



Marché 2025-01 – Cahier des Charges Techniques

Théâtre-Sénart : Prestation de fourniture, paramétrage et maintenance d'une solution de billetterie

TABLES DES MATIERES :

FICHE TECHNIQUE POUR L'APPEL D'OFFRE DE BILLETTERIE

Informations générales - Chiffres clés et objectifs du Théâtre-Sénart	p.2, 3, 4 et 5
Planning prévisionnel	p.5
Responsable de projet et services utilisateur de la solution	p.5 et 6
Caractéristiques informatiques du Théâtre-Sénart	p.6
L'interface : Principes généraux	p.6

PARAMETRAGE DE LA BILLETTERIE :

Gestion des réservations	p.7 et 8
Edition des billets	p.9
Vente au guichet et en ligne	p.9
Paramètres – Fiches contacts individus/structures	p.10 et 11
Paramétrage – Spectacles	p.12
Paramétrage – Tarifs et formules	p.13
Paramétrage – Plan de salle	p.14 et 15
Paramétrage – Vente en ligne	p.16, 17 et 18
Paramétrage – Gestion des réservations de groupes	p.19
Paramétrage – Contrôle d'accès	p.20
Paramétrage – Comptabilité	p.21, 22
Paramétrage – Statistiques	p.23
Paramétrage – SIBIL	p.23
Paramétrage – Fonctions CRM et communication	p.24 et 25

MISE EN PLACE DE LA SOLUTION – ETAPES ET POINT DE DEPART DE LA MAINTENANCE

p.26 et 27

REVERSIBILITE

p.27



1- Informations générales - Chiffres clés et objectifs du Théâtre-Sénart¹ :

L'EPCC Théâtre de Sénart – Scène nationale est l'une des 78 scènes nationales en métropole et DOM-TOM labellisées par le Ministère de la Culture. Établissement public de coopération culturelle, le Théâtre-Sénart est particulièrement remarquable quant à son budget, sa fréquentation et le nombre de titres programmés. Le Théâtre-Sénart est implanté au cœur de la zone Carré-Sénart à Lieusaint (Seine-et-Marne), dans l'agglomération Grand Paris Sud.

Il est soutenu financièrement par la Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud, le Ministère de la Culture - DRAC Île-de-France et le Département de Seine-et-Marne. Il est également accompagné par le Cercle des Mécènes et soutenu, sur des projets fléchés, par la Région Île-de-France, les Rectorats de Créteil et de Versailles.

L'équipement a été inauguré en novembre 2015.

Les missions du Théâtre-Sénart, dans le cadre de son label Scène nationale, sont triples :

- Le Théâtre-Sénart propose un éclectisme des formes et des esthétiques du spectacle vivant à travers une programmation pluridisciplinaire d'artistes en émergence, de notoriété nationale ou internationale : musique (classique, lyrique, jazz, opéra, chanson...), théâtre (classique, contemporain, d'objets, humour...), danse (ballet, contemporaine...), et arts de la piste (sous chapiteau ou en salle) ;
- Le Théâtre-Sénart s'affirme comme un lieu de production de référence nationale en soutenant la création artistique contemporaine par son activité de coproduction et de production : apports financier, technique et/ou humain ;
- Le Théâtre-Sénart favorise l'accès à la culture par un large volet d'actions de développement culturel, en direction de tous les publics, sur l'ensemble de son territoire.

Une saison type du Théâtre-Sénart représente en moyenne 65 spectacles accueillis pour 200 représentations soit environ 60 000 billets vendus et 68 000 billets édités ainsi qu'une cinquantaine d'ateliers et d'actions culturelles.

Les canaux de vente sont la billetterie du Théâtre-Sénart en journée et les soirs de spectacle (accueil dans le hall, horaires d'ouverture du Théâtre), et le site internet (ventes en ligne, 7 jours /7 et 24 heures /24).

Les principaux lieux de diffusion sont les suivants :

- | | |
|-----------------------------|--|
| - Grande salle | 843 places (placement numéroté le plus souvent). |
| - Petite salle ou Black Box | 303 places en jauge frontale (placement numéroté le plus souvent). |
| | 400 places assises en jauge bi frontale (placement libre). |
| | 950 à 1200 places en jauge debout (placement libre). |
| - Salle René Gonzalez | 99 places (placement libre). |

Le Théâtre-Sénart bénéficie également d'un espace chapiteau accueillant en moyenne chaque saison 3 compagnies (avec leur lieu de représentation), et travaille régulièrement avec

¹ Dans les présents documents, le pouvoir adjudicateur peut porter les noms de « Théâtre-Sénart », « Théâtre-Sénart, Scène nationale », « l'EPCC », « l'EPCC Théâtre de Sénart »

plusieurs partenaires extérieurs, les deux Scènes nationales du territoire La Ferme du Buisson et la Scène nationale de l'Essonne, les structures et/ou villes partenaires du territoire (lieux dédiés ou non au spectacle vivant) pour des spectacles en tournée dite "hors les murs", 2 à 3 spectacles par saison.

Le Théâtre-Sénart est un Etablissement Public de Coopération Culturelle (EPCC), composé de 51 salariés équivalents temps plein.

La billetterie est une Régie d'avance et de recettes permettant les paiements en quatre mensualités. Cette possibilité est offerte au public à l'ouverture de saison en juin avec une dernière échéance au plus tard le 30 novembre.

Contexte et objectifs

Le Théâtre-Sénart travaille actuellement avec le prestataire en billetterie Ressources. L'EPCC souhaite se doter d'un nouveau système de billetterie pour le lancement de la nouvelle saison 2025/2026 afin de :

- Moderniser ses outils et ainsi améliorer certains processus internes pour une gestion plus fluide et efficiente.
- Mieux connaître ses spectateurs, afin de développer une stratégie commerciale, renouvelée et marketing plus performante, personnalisée et adaptée aux besoins des publics ciblés.
- Développer la vente en ligne tout en fluidifiant son fonctionnement, notamment la gestion des groupes et des abonnements (actuellement environ 60% des ventes).

Les objectifs de cet appel d'offre sont de conforter et d'améliorer la stratégie de développement des publics :

1. Acquérir une meilleure connaissance des publics, via une adresse au public personnalisée, fluide, percutante sans être invasive.
2. Dynamiser la fréquentation et le chiffre d'affaires.
3. Obtenir une interface billetterie conviviale et adaptée aux différents services du Théâtre Sénart (billetterie, relation avec les publics, communication, administration...).
4. Obtenir des bases de données répondant à des segmentations dynamiques précises et modulables.
5. Amélioration des processus de réservation (présentiel et Internet) avec pour ambition de :
 - a. Développer la croissance des ventes en ligne
 - b. Conforter ses ventes guichets et ses missions d'accueil et de conseil
 - c. Améliorer la gestion des réservations de groupes.
6. Obtenir des exports exploitables avec des logiciels de bureautique standard (Word, Excel : .doc .xls, .xlsx, .csv, .xml).
7. Permettre la reprise des fichiers publics existant.



8. Obtenir des données comptables fiables (types des paiements, HT+TVA+TTC) par représentation, par spectacle, par période (hebdomadaire, mensuelle, semestrielle, annuelle).
9. Respecter l'ensemble des législations en vigueur et en particulier la RGPD et l'arrêté du 8 mars 93 réglementant la billetterie en France.
10. Faciliter la prise en main par les équipes, y compris les nouveaux salariés, pour assurer la continuité du service de billetterie. Offrir une interface intuitive et des tutoriels intégrés. Prévoir des sessions de formation adaptées pour que toute l'équipe puisse rapidement maîtriser le logiciel, même en cas de turnover ou d'arrivée de nouveaux membres.
11. Optimiser l'expérience utilisateur sur mobile. Intégrer un portail mobile dédié pour permettre aux spectateurs de réserver et générer leurs billets via leurs smartphones, avec des options comme les QR codes et les e-tickets.
12. Proposer des fonctionnalités de gestion des abonnements. Intégrer des modules permettant la gestion simplifiée des abonnements.
13. S'assurer que le logiciel peut s'interfacer avec des outils CRM pour améliorer la relation client et le suivi et les relances de facturation.
14. Intégrer une gestion multi-sites ou multi-lieux – billetterie déportée. Pour la programmation Hors-les-murs organisée sur plusieurs lieux, permettre de vendre dans d'autres lieux que le site principal sans pour autant passer par un revendeur.
15. Inclure des outils de communication intégrés et des modules de réservation liés aux invitations (Protocole, Mécènes, ...). Possibilité d'automatisation des tâches.
16. Inclure des outils de communication intégrés : ajouter des fonctionnalités d'envoi d'e-mails, de SMS et de notifications push pour informer les spectateurs sur les spectacles, promotions, changement, annulation ou rappels de réservation. Possibilité d'automatisation des tâches.
17. Intégrer une compatibilité totale avec le Pass Culture pour faciliter la réservation et l'achat des billets par les jeunes publics éligibles, tout en automatisant la gestion des transactions liées à ce dispositif.
18. Intégrer une interconnexion automatique avec d'autres systèmes de billetterie (France Billet, Billet réduit, Ticketac, ...).

Objet du marché public

Le présent marché porte sur la fourniture, la mise en place et la maintenance d'une solution de billetterie complète et innovante.

Prestations attendues

Les prestations de fournitures et de services attendues couvrent les aspects suivants :

1. Mise à disposition d'une solution de billetterie sur l'ensemble des canaux de vente
 - Vente en ligne, au guichet, par téléphone et via des partenaires.



- Intégration d'un portail utilisateur intuitif pour les spectateurs, avec des options telles que l'achat rapide, les e-tickets et le paiement sécurisé.
- 2. Fourniture et intégration de logiciels connexes
 - Logiciels permettant la gestion des abonnements, des cartes de fidélité et des ventes croisées.
 - Intégration avec des outils tiers (CRM, mailing, comptabilité, bureautique, marketing automatisé).
- 3. Fourniture et installation des principaux éléments matériels associés
 - Caisses, imprimantes de billets, lecteurs de cartes bancaires, et scanners de contrôle d'accès (compatibles avec les QR codes et les e-tickets).
- 4. Services d'assistance et de support aux utilisateurs
 - Formation initiale et continue : Sessions dédiées pour les équipes en interne, avec des guides utilisateurs et tutoriels.
 - Hotline et support technique : Assistance réactive pour résoudre les problèmes techniques, disponible sur des plages horaires adaptées aux besoins du théâtre.
 - Service après-vente (SAV) : Garantie de remplacement ou de réparation rapide des équipements défectueux.
- 5. Mise en place d'un CRM performant
 - Gestion avancée des données spectateurs grâce à des critères statistiques et dynamiques automatisés.
 - Personnalisation des campagnes marketing via des segments prédéfinis et adaptatifs.
 - Analyse des comportements d'achat pour développer des stratégies de fidélisation.
- 6. Maintenance corrective et évolutive de l'ensemble
 - Corrective : Résolution des éventuelles anomalies techniques, bugs ou dysfonctionnements constatés.
 - Évolutive : Mises à jour régulières du système pour intégrer de nouvelles fonctionnalités, garantir la conformité légale (RGPD, législation sur la billetterie) et suivre les évolutions technologiques.
 - Proactive : Surveillance et optimisation des performances pour prévenir les pannes et anticiper les besoins futurs.

Attentes complémentaires

- Flexibilité : La solution doit s'adapter aux spécificités des différents services du Théâtre Sénart (billetterie, communication, administration, relation avec les publics).
- Scalabilité : Capacité à gérer une augmentation significative des transactions lors des périodes de forte affluence.
- Simplicité d'utilisation : Interface intuitive permettant une prise en main rapide, même pour les nouveaux salariés, afin d'assurer la continuité du service billetterie.
- Personnalisation : Possibilité de personnaliser les interfaces, les tickets, et les rapports statistiques pour répondre aux besoins spécifiques du théâtre.

2- Planning prévisionnel :

La nouvelle solution de billetterie doit être paramétrée pour l'ouverture de la saison 25/26 selon le calendrier prévisionnel suivant :

- 10 février 2025 > Nomination du candidat sélectionné.
- Mi-février à mi-avril 2025 > Installation, paramétrage, reprise des données et formation des équipes.
- Mi-avril à mai 2025 > Paramétrage de la saison 25/26 et préfiguration du site.
- 14 juin 2025 > Ouverture de la billetterie au public sur place et en ligne.



- A partir de janvier 2026 > Mise en place et suivi de la maintenance.

Voir Calendrier détaillé en annexe 1

3- Responsable de projet et services utilisateur de la solution :

Le présent marché public et la direction du projet sont sous la responsabilité de : Alexandra Boëgler, Secrétaire générale du Théâtre-Sénart.

Direction générale :

- Caroline Simpson Smith : Directrice
- Aurélia Hulst : Administratrice
- Alexandra Boëgler : Secrétaire générale – aboegler@theatre-senart.com
- Roland BLIN : Directeur technique

Les responsables de service sont :

- Directrice de l'accueil-billetterie : Brenda Balkissoon – bbalkissoon@theatre-senart.com
 - > Attaché à l'accueil-billetterie : Aboubakar Traoré – atraore@theatre-senart.com
 - > Attachée à l'accueil-billetterie : Ludmilla Volant – lvolant@theatre-senart.com
 - > Une dizaine d'agent d'accueil
- Directrice des relations avec les publics : Emmanuelle Thalmann
- Responsable de développement des publics : Delphine Gallet
- Comptabilité : Linda Abkari
- Directeur de la communication : Arnaud Michel
- Responsable informatique : Florin Mlaceanu

Accès à l'interface billetterie :

Au total, et à titre indicatif, environ une vingtaine de personnes peuvent avoir accès à l'interface billetterie, hors personnels de contrôle les soirs de spectacles.

4- Caractéristiques informatiques du Théâtre-Sénart :

- Environnement informatique des postes concernés : Windows 10 et Mac OS
- RAM minimale : 4Go
- Disque dur minimal : 128Go ssd
- Nombre de connexions simultanées souhaitées : 10
- Possibilité de mise à disposition du serveur : oui en environnement vmare (CPU/RAM/Disque à définir mais ajustable)
- Réseau Wi-Fi : oui
- SSID (?) : à définir lors de la mise en service
- Périphériques / caractéristiques des imprimantes : imprimante Boca pour les billets, et imprimantes laser/jet d'encre
- Douchettes : Zebra, version 11.00.0, Application DWDemo

5- L'interface : Principes généraux

Droit des utilisateurs :

Le logiciel de billetterie devra permettre à toute personne habilitée de pouvoir accéder depuis un poste informatique à l'interface de gestion de billetterie :

- Accès via un code utilisateur et un mot de passe.
- L'administrateur doit disposer de fonctions permettant de gérer des profils d'utilisateurs.



- L'ensemble des opérations d'enregistrement d'informations dans l'interface doit être associé à un compte et archivé.

Compte tenu des activités du Théâtre-Sénart, en particulier celles dites "hors-les-murs", l'interface doit être accessible depuis :

- Les postes permanents de la billetterie du Théâtre-Sénart
- Les postes de l'administration situés dans un bâtiment extérieur au Théâtre-Sénart.
- Les postes portables en billetterie déportée dans et à l'extérieur du Théâtre-Sénart.
- La solution devra s'interfacer avec le Pass Culture
- Par ailleurs il est impératif que cette interface puisse être interconnectée aux sites du Théâtre-Sénart (www.theatre-senart.com)
- Le logiciel doit fournir une déclinaison d'habilitation permettant d'obtenir des fonctions propres selon les services (billetterie, communication, RP etc.) et les salariés.
- Ces accès devront être modifiables, duplicables et modulables facilement et rapidement.

Ergonomie et compatibilité des fichiers exportables :

L'ergonomie de l'interface devrait être la plus intuitive possible.

- Le logiciel devra permettre des exports exploitables vers d'autres logiciels, et en particulier sur Excel et ses tableaux croisés dynamiques (.xlsx, .xls ; .csv ; .xml), Word (.doc) et Acrobat (.pdf). Ces différentes compatibilités avec d'autres logiciels sont un point de vigilance particulier pour le pouvoir adjudicateur.
- Le logiciel devra faciliter l'accessibilité aux personnes en situation de handicap par la prise en compte du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

PARAMETRAGE ET CONFIGURATION DE LA BILLETTERIE :

Le Théâtre-Sénart doit pouvoir configurer de manière autonome le paramétrage concernant les tarifs, les formules, les calendriers, et les différentes clés (base de données spectateurs, plans de salle etc.), avec la possibilité de faire un report sur tout ou partie des configurations sur la saison suivante.

Cette prise en main de manière autonome par Le Théâtre-Sénart est impérative pour son fonctionnement : souplesse, réactivité, adaptation.

Gestion des réservations :

L'interface billetterie doit permettre :

- La réservation et la vente via trois canaux :
 - o En présentiel : billetterie
 - o Par Téléphone
 - o Par Internet
- La réservation et la vente vers :
 - o Des spectateurs individuels
 - o Des groupes (CE, associations, écoles etc.)
- La gestion de tous types de réservations et de ventes (cf. Paramétrage des tarifs et formules) :
 - o A l'unité
 - o De cartes et/ou de formules
 - o Panachées (unitaire, carte et formules)
 - o Prestations annexes ou complémentaires aux billets (panier repas, baby sitting, atelier, carte cadeau etc.)



- Par regroupement de réservations avec distinctement une seule fiche « payeur » et une ou plusieurs fiches « spectateurs ».
- Offres tarifaires liées à des codes promotionnels
- Extension du module Taris et Codes promos pour des usages uniques
- Pass Festival
- Module de revente Reelax (gratuit – bourse aux billets sécurisée)
- Module de covoiturage
- La gestion de liste d'attente (demande au guichet ou via internet) :
 - Archivage chronologique au guichet et via le site des publics (individuels et groupes) en attente :
 - Spectacle et séance souhaités
 - Tarif appliqué
 - Coordonnées : nom, prénom, mail et téléphone
 - Alerte automatique en cas de disponibilité de places
 - Gestion manuelle des relances et également possibilité de relance automatisée.
 - Actualisation automatisée au fur et à mesure des inscriptions, et archive chronologique des ventes.
- La prise en charge des règlements (présent et à venir) qu'elle qu'en soit sa nature :
 - Espèces, CB, chèques, chèques vacances, cartes cadeau, Passe Culture etc.
 - Par prélèvement (enregistrement de l'IBAN dans l'interface)
 - Les règlements multiples (ex. : 1/3 espèces, 1/3 carte, 1/3 chèque vacances)
 - Les règlements sur factures
 - Avec le cas échéant la quote-part due par le spectateur et celle par la structure.
 - Les règlements en cinq mensualités sur la période de juin à décembre (dernière échéance de paiement au plus tard le 30 novembre).
 - Ce type de règlement doit générer un fichier SEPA compatible avec la télétransmission du Trésor Public (format .xml, .csv, .xlsx etc.)
 - La configuration par le Théâtre-Sénart et la prise en charge de nouveaux moyens de paiement en cours de saison et de façon autonome par le client via le backoffice de la billetterie.
- La prise en charge des échanges au guichet et la possibilité des échanges et remboursements sur internet ou au guichet.
- L'édition de duplicatas.

Edition des billets :

Le support des billets devra être imprimé avec des BOCA thermiques, et être également dématérialisé sous forme de QR CODE ou de code barre pour smartphone, être imprimé sur papier libre par le spectateur.

Le masque des billets (billet et souche) sera personnalisable, évolutif et modifiable par les salariés du Théâtre-Sénart. Dans tous les cas il fera apparaître au recto :

- Logo du Théâtre Sénart (billet et souche)
- Nom du spectateur le cas échéant (billet et souche)
- Titre du spectacle (billet et souche)
- Date et heure (billet et souche)
- Tarifs (billet et souche)
- N° de la place numérotée ou « Placement libre »
- N° de la commande
- QR Code ou code barre pour le contrôle à l'entrée de la salle

Et au verso :

- Conditions particulières de vente
- N° de licences d'entrepreneur du spectacle

Vente au guichet ou en ligne :

L'objectif de la billetterie en ligne reste l'un des axes prioritaires du Théâtre-Sénart. Elle doit fournir la même qualité de prestation que la vente au guichet : paiement en plusieurs fois, placements côte à côte au choix même avec des conditions tarifaires différentes, possibilité d'ajout de prestations annexes (repas, babysitting etc.)

L'ergonomie, la fiabilité et la facilité d'utilisation seront des points significatifs dans le choix du prestataire.

Les critères porteront sur :

1. La fluidité du parcours de réservation (nombre de clics) du site du Théâtre-Sénart au site de paiement sur différents supports (ordinateur, tablette, smartphone, etc.)
2. Affichage adapté et ergonomique sur tous supports écrans : smartphone, tablette, ordinateur etc. et tous navigateurs
3. Gestion autonome par le Théâtre-Sénart de l'homogénéité visuelle de l'interface de vente en ligne et les documents qui en émanent (couleur, typo, visuel) ainsi que de son contenu (textes et visuels) en lien étroit avec celui du site du Théâtre-Sénart
4. Choix de son placement pour les placements numérotés, y compris avec des conditions tarifaires différentes (formule et tarif plein par exemple).
5. La personnalisation apportée aux utilisateurs :
 - Compte spectateur et accompagnateurs habituels (nom-prénom-mail)
 - Récapitulatif des commandes et leurs billets numériques
 - Mise à jour de ses informations (identité, coordonnées mails et téléphones, adresse postale)
 - Historique des achats
 - Inscription / désinscription à la Newsletter et autres canaux de communication (courriers, SMS etc.)
 - Propositions d'activités complémentaires (atelier, réservation de repas, babysitting etc.)
 - Possibilité d'intégrer des justificatifs de réduction temporaires ou pérennes
6. La capacité de naviguer entre le site, l'interface de billetterie et son panier



7. Possibilité de réservation avec alerte de levée d'option à J-15
8. Edition des billets par QR Code ou code barre en format papier ou sur le smartphone
9. Inscription d'un code promotionnel répondant aux caractéristiques souhaitées (spectacle(s) identifié(s), durée et date limite de promotion, quota de places limitées, etc.)

PARAMETRAGE DE LA BASE DE DONNÉES :

Paramètres - Fiche Contacts Individus / Structures

L'ensemble de ces critères doivent être exportables en .csv / .xls / .pdf / doc et importables via les mêmes types de fichiers

Les champs paramétrables ci-dessous pourront, au cours de la durée du marché, être amendés, retirés, complétés selon les besoins et les activités à venir du pouvoir adjudicateur de manière autonome.

Reprise des données antérieures :

- **Fichier client individuel et fichier client structure : coordonnées administratives complètes, historique des achats sur les trois dernières années (formules, cartes, tarifs pleins etc.)**

La base de données doit être exploitée par plusieurs opérateurs des différents services.

Un accès en mode lecture et en mode écriture doit être proposé.

Afin de sécuriser la base de données, l'application garde en mémoire la fiche originelle et la version précédant la dernière modification.

La solution permet :

- L'utilisation de listes de valeurs de champs (catégorie de spectateur / code postal-ville)
- L'application d'une casse standardisée (MAJUSCULE)
- L'application d'une casse en minuscule des adresses mails
- Le contrôle de la cohérence des adresses mails

Importation et exportation des données :

La solution doit permettre l'importation et l'exportation en masse des fiches contacts dans des formats bureautiques standards et exploitables (Formats Excel & Word)

Lors d'export de données, l'utilisateur doit pouvoir sélectionner les champs souhaités.

Lors d'un import de données / fiches contacts, le dédoublement doit impérativement être activé. Si le contact est déjà présent dans la base de données, la mise à jour des données doit être proposée selon des règles définies dans la solution. Pareillement, un utilisateur en ligne doit se voir proposer un rattachement au compte client existant si le mail affiché est similaire, afin d'éviter les doublons web.

La mise à jour d'une fiche, par un opérateur ou un client directement en ligne, doit être synchronisée en temps réel. Dans un souci d'ergonomie, la solution doit pouvoir permettre de consulter plusieurs fiches ou commandes simultanément.

Critères administratifs « Spectateur Individuel » :

Le « Spectateur Individuel » entre dans la catégorie B to C et répond pour l'adresse postale à la norme AFNOR XP Z 10-011



La numérotation téléphonique respecte la recommandation E.123 de l'Union internationale des télécommunications

Tous les champs peuvent donner lieu à une recherche intelligente.

Champs paramétrables :

Les champs paramétrables ci-dessous sont complétés soit au guichet du Théâtre Sénart soit directement par les spectateurs sur internet via leur compte client.

Champs modifiables (certains peuvent être définis comme étant obligatoires, ou obéissant à des règles formelles d'inscription (majuscules, etc.) :

- Catégorie : « **Individu** »
Possibilité d'une qualification par arborescence, pouvant être définie entre le pouvoir adjudicateur et le Théâtre-Sénart
- Nom
- Prénom
- Adresse
- Code Postal
 - L'automatisation de la détermination de villes, une fois le code postal saisi
- Ville
- Adresse mail
- N° de téléphone portable
- N° de téléphone 2
- Date de naissance
- Canaux de communication souhaités (newsletter, mail, SMS etc.)
- Information spécifique : PMR /Handicap sensoriel etc.
- Lien professionnel : Rattachement possible avec une « Fiche structure » (enseignant relié à une école par exemple). Si le spectateur est aussi relais d'une structure, possibilité de distinguer les achats professionnels et personnels
- Lien familial : Rattachement possible à d'autres « Fiches individus » (parent, enfant, etc.). Possibilité d'indiquer un contact « chef de famille »
- Info liée à l'accueil spécifique de personne porteuse d'un handicap
- Historique d'achat
- Historique d'envois de communication (mailing, papier...)

Globalement, les fiches de la base de données sont reliées à leur historique d'achat et d'envois et peuvent être reliées entre elles.

Critères administratifs « Fiche Structures » :

A « Fiche Structure » entre dans la catégorie B to B, et répond pour l'adresse postale à la norme AFNOR XP Z 10-011

La numérotation téléphonique respecte la recommandation E.123 de l'Union internationale des télécommunications

La fiche « Structure » peut être rattachée à une ou plusieurs fiches « Individu » (contact / contact administratif.)

L'architecture et la configuration des champs paramétrables doivent être modifiables par le Théâtre Sénart.

Champs paramétrables :

Tous les champs peuvent donner lieu à une recherche intelligente.



Champs configurables obligatoires et modifiables :

- Catégorie : « **Structure** » Possibilité d'une qualification par arborescence
- Adresse mail
- N° de téléphone
- Canal de communication souhaité : mail, SMS, Newsletter, etc.
- Adresse mail
- N° de téléphone
- Adresse de facturation / adresse de correspondance
- Code Postal
 - L'automatisation de la détermination de villes, une fois le code postal saisi
- Ville

Paramétrage des spectacles :

Chaque spectacle doit faire apparaître les champs paramétrables suivants :

- Nom du spectacle :
- Visuel pour affichage sur site
- Durée :
- Date(s) et séance(s) :
- Discipline artistique : Théâtre, musique, danse, etc.
- Catégorie : Tout public / jeune public / scolaire / festival
- Age minimum requis :

- Tarifs proposés : cf. : Paramétrage tarifs
- Tarifs Internet : cf. : Paramétrage tarifs

- TVA appliquée
- Date et heure d'ouverture de la vente sur internet
- Date et heure d'arrêt des ventes internet

- Salle :
- Placement numéroté / non numéroté :
- Numérotation des billets :

- Code billetterie 1 : raccourci analytique comptable (10 caractères)

Le paramétrage des spectacles peut être créé et modifié depuis l'interface du logiciel. Ces paramétrages doivent être également, depuis la solution, modifiables, duplicables et archivables pour fournir une bibliothèque de paramétrages exploitables.

La possibilité d'ajout de spectacles en cours de saison est impérative.

Les données peuvent également être importées et exportées vers Excel.

Paramétrage des tarifs et des formules :

Grilles Tarifaires du Théâtre Sénart

Voici les grilles tarifaires actuelles du Théâtre Sénart, incluant les catégories de tarifs et les modalités spécifiques pour différents types de spectateurs. Ces informations sont à jour pour la saison en cours.

Pass Curiosité

Venez quand vous voulez en achetant un pass pour profiter de tarifs préférentiels sur l'ensemble des spectacles. Dès deux spectacles, votre pass est rentabilisé ! Prenez vos places au fur et à mesure de vos disponibilités.

Tarifs :

- Tarif réduit : Pass à 8€
- Tarif plein : Pass à 12€

Abonnement

Vous adorez la programmation et voulez venir plusieurs fois ? Différentes formules ont été pensées pour vous selon votre nombre de spectacles choisis, votre âge ou votre situation. Bénéficiez des meilleurs tarifs sur toute la saison.

Tarifs :

Catégorie A+ : 35€ (tarif plein), 31€ (tarif réduit), -30 ans : 24€, -12 ans : 16€
Catégorie A : 33€ (tarif plein), 27€ (tarif réduit), -30 ans : 24€, -12 ans : 16€
Catégorie B : 28€ (tarif plein), 26€ (tarif réduit), -30 ans : 22€, -12 ans : 15€
Catégorie C : 22€ (tarif plein), 20€ (tarif réduit), -30 ans : 17€, -12 ans : 14€
Catégorie D : 15€ (tarif plein), 13€ (tarif réduit), -30 ans : 13€, -12 ans : 10€

Tarifs Spéciaux

Certains spectacles sont soumis à un tarif spécial, indiqué directement sur la page du spectacle.

Pass Culture

Tu as entre 15 et 18 ans ? Achète tes places avec les crédits de ton Pass Culture ! → Plus d'informations sur pass.culture.fr

Billets Suspendus

Faites bénéficier d'un billet à une personne qui ne pourrait pas se l'offrir ! Le principe est simple : vous achetez un billet à 12€, valable sur l'ensemble des spectacles, et nous les transmettons aux personnes qui le demandent.



Paramétrage de plan de salle

L'interface présentera les plans de salle, séance par séance, et distinguera clairement les places achetées, les places réservées non payées, les places réservées (invitations), les places contingentées.

Certains spectacles en cours de création peuvent créer des contraintes (cône de visibilité) nécessitant un reformatage du plan de salle.

Les plans de salle passés / présent / à venir de chaque séance peuvent être consultés à tout moment, même après la clôture.

Ces plans doivent être archivés pour permettre à terme leur réutilisation comme modèle ou base modifiable pour d'autres représentations.

Les plans de salle doivent permettre un filtrage isolé ou cumulé par famille de public :

- Filtre « vendu », filtre « réservé non payé », filtre « réservé invitation », filtre par « quota » (scolaire, groupe, compagnie etc.).
- Une alerte automatique est reçue pour le filtre « réservé non payé » quinze jours avant la séance.

Ces plans sont exportables en format Acrobat (.pdf) par séances, et doivent être groupables par spectacle, par type de discipline, par période.

Grande salle – 843 places :

- Un plan de salle par séance
- Placement numéroté (numérotation des sièges système pair/impair et rangs alphabétiques de A à P pour le parterre – et de Q à 7 pour la partie haute), et possibilité également de placement libre
- Zonage de sièges
- Places définies à destination des PMR
- Application des différents filtres et inscription de quota de places réservées par séance

Petite salle / Black Box – Jauge frontale - 303 places :

- Un plan de salle par séance
- Placement numéroté (numérotation des sièges système pair/impair et rangs alphabétiques de A à N), et possibilité également de placement libre
- Zonage de sièges
- Places définies à destination des PMR
- Application des différents filtres et inscription de quota de places réservées par séance

Petite salle / Black Box – Jauge bi frontale - 400 places :

- Un plan de salle par séance
- Placement libre
- Places définies à destination des PMR
- Application des différents filtres et inscription de quota de places réservées par séance

Petite salle / Black Box – Jauge debout – de 950 à 1200 places :

- Un plan de salle par séance
- Placement libre
- Places définies à destination des PMR
- Application des différents filtres et inscription de quota de places réservées par séance

Salle René Gonzalez – 99 places :

Cette salle n'est pas équipée de gradin.

- Un plan de salle « type » par séance
- Placement libre



- Application des différents filtres et inscription de quota de places réservées par séance

Hors les murs / chapiteau etc. :

- Un plan de salle « type » correspondant à des jauges variables
- Placement numéroté et placement libre
- Application des différents filtres et inscription de quota de places réservées par séance



Paramétrage de la vente en ligne

La vente en ligne s'est accélérée depuis le début de la pandémie. Elle est aujourd'hui systémique, et devient un objectif qualitatif majeur pour le Théâtre-Sénart. On attend de cette interface qu'elle soit conçue comme un réel site administrable par nous (textes, photos, couleurs, navigation, etc.) et qui intègre :

- une page d'accueil permettant de mettre en valeur des spectacles, des offres, des infos ;
- une interface de vente claire et efficace (nb de clics) ;
- une fluidité de navigation entre interface de vente et site Théâtre-Sénart.

Principes généraux :

Le Théâtre-Sénart souhaite un site internet de billetterie fourni et maintenu par le Titulaire respectant la charte graphique du pouvoir adjudicateur, et dont les ventes sont intégrées automatiquement et en temps réel dans la solution de billetterie. **Ces pages doivent être sécurisées en https.**

Le format du site de vente en ligne doit avoir un format qui s'adapte aux contraintes ergonomiques des mobiles, des tablettes, des ordinateurs etc. Il doit être conforme aux normes d'accessibilité aux personnes en situation de handicap

Tous les tarifs doivent être accessibles sur la billetterie en ligne, **toutefois les tarifs nécessitant la présentation de justificatifs (chômeurs, handicapés, tarifs jeunes etc.) ne permettent pas l'édition d'un billet virtuel, sauf si** certains justificatifs (AAH, étudiant, moins de 30 ans) peuvent être directement téléchargés par le spectateur sur son compte client puis vérifiés par le Théâtre Sénart.

Un traçage des publics depuis le site internet du Théâtre-Sénart et jusqu'à l'interface de la billetterie doit être envisageable, dans le cadre de la législation RGPD. Dans le cadre du RGPD, un bandeau d'information et de consentement pour la collecte de cookies doit être apposé. Par ailleurs la solution permet d'afficher sur toutes les pages de ventes en ligne un lien vers une page présentant la charte de confidentialité du Théâtre-Sénart.

La solution permet d'afficher sur toutes les pages de la vente en ligne un lien vers une page présentant les conditions générales de vente dont le texte est modifiable pour le pouvoir adjudicateur

Un lien intégré dans le site internet de billetterie permet au client de s'inscrire automatiquement à la Newsletter du Théâtre-Sénart. Cette inscription s'inscrit également automatiquement dans la fiche contact du client.

Achat avec création de compte client - Identification du client

- L'internaute crée un identifiant composé de son adresse mail et d'un mot de passe. Il a accès à sa fiche contact qu'il peut compléter / corriger :
 - o Nom
 - o Prénom
 - o Adresse
 - o Code Postal
 - o Ville
 - o Adresse mail
 - o N° de téléphone 1
 - o N° de téléphone 2
 - o Date de naissance



- Information spécifique : PMR /Handicap sensoriel etc.
- Inscription à la Newsletter
- Téléchargement de justificatifs (AAH, étudiant, moins de 30 ans)

Les critères suivants s'implémentent automatiquement :

- Catégorie : « Individu » et/ou « structure »
- Catégorie tarifaire induite
- « Critères dynamiques automatisés » (cf partie « communication »)

L'achat, une fois le compte client créé, doit être possible en 3 clics maximum.

Achat sans création de compte :

Les achats sans création de compte doivent être possibles et uniquement pour les achats unitaires de billets (hors formules / cartes).

Inscription du Nom / prénom / adresse mail / inscription à la Newsletter / Téléchargement de justificatifs.

Constitution d'un panier :

La solution doit présenter les fonctionnalités de gestion d'un panier d'achat, sa durée de validité pour le paiement est fixée à 60 minutes et peut être configuré par nos soins

Une fois le client identifié par son mail et son mot de passe, les étapes, **identifiées à l'écran par un fil d'Ariane**, sont les suivantes (ordre à préciser selon la préconisation du prestataire) :

- Réservation de place(s) sur une séance et affichage de ses prestations annexes (repas, garderie, ateliers, etc.)
- Dans le cas d'une salle numérotée : plan de salle et sélection des places
 - Dans le cas d'un panier avec plusieurs personnes, le placement côte à côte doit être appliqué automatiquement, quelque soient les formules choisies par les différentes personnes impliquées par le panier, et ce même si leurs parcours diffèrent (formules pour les uns, à l'unité pour les autres...)
- Validation des places et proposition d'une nouvelle réservation ou de prestations annexes (1.) ou finalisation du parcours d'achat (4.)
- Application d'un tarif prenant en compte le cas échéant la possibilité d'un tarif Formule ou un tarif Carte Essentielle ou d'un tarif spécifique (-12 ans, -30 ans etc.)
- Résumé de la commande pour engager le paiement
 - Cette étape permet de supprimer des places ou le cas échéant de revenir à l'étape première (1.) pour modifier / ajouter des places
 - Le cas échéant, inscription du Code promotionnel et actualisation du montant de la commande. En cas d'invalidité du code, un message d'erreur explicite doit apparaître (Code erroné / code périmé)
- Validation de Conditions Générales de vente, paiement, validation de l'adresse mail du client et mail du QR Code du billet ou de la contremarque le cas échéant. Dans tous les cas, la billetterie ou le backoffice peuvent émettre un duplicata.

Dans le cas d'une séance complète, la solution doit automatiquement proposer :

- La possibilité de réserver une autre séance du même spectacle quand cela est possible.
- L'inscription possible sur une liste d'attente
- La relance pour des places libérées dites « de dernière minute »

Solution de paiement Internet :



- Interface web personnalisable (pour qu'elle puisse s'intégrer sur la page de paiement de notre site)
- Plusieurs moyens de paiements (visa, American Ex, Mastercard)
- Autres moyens de paiement (chèques cadeaux, contremarque Pass culture, etc.)
- 3-D Secure
- Paiement en plusieurs fois
- Historique des transactions acceptées et refusées
- Extraction des transactions (Excel, csv, etc.)
- Module de paiement intégré avec le logiciel de billetterie (pour le pointage des paiements)
- Remboursement via la solution de paiement (total ou partiel)
- Remboursement de groupe automatique (pour rembourser une salle entière)
- Paiement mobile
- Interface responsive et accessible aux non-voyants
- Gestion optimale d'un trafic élevé sur le site billetterie et l'interface de paiement (par ex : 10 000 places en 6h continues, le jour de l'ouverture des réservations 22/23, dont plus de 8 200 en formules)

Actuellement le Théâtre-Sénart travaille avec PAYBOX SYSTEME - VERIFONE

Le Théâtre-Sénart gère chaque saison des demandes de groupes, notamment sur les séances scolaires représentant environ moyenne 20 000 places alors qu'il y a 15 000 places disponibles en jauge offerte. Cette situation crée d'importantes tensions et un travail de réservation, coordination, relance et suivi particulièrement chronophage.

Le Théâtre-Sénart souhaite développer un traitement automatisé important permettant au salarié de réduire le temps administratif au bénéfice des relations avec ces publics.

Principes généraux

Le pouvoir adjudicateur souhaite automatiser les inscriptions / corrections des inscriptions massives des structures selon le schéma suivant :

1. Pré-réservation
2. Arbitrage par le Théâtre-Sénart
3. Intégration automatique en billetterie des données arbitrées
4. Envoi des confirmations (ou propositions d'autres spectacles ou d'autres séances : renvoi au point 1.)
5. Validation des confirmations - intégration dans la billetterie - émission des billets

Le tout via une interface fournie par le prestataire et importable/exportable vers d'autres formats (csv, Excel, etc.)

L'inscription des réservations scolaires et les états intermédiaires doivent être automatisés. Durant tout le processus ci-dessous, l'opérateur doit pouvoir accéder à toutes les informations administratives des structures.

Selon proposition du prestataire, la campagne d'inscriptions des groupes doit pouvoir passer par les étapes :

- Souhaits des différents établissements facilement consultables et importables si besoin
- Arbitrage facilité par une solution mettant en regard le nombre d'élèves, le niveau de la classe, le projet pédagogique... vs la jauge disponible, avec un décompte actualisé au fur et à mesure des validations
- Intégration dans la billetterie des groupes acceptés ou automatisation possible des contrepropositions/inscriptions sur listes d'attente pour les autres
- Envoi automatisable de courriers selon les réponses apportées aux demandes.

L'opérateur peut saisir une date limite de confirmation d'option

- Modification de réservation possible
- Emission de la facture
- A réception du paiement une confirmation est envoyée par mail aux contacts référents et administratifs de la structure

Documents annexes :

L'opérateur peut imprimer :

- un devis et s'il le souhaite l'envoyer par mail depuis la solution, avec un email type pré-paramétré et modifiable par nos soins.
- La solution génère des factures numérotées intégrant les mentions légales (cf. : paramétrage des billets).
- La facture peut intégrer une ou plusieurs commandes.
- La solution peut permettre l'édition des récapitulatifs de commandes incluant le titre, la date et l'horaire de la séance, ainsi que le nombre de billets achetés.

- Tous ces documents peuvent être envoyés par mail au format .pdf et archivés sur le compte du client de la structure, et exportables en format Word, Excel et Acrobat



Fonctionnalités de contrôle d'accès

La solution intègre un dispositif de contrôle des billets moderne et efficace, répondant aux besoins opérationnels et technologiques :

1. Contrôle intégré des billets :
 - a. Lecteurs de QR-code et/ou code-barre pour vérifier rapidement la validité et l'unicité des billets.
 - b. Paramétrage de codes couleurs distincts pour différencier les types de billets (tarif plein, enfant, adolescent, etc.), facilitant l'identification visuelle rapide.
2. Archivage des données :
 - a. Toutes les données de contrôle sont archivées dans le système et conservées à des fins statistiques et d'analyse post-événement.
3. Connectivité flexible :
 - a. La solution prend en charge le contrôle d'accès via Wi-Fi ou 4G, garantissant une connectivité fiable, même dans des environnements à couverture limitée.
4. Gestion des billets invalides :
 - a. En cas d'invalidité d'un billet (titre déjà scanné, erreur, ou billet non reconnu), le système déclenche un signal sonore et/ou lumineux pour alerter l'opérateur instantanément.

Visualisation en temps réel

La solution offre un tableau de bord en temps réel pour suivre les données de contrôle d'accès :

- Nombre total de billets scannés : suivi global des entrées.
- Nombre de billets scannés par opérateur : pour une gestion détaillée et une répartition des flux.

Accès via téléphone portable

Pour plus de flexibilité et d'efficacité, le dispositif de contrôle doit être compatible avec des appareils portables (smartphones ou tablettes) :

1. Application mobile dédiée :
 - a. Une application intuitive pour Android et iOS permettant :
 - i. Le contrôle des billets via l'appareil photo (lecteur QR-code/code-barre intégré).
 - ii. La synchronisation en temps réel avec le système central.
2. Mode hors ligne :
 - a. En cas de perte de connexion Wi-Fi ou 4G, l'application doit permettre le contrôle en mode déconnecté avec une synchronisation automatique des données dès le rétablissement de la connexion.
3. Statistiques accessibles en mobilité :
 - a. Les opérateurs autorisés peuvent consulter en temps réel les statistiques (nombre d'entrées, taux de fréquentation) directement sur leur téléphone.
4. Sécurisation des accès :
 - a. Authentification sécurisée pour les utilisateurs mobiles, garantissant l'intégrité des données et la limitation des accès non autorisés.

Avantages pour l'exploitation

- Rapidité et fluidité : Réduction des files d'attente grâce à un contrôle d'accès simplifié et rapide.



- Flexibilité : Utilisation sur différents types d'appareils, permettant une gestion adaptable selon les événements.
- Analyse détaillée : Accès immédiat aux données de contrôle pour un suivi optimal et des rapports post-événement précis.

Paramétrage – Comptabilité

Principes Généraux

La solution garantit les points suivants :

Traçabilité et transparence des opérations

- Une traçabilité complète de l'intégralité des opérations (ventes, annulations, duplicatas, remboursements, reports de billets, etc.), depuis le niveau le plus fin (par poste de vente) jusqu'au plus général :
 - Par période de vente.
 - Par saison culturelle et par exercice comptable et fiscal.
 - Par opérateur, produit mis en vente, et type de paiement.

Conservation des informations comptables

- Conservation illimitée de l'ensemble des informations nécessaires à la constitution des états comptables et financiers.
- Capacité à couvrir l'exercice comptable, tout en permettant de constater des ventes relatives à deux saisons culturelles en simultané.
- Les cumuls doivent être calculés à la fois :
 - Par saison culturelle.
 - Par année civile.

Intégrité des opérations

- Une fois clôturée, une caisse ne peut être modifiée pour garantir l'intégrité comptable.

Principaux États Comptables et Financiers

La solution devra inclure des états comptables standard tout en permettant leur personnalisation en fonction des besoins spécifiques du Théâtre Sénart. Ces états incluent :

1. Recettes détaillées :

- Par représentation.
- Par séance ou prestation (ateliers, stages, etc.).
- Par prestation annexe (livre, carte cadeau, produit dérivé, billet suspendu, etc.).

2. Analyse par familles tarifaires :

- Par formules (abonnements, Pass Culture, etc.).
- Par cartes ou tarifs spécifiques (tarifs réduits, tarifs scolaires, etc.).

3. État des caisses :



- a. **Bordereau individuel de caisse par opérateur** pour un suivi précis des transactions.
 - b. **État des caisses journalières** avec une ventilation complète par :
 - i. Moyen de paiement (espèces, cartes, chèques, etc.).
 - ii. Type de produit ou service vendu.
 - iii. Type de tarif appliqué.
 - iv. Canal de vente (billetterie, Internet, back-office).
- 4. Suivi des opérations spéciales :**
- a. **Journal des échanges, annulations, et remboursements** pour garantir une traçabilité totale des modifications.
 - b. Liste des commandes par spectacle et séance pour une vision consolidée.
 - c. Suivi des prélèvements et paiements différés (paiements en plusieurs fois).
- 5. Suivi des ventes :**
- a. Par spectacle, séance, ou catégorie de produit, avec des indicateurs de performance clés.
 - b. **Suivi spécifique des ventes et paiements pour les groupes :**
 - i. Relance automatique pour les factures impayées.
 - ii. Statut clair des factures (émises, payées, en retard).
 - iii. Reporting des groupes ayant des paiements en attente, avec options de segmentation (scolaires, entreprises, associations).

Facturation et Relance des Groupes

Pour mieux répondre aux besoins des groupes (scolaires, entreprises, associations, etc.), la solution devra inclure :

- 1. Facturation automatisée :**
 - a. Génération rapide et personnalisée des factures pour les réservations de groupe.
 - b. Attribution automatique des numéros de facturation selon les normes comptables en vigueur.
 - c. Export des factures au format PDF ou Excel pour un partage facile.
- 2. Suivi des paiements :**
 - a. Tableau de bord des paiements par groupe, avec :
 - i. Factures en cours de règlement.
 - ii. Factures en retard, avec rappels automatiques paramétrables.
 - b. Indicateurs de performance sur les délais de paiement.
- 3. Relances automatiques :**
 - a. Envoi d'e-mails ou de courriers de relance à des groupes en retard de paiement, avec modèles personnalisables.
 - b. Historique des relances pour chaque facture.
- 4. Reporting consolidé :**
 - a. État des factures impayées par groupe, avec des filtres par type de groupe (scolaires, CE, etc.).



- b. Suivi global des recettes issues des groupes, permettant de mesurer leur impact sur le chiffre d'affaires global.

Formats et Personnalisation

Tous ces états doivent :

- Être exportables en formats **PDF, Excel, ou CSV**, permettant une exploitation avancée (ex. tableaux croisés dynamiques).
- Être rapidement paramétrables par les utilisateurs pour répondre à des besoins spécifiques ou ponctuels.

Paramétrage – Statistiques

Afin de répondre aux besoins opérationnels et stratégiques du Théâtre Sénart, le système de billetterie doit inclure des outils robustes et flexibles pour la génération d'états comptables, statistiques, et de documents personnalisables. Ces outils devront permettre une analyse rapide et précise, ainsi qu'une exploitation efficace des données pour le suivi des performances.

États statistiques personnalisables

Le logiciel devra offrir la possibilité de paramétrer et d'éditer facilement des états statistiques selon divers critères, notamment :

1. **Par type de spectacle :**
 - a. Catégories de spectacles (théâtre, danse, concerts, etc.).
 - b. Popularité par type et genre artistique.
2. **Par type de spectateur :**
 - a. Analyse de l'origine géographique des spectateurs (locale, régionale, nationale).
 - b. Temporalité des achats (billets achetés à l'avance, de dernière minute, etc.).
 - c. Comportement d'achat par catégorie (abonnés, groupes, Pass Culture, etc.).
3. **Par dates ou périodes :**
 - a. Comparaison des ventes et fréquentations selon des périodes clés (week-ends, jours fériés, etc.).
 - b. Tendance des ventes à J+1, J+7, J+30 après l'ouverture des réservations.
4. **Taux de fréquentation :**
 - a. Calcul précis des taux de remplissage par spectacle ou par série de représentations.
 - b. Évolution des taux de fréquentation à différents moments de la saison.



5. Prix moyen du billet :

- a. Analyse des prix moyens des billets par spectacle, catégorie de spectateurs ou période.
- b. Évaluation de l'impact des promotions et des politiques tarifaires.

Paramétrage – SIBIL

Le Ministère de la Culture a mis en place un système d'observation statistique du spectacle vivant.

Le titulaire détaille le processus de déclaration prévus entre sa solution et SIBIL et précise s'il a mis en place un système directement et automatiquement exportable. La solution doit être capable de fournir une base de données avec une liste de propositions de spectacles :

- Nom du spectacle
- Nom de la direction artistique (metteur en scène, direction musicale, chorégraphe etc.)
- Autre : à préciser

Paramétrage – Fonctions CRM et Communication

Depuis la base, des segments de spectateurs doivent pouvoir s'identifier rapidement selon leur :

- Historique d'achat
- Caractéristiques d'identité (zone géographique d'habitation, âge)
- Canal d'achat (contremarques ou traçage web via cookie)
- Temporalité d'achat
- Critères dynamiques – tels que détaillés ci-après
- Réponses précédentes à des sondages
- Canal de communication privilégié
- Présence sur un quota, une liste d'attente

Ces différents segments doivent pouvoir s'exporter facilement en différents formats (Excel, csv), mais aussi donner lieu à des emailings ou smsings directement depuis le logiciel de billetterie.

Ces emailings doivent :

- être mis en page facilement selon la charte graphique du pouvoir adjudicateur,
- respecter les normes RGPD et choix de communication du client,
- garantir une délivrabilité optimale
- Proposer des services adjoints quand cela est possible (ajout à l'agenda, proposition de prestations complémentaires, etc.)

Ces envois peuvent, au besoin, être automatisés ; par ex :

- rappeler directement les 1ers sur listes d'attente dès que des places se libèrent
- possibilité d'envoyer un mailing spécifique à J+2 de la réservation si historique billet =0
- possibilité de relancer les paniers non validés sur le web à J+1
- possibilité d'envoyer ou de mettre à disposition sur l'espace client un reçu ou facture acquitté aux groupes qui en feraient la demande (par exemple en cochant une case sur leur espace client)

Ces envois doivent répondre à la charte graphique du Théâtre-Sénart.



Le logiciel doit pouvoir également être interfacé facilement avec des solutions de mailing en nombre (type Mailjet, Mailchimp, Brevo).

L'outil doit nous permettre de définir des cibles en fonction de critères croisés cumulables et dynamiques.

Critères dynamiques automatisés :

Exemple de configuration de critères dynamiques automatisés :

Critère dynamique automatisé 1 :

A partir de l'ouverture de saison et jusqu'à sa clôture, ce critère permet de dissocier les comportements « Prévoyants » (achat d'une formule 5/10/15), des « Non prévoyants » (achat d'une carte ou de billets à l'unité).

Formule vs achat à l'unité et carte : Comportement 1 : Prévoyant / Non prévoyant
Un acheteur « Prévoyant » devient « Non prévoyant » s'il achète :

- Plus de 3 billets après l'achat d'une formule 5,
- Plus de 5 billets après l'achat d'une formule 10
- Plus 7 billets pour une formule 15.

- Inversement un acheteur « Non prévoyant » le devient s'il achète par la suite une formule.

Critère dynamique automatisé 2 :

En paramétrant la date d'une diffusion de newsletter et les spectacles présentés, ce critère dynamique doit définir le public réactif (achat dans les 72 heures) des autres. Ce critère doit s'actualiser à chaque nouvelle émission d'une newsletter.

Achat dans le 72h suite à une Newsletter : Comportement 2 : Réactif / Non réactif
Un acheteur « Réactif » sur une newsletter peut devenir « Non réactif » à la suivante et inversement.

Critère dynamique automatisé 3 :

En paramétrant la date d'émission d'un code promotionnel, ce critère dynamique doit définir le public opportuniste des autres, c'est-à-dire achetant un billet dans les 12 premières heures. Ce critère doit s'actualiser à chaque nouvelle promotion.

Achat suite à un code promotionnel :
opportuniste

Comportement 3 : Opportuniste / non

Cette solution doit être apportée dans la globalité par le candidat, et permettre au Théâtre Sénart de segmenter des catégories de comportements, et obtenir une base de données comportementale actualisée, automatisée et dynamique (email et N° de téléphone portable pour les sms).

Ces critères doivent également être modifiables manuellement et simplement par les salariés de la billetterie.

Cette base de données doit également pouvoir se croiser avec des données statistiques, en particulier les achats par type de discipline.

Exemple de schémas et clés d'entrée souhaités (critères statistiques / critères dynamiques) :

Par discipline artistique / les Non prévoyants / Réactifs / Non opportunistes

Par codes postaux / Réactifs / Non opportunistes

Les Prévoyants / Non réactifs / Opportunistes



Les Réactifs / Non opportunistes
Etc.



MISE EN PLACE DE LA SOLUTION, ETAPES ET POINT DE DEPART DE LA MAINTENANCE

La mise en place d'un logiciel de billetterie doit s'adapter aux activités et contraintes spécifiques du Théâtre-Sénart. Une parfaite coordination entre le prestataire et le pouvoir adjudicateur est essentielle pour garantir le succès du projet.

L'ouverture de saison en juin 2025 représente une période stratégique pour un déploiement optimal, permettant :

- L'utilisation effective de la solution pour le lancement des abonnements.
- La formation des opérateurs.
- L'importation et l'intégration des données existantes.
- Une installation complète du système informatique (billetterie, back-office, Internet).

Rétroplanning et outils de suivi

Le titulaire doit fournir un rétroplanning détaillé sur une séquence de 4 mois, intégrant :

- Les étapes clés du projet, avec des jalons de validation.
- La désignation des chefs de projet (titulaire et pouvoir adjudicateur).
- La mise en place d'un comité d'arbitrage et de validation pour le suivi de l'avancement.
- L'organisation de réunions régulières pour le suivi et la livraison des étapes.

PHASES DU PROJET

1. Spécifications et paramétrages :

- Validation des spécifications en tenant compte des besoins spécifiques du Théâtre-Sénart.
- Définition des droits et rôles des principaux utilisateurs.
- Mise en place des fonctionnalités définies par les spécifications.
- Intégration de la solution et des matériels.
- Saisie des données représentatives de la programmation 2025/2026.

2. Reprise des données existantes :

- Définition des modalités et formats des données à obtenir du prestataire actuel (Ressources).
- Importation des contacts individuels et structurels actifs sur les trois dernières saisons.
- Intégration de l'historique des achats des trois dernières années.

3. Formation :

Formation en intra, avec tous les documents et supports rédigés en français, pour :

- ☐ **Billetterie (y compris régisseur).**
- ☐ **Administration et comptabilité.**
- ☐ **Relations publiques et communication.**

Fourniture de manuels utilisateur et administrateur ainsi que de documents en ligne.

4. Validation d'Aptitude au Bon Fonctionnement (VABF) :

Tests préalables à la mise en production pour valider :

- ☐ Les paramétrages.
- ☐ Les intégrations.
- ☐ La reprise des données.

Suivi des anomalies, classées en trois catégories :



- ☐ **Mineure** : gêne de fonctionnement sans empêcher l'utilisation.
- ☐ **Majeure** : empêchement partiel, avec contournement possible.
- ☐ **Bloquante** : impossibilité d'utilisation, correction prioritaire.

Le titulaire s'engage à répondre et corriger les anomalies dans des délais précis :

- ☐ **Bloquante** : réponse sous 4 heures, correction immédiate.
- ☐ **Majeure** : réponse sous 24 heures, correction rapide.
- ☐ **Mineure** : réponse sous 48 heures, correction prévue dans une version ultérieure si acceptable.

ASSISTANCE AU DÉMARRAGE :

- Présence du titulaire lors de l'ouverture de la billetterie (juin 2025) pour les abonnements et ventes en ligne.
- Présence renforcée en septembre 2025 pour l'ouverture de la billetterie scolaire (groupes).

VÉRIFICATION DE SERVICE RÉGULIER (VSR)

- Cette procédure se déroule de juin 2025 à décembre 2025 pour valider le fonctionnement régulier et conforme du système en conditions normales.
- Un procès-verbal de validation sera signé en janvier 2026, marquant le point de départ officiel de la maintenance corrective et évolutive.

Réversibilité

En cas de changement de titulaire à la fin du présent marché public, les trois dernières années d'exploitation au minimum doivent être restituées et exploitables informatiquement (fichiers en .csv, .xls, .xml pour les bases de données, .pdf pour les plans salles etc.).

Pendant toute la phase de réversibilité, le titulaire s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations contractuelles et à fournir une parfaite continuité de service de ses prestations.