prix libre, utilisable soit sur la saison en cours, soit valable un an.

Pass spectacles : Le pass est pensé comme un carnet de billet, à utiliser dans l'année, un peu comme un carnet d'entrée pour une piscine. Cela offre plus de souplesse pour des personnes qui n'arrivent pas à se projeter dans la saison. Peut aussi être proposé en pass thématique (ex : pass cirque, pass théâtre, pass découverte de lieu, etc)

Spectacles à prix libres/gratuits : Des spectacles qui servent de produits d'appels, comme des festivals gratuits (ex : Festival Solstice). Le Théâtre Public Montreuil propose des spectacles hors les murs à prix libre à partir d'un certain montant.

Liste d'attente : La gestion de la liste d'attente peut être chronophage. Certains logiciels la proposent directement par internet. Le spectateur est donc autonome dans son inscription.

L'avoir : Certaines structures sont passées du report/échange à l'avoir. Pratique pour les spectateurs, il permet de transformer un billet en un montant réutilisable. Attention aux législations des avoirs cependant !

La prise de rendez-vous : Comme énoncé plus haut dans le paragraphe consacré à la convivialité, les prises de rendez-vous sont de plus en plus mises en avant depuis la crise sanitaire. Des modules (gratuits ou payants) permettent aux spectateurs de s'y inscrire sur internet (ex : Calendoc, Reservio, Simplybook, etc).

Le mailing d'infos pratiques avant spectacle : Vous avez un taux d'absence élevé ? Une solution pour éviter ça est d'envoyer un mail d'info pratique aux spectateurs de la semaine/soirée. Restauration, horaire du spectacle, parking, ouverture des portes, bord de scène, carte blanche, etc, tout peut y être afin de rappeler au spectateur sa future soirée. Certains font appel aux plateformes marketing (ex : mailchimp, Canva, etc), d'autres l'envoient directement depuis la boîte mail de l'accueil.

Les retours spectateurs : Prendre la température sur ce que ressent le spectateur est important pour pouvoir évoluer dans le bon sens. Vous pouvez proposer un livre d'or, des questionnaires en sorties de spectacles ou en libre-service dans le hall. L'idée est d'avoir un endroit où les spectateurs peuvent s'exprimer, en physique et en virtuel.

Le mot de la fin

Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui ont œuvré et participé à cette journée de rencontre billetterie. Les échanges furent riches et précieux.

Cette rencontre n'est que le début du travail effectué par le groupe organisateur. Les réflexions durant cette journée ont soulevé d'autres points, de nouvelles problématiques, de nouveaux angles qui sont sources de questionnements. Ainsi, nous aurons l'occasion de nous retrouver pour échanger lors de prochaines rencontres. Si vous avez des sujets à aborder, des demandes particulières pour les prochains rendez-vous, vous pouvez nous faire remonter vos attentes par mail, ou en nous contactant via le site du TMNLab, rubrique Billetterie.

Liste des présents

Structure	Nom - Prénom	Adresse e-mail
AIDA Le Théâtre d'Auxerre	ORHAN Tiphaine	contact@auxerreletheatre.com
Angers Nantes Opéra	Joncour Carole	joncour@smano.eu
Cirque Electrique	Aurore Vandenberghe	reservation@cirque-electrique.com
ECAM Espace Culturel André Malraux	Ravix-Letourneur Isaure	rlisaure@gmail.com
ECAM Espace Culturel André Malraux	Champion Franceschini - Laetitia	laetitiafranceschini91@gmail.com
EMC - Espace Marcel Carné	Lasne Charlotte	c.lasne@emc91.org
L'Onde	TSVETKOVA SANYA	sanyatsvetkova@londe.fr
La colline - Théâtre national	Grillon Prune	p.grillon@colline.fr
La Manufacture CDCN	GRAND Maëlle	m.grand@lamanufacture-cdcn.org
La scène nationale d'Orléans	Lucie Lefèvre	ll@theatredorleans.fr
La Soufflerie	GIRARD - Agathe	agd.quentin@gmail.com
La Soufflerie	LARGOUET Maureen	maureen.largouet@lasoufflerie.org
Le Grand T	Lydia Rodriguez	rodriguez@legrandT.fr
LE MONFORT	Esnault Audrey	audrey.esnault@lemonfort.fr
Le phénix	Mazurkiewicz Hélène	mazurkiewicz@lephenix.fr
Le Théâtre scène nationale de Saint-Nazaire	Proost Liesbet	liesbet.proost@letheatre-saintnazaire.fr
Les Gémeaux/Scène Nationale Sceaux	Duprez François	francois.duprez@lesgemeaux.com
Les Passerelles (Pontault-Combault)	JACOB Claire	c.jacob@agglo-pvm.fr
Musée de La Poste	Berger de Vismes	genevieve.devismes@laposte.fr
Philharmonie de Paris	MAILLARD Elise	emaillard@philharmoniedeparis.fr
Points communs	Laetitia de Oliveira	laetitia.deoliveira@points-communs.com
Scène nationale Carré-Colonnes	Aragon Aurélia	a.aragon@carrecolonnes.fr
Scène nationale Le Grand R	EVAIN JULIE	jevain@legrandr.com
Théâtre Châtillon Clamart	Trouillard Josselin	j.trouillard@theatrechatillonclamart.com
Théâtre Chevilly Larue	BENGHANEM Adel	abenghanem@theatrechevillylarue.fr

Théâtre de Chelles	Coutouis - Flora	fcoutouis.tc@gmail.com
Théâtre de Choisy le Roi	HAMAMID Mustapha	mustapha.hamamid@theatrecinemachoisyr
Théâtre de la MANUFACTURE- Nancy- CDN	Drouhot- Karine	k.drouhot@theatre-manufacture.fr
Théâtre de Saint Maur	MICHELIN Amélie	billetterie@theatresaintmaur.com
Théâtre de Suresnes Jean Vilar	BRETON Mélanie	melanie.breton@theatre-suresnes.fr
Théâtre des Bouffes du Nord	Gauthier Margaux	margaux.gauthier@bouffesdunord.com
Théâtre des Sources	Laville Alice	alice.laville@fontenay-aux-roses.fr
Théâtre Romain Rolland - Villejuif	MARQUER Camille	responsable.billetterie@trr.fr
Théâtre Victor Hugo	Souchard Le Contellec Marie-Delphine	reservationtvh@valleesud.fr
Théâtre Victor Hugo	bonnet Valentine	communication.tvh@gmail.com
Théâtre 71	BELONIE SANDRINE	s.belonie@malakoffscenenationale.fr
TnBA	Balusseau Louise	louise.balusseau@gmail.com
TAP	Pineau Salmonie Véronique	veronique.salmonie@tap-poitiers.com
TMNLab	Clément Coustenoble	clement.coustenoble@tmnlab.com
Pims	Thierry Jacquin	
Caisse des dépôts	Ines Piat	
Pass Culture	Gateau Sauvage - Antoine	antoine.gateausauvage@passculture.app