



## **ORCHESTRE NATIONAL DES PAYS DE LA LOIRE**

Service de la Communication et du Marketing

# **ACQUISITION ET MAINTENANCE D'UNE SOLUTION DE BILLETTERIE ET DE GESTION DES RELATIONS AVEC LES PUBLICS POUR L'ORCHESTRE NATIONAL DES PAYS DE LA LOIRE**

**Version : 1<sup>er</sup> octobre 2019**

## A. Table des matières

A.	CONTEXTE .....	4
1.	Objet de la consultation .....	4
2.	Présentation de l'ONPL .....	4
3.	La saison 2018-2019 en quelques chiffres .....	5
4.	Les espaces.....	5
5.	Calendrier du projet .....	6
6.	Réponse à la consultation .....	6
B.	OBJECTIFS ET ENVIRONNEMENT .....	8
1.	Objectifs généraux .....	8
2.	Limites rencontrées et évolutions souhaitées .....	10
3.	Environnement informatique.....	11
C.	ATTENTES TECHNIQUES DE LA SOLUTION .....	12
1.	Compatibilité des solutions.....	12
2.	Postes de travail à équiper .....	12
3.	Assistance technique aux utilisateurs .....	12
4.	Gestion des données.....	13
D.	ATTENTES FONCTIONNELLES BILLETTERIE .....	14
1.	Fonctionnement général et évolutions souhaitées.....	14
2.	Procédure de paramétrage de saison .....	21
3.	Processus de gestion des réservations et ventes.....	24
4.	Billetterie en ligne .....	26
5.	Processus de gestion financière (régie).....	28
6.	Archivage.....	30
E.	ATTENTES FONCTIONNELLES DU CRM .....	30
1.	Fonctionnement général des relations publiques et évolutions souhaitées .....	30
2.	Fichier spectateurs et professionnels .....	31
3.	Statistiques & compte rendu .....	32
4.	Marketing : Lettre d'info, emailing ciblés.....	34
F.	FORMATION .....	35
G.	ASSISTANCE ET MAINTENANCE.....	36



## A. CONTEXTE

### 1. Objet de la consultation

La présente consultation est lancée par voie de procédure adaptée en application de l'Article L2123-1 du Code de la commande publique. Il s'agit d'un marché de techniques de l'information et de la communication.

L'objet de la consultation est le remplacement d'un système de billetterie informatisé et l'acquisition d'un outil de CRM pour l'**Orchestre National des Pays de la Loire (ONPL)** sur ses deux sites d'exploitation que sont les villes de Nantes et d'Angers

La présente consultation concerne les 3 prochaines saisons de l'Orchestre : 2020-2021, 2021-2022 et 2022-2023

La solution de billetterie devra être entièrement opérationnelle pour le **14 février 2020** afin que le paramétrage de la saison puisse être effectué par nos équipes, en vue d'une ouverture des abonnements à la vente le **vendredi 13 mars 2020**. (CF point A.5)

La présentation de la nouvelle solution de billetterie devra présenter un budget prévisionnel sur 3 années comprenant les coûts associés à l'achat de la solution, son implantation, la formation des utilisateurs, ainsi que les frais liés à son utilisation et fonctionnement (Frais éditions de services...)

La solution de billetterie acquise devra avantageusement remplacer la solution actuelle (3<sup>ème</sup> Acte version 13.1.45) telle que détaillée dans le **chapitre C** de la présente consultation.

L'outil de CRM, intégré ou non à la solution de billetterie, mais synchronisé avec celle-ci, devra proposer des fonctionnalités plus avancées en terme de relations publiques :

- Agrégation et organisation de la base de données « publics » et « professionnels »
- Statistiques avancées de l'activité et des publics
- Segmentation voire profilage des publics
- Facilitation des campagnes de communication ciblées, de préférence en interconnexion avec les principaux canaux de communication (mailjet, facebook)
- Analyse possible des transformations de vente en fonction des canaux

Cette solution devra respecter les règles de gestion des données personnelles imposées par le Règlement général de protection des données (RGDP)

### 2. Présentation de l'ONPL

L'Orchestre National des Pays de la Loire est un orchestre national basé à Angers et Nantes. Se produisant dans ces deux villes d'implantation ses équipes sont en charge des opérations de communication, de marketing et de vente. Il comprend à ce titre deux régies de recettes distinctes, l'une à Nantes et l'autre à Angers. L'ONPL diffuse également ses productions en région Pays de la Loire

sans pour autant en assurer la billetterie. Géré par un syndicat mixte, l'ONPL programme à la saison (De septembre à juin) de la musique symphonique mais également des plus petites formes comme de la musique de chambre.

Enfin, celui-ci co-organise plusieurs représentations avec/et chez ses partenaires pour des partages de salle et de billetterie. (Angers-Nantes Opéra, Le Lieu Unique...).

Plus d'info sur : [www.onpl.fr](http://www.onpl.fr)

En régie directe, l'Orchestre obéit aux règles de la comptabilité publique. Il bénéficie du soutien financier du Conseil Régional des Pays de la Loire, du Ministère de la Culture, des villes de Nantes et d'Angers et des départements de Loire-Atlantique, Maine-et-Loire et Vendée.

L'ONPL est un orchestre national, label du Ministère de la Culture et de la Communication

### 3. La saison 2018-2019 en quelques chiffres

	Nombre de représentations	Billets édités	Nombre d'abonnés	CA
<b>NANTES</b>	38	65 936	4 632	685 787€
<b>ANGERS</b>	36	38 788	2 671	427 542€
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>104 724</b>	<b>7 303</b>	<b>1 113 329€</b>

### 4. Les espaces

L'ONPL diffuse principalement dans deux salles :

Le **Grand Auditorium** de la cité des Congrès à **Nantes**, Capacité maximale : 1971 places assises.

**L'Auditorium** du Centre de Congrès d'Angers, 1200 places assises. Les sièges sont numérotés.

En plus de ces deux salles principales l'ONPL est amené à vendre des billets pour d'autres salles, numérotées ou non. Tous les détails seront traités dans le chapitre C.1.

## 5. Calendrier du projet

1 <sup>er</sup> octobre 2019	Lancement de la consultation
Vendredi 4 novembre 2019	Date limite de remise des offres initiales
8 au 15 novembre 2019	Analyse des offres initiales
Vendredi 15 novembre 2019	Pré-sélection des candidatures retenues
Lundi 25 et mardi 26 novembre 2019	Rencontres-démonstrations avec les candidats ; négociations et remise des offres
Lundi 9 décembre 2019	Date limite de remise des offres finales
SEMAINES du 9 au 13 décembre 2019	Attribution, information des candidats
SEMAINE du 16 décembre 2019	Réunion de lancement de projet avec le candidat retenu
SEMAINES du 30 décembre au 17 janvier 2020	Mise en place des solutions : installation technique, paramétrages, export et import des données de l'ancienne solution, interconnexion des outils, tests, livraison des matériels
SEMAINES du 20 janvier au 14 février 2020	Formation billetterie des personnels de l'ONPL
<b>Jeudi 13 février</b>	<b>La billetterie est entièrement opérationnelle pour le paramétrage par nos équipes</b>
SEMAINE du 17 février au 6 mars	PARAMETRAGE de la saison 2020-2021
SEMAINE du 9 au 13 mars	Dernière phase de finalisation et de tests
Lundi 16 mars 2020	Ouverture abonnement PASSION
Jeudi 2 avril 2020	Ouverture abonnement autres formules (Besoin de la présence physique du prestataire pour l'ouverture des ventes internet)
Lundi 22 juin 2020	Ouverture de la vente des places à l'unité

**Il est à noter que de mars à juin 2020 nous devons utiliser deux solutions de billetterie en parallèle : 3A / digitick pour gérer la fin de saison 2019-2020, et la nouvelle solution afin de gérer les ventes de la saison 2020-2021.**

## 6. Réponse à la consultation

Les soumissionnaires devront envoyer par voie électronique à [cmoule@onpl.fr](mailto:cmoule@onpl.fr) avant le **4 novembre 2019** à 9h, un dossier de réponse complet au présent Cahier des Clauses Particulières comprenant notamment les informations suivantes :

A l'appui du dossier de candidature :

- Une lettre de candidature comprenant notamment la « déclaration sur l'honneur » pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction mentionnés aux articles L2141-1 à L2141-6 du Code de la commande publique, et qu'il est en règle au regard des articles L5212-1 à L5212-11 du code

du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés (formulaire DC1 mis à jour au 26/10/2016 ou équivalent).

- La déclaration du candidat - formulaire DC2 mis à jour au 26/10/2016 ou équivalent
- Un descriptif de l'entreprise et de ses valeurs, comprenant ses références (notamment les éventuelles structures culturelles de Loire Atlantique)

A l'appui de l'offre :

- Un mémoire technique, apportant les réponses à toutes les attentes exprimées dans le présent document, en remplissant le tableau de synthèse technique (**Annexe 2**)
- Les descriptifs fonctionnels détaillés des solutions proposées
- Les descriptifs fonctionnels détaillés des matériels proposés
- Les descriptifs détaillés des services proposés
- Le devis détaillé pour chacune des trois saisons, comprenant le calendrier de facturation
- Le devis global sur les 3 ans, en remplissant le bordereau des prix unitaires – BPU (**Annexe 3**)
- Une proposition de contrat
- Une note sur la méthodologie de travail proposée, comprenant :
  - Une description de la méthode de travail proposée
  - Une description des moyens humains affectés au projet et à l'accompagnement des personnels
  - Une proposition de calendrier détaillé de travail (notamment les dates de réunions et de formations) et de mise en place des solutions (notamment la phase d'export/import des données de l'ancienne solution, les phases de tests), sur la base du calendrier défini en A.4. *Calendrier du projet*
  - Le candidat devra spécifier les caractéristiques techniques des matériels (configuration des postes de travail, des imprimantes ...), du réseau et des logiciels associés (base de données, systèmes et utilitaires ...) nécessaires au bon fonctionnement de son système.

## B. OBJECTIFS ET ENVIRONNEMENT

### 1. Objectifs généraux

#### 1. Préambule

Nous l'avons préalablement vu, l'ONPL fonctionne actuellement avec deux billetteries distinctes, opérantes sur nos deux villes de diffusion. Cette structuration implique deux canaux de ventes en ligne et deux régies séparées. Lors de vente web, cette organisation ne permet pas l'achat dans un même panier de concerts à Nantes et à Angers. De même au guichet, nous ne pouvons vendre des places pour une autre ville.

En fonction des solutions techniques proposées **nous explorons la possibilité de rassembler les deux billetteries en un seul système** afin de permettre une économie d'échelle en terme de coûts, et ainsi faciliter l'organisation des billetteries dans le paramétrage, l'export de statistiques et la vente.

Les candidats devront détailler leur vision sur cette problématique d'organisation considérant la spécificité d'activité implantée sur deux villes.

#### 2. Objectifs généraux billetterie

- Améliorer le service rendu au public : vente en ligne (ergonomie et mobilité de l'interface, e-billets, compte client en ligne), personnalisation de la relation (meilleur suivi billetterie).
- Augmenter la proportion de ventes en ligne (Objectif 50 % première année) ainsi que le volume global des ventes.
- Continuer à proposer un service de choix de place personnalisé : Visualisation 3D + choix du placement (Avec possibilité de récupération des plans déjà créés par 3A/Digitick)
- Améliorer le confort de travail des agents de billetterie (ergonomie, fonctionnement et fonctionnalités) et rendre plus qualitatif leur temps de travail (par l'automatisation / la dématérialisation de certaines procédures).
- Améliorer l'accueil en salle pour le public et pour le personnel d'accueil via un contrôle numérique d'accès en salle (rapidité, maîtrise de la jauge)
- Rendre la solution de e-billet compatible avec la solution de contrôle d'accès choisie par les différentes salles de diffusion.

#### 3. Objectifs généraux CRM

- Améliorer le service rendu au public : personnalisation de la relation (communication plus pertinente), dans le respect du RGPD
- Améliorer la connaissance des publics : de leur identité, de leurs usages et de leurs attentes, à des fins statistiques et de communication ciblée



- Faciliter les campagnes de communication ciblées et multicanal pour la fidélisation et l'acquisition des publics
- Améliorer le confort de travail (par la simplification des procédures d'exports de contacts et de statistiques)
- Disposer d'un outil transversal facilement appropriable par l'équipe de communication, pour un travail en synergie entre la billetterie, la communication et les relations publiques

#### 4. Objectifs généraux matériel

Nous avons pour objectif d'utiliser au maximum le matériel déjà en place (cf Environnement informatique) pour les imprimantes et les postes de travail.

- **Serveur d'hébergement de la base de données**

Le candidat devra proposer une ou plusieurs options pour l'hébergement de la base de données :

- Soit, un hébergement local dans nos bureaux sur les serveurs de l'ONPL. Le candidat devra fournir les besoins qui sont nécessaires pour le serveur mais aussi pour la bande passante qui permet le lien entre les comptes-clients en ligne et les fiches de la base de données.
- Soit, un hébergement sur les serveurs du candidat (Cloud).

- **Serveur d'hébergement de la billetterie en ligne**

La billetterie en ligne devra être hébergée sur les serveurs du candidat. Ceux-ci devront pouvoir supporter une affluence relativement forte, qui survient exceptionnellement, lors des « grandes » mises en vente. Le candidat précisera dans son offre les capacités de connexions simultanées.

- **Imprimantes**

Le candidat devra fournir un devis pour l'achat de nouvelles imprimantes (à l'unité, et si possible différents modèles : fixes, transportables...)

- **Douchettes**

L'ONPL souhaite s'équiper de **6 douchettes** de contrôle d'accès. (3 pour Angers et 3 pour Nantes). Ces douchettes doivent permettre de compter rapidement les tickets contrôlés, se synchroniser entre elles et interroger le logiciel si le billet présenté n'est pas reconnu.

Les douchettes devront afficher de manière rapide et lisible la raison d'un billet non reconnu (ex : billet déjà contrôlé / erreur date / etc.). La billetterie, via le logiciel, devra avoir une vision en temps réel des billets contrôlés pour chaque séance, afin de vérifier le bon remplissage des salles.

Les douchettes devront aussi pouvoir intégrer les code-barres ou QR codes des autres revendeurs (Fnac, Ticketnet mais aussi des logiciels du marché, dont nos partenaires sont équipés (Ressource, Sirius, Rodrigue...))

Si les douchettes retenues s'avèrent ne pas fonctionner correctement avec l'infrastructure WiFi en place (cf comme précisé précédemment dans le Préambule, 0.5- Environnement technique), il faudra que le candidat retenu propose gratuitement, en remplacement des douchettes proposées initialement, un matériel qui fonctionne parfaitement avec l'infrastructure WiFi en place, ou avec une technologie 4G.

Des tests doivent impérativement être réalisés sur place au préalable. Le candidat devra fournir un devis pour l'achat et/ou la location de ces douchettes.

## 2. Limites rencontrées et évolutions souhaitées

L'ONPL travaille depuis 2009 avec le progiciel Satori 3<sup>ème</sup> Acte (racheté en 2014 par Digitick) version 13.1.45, hébergé localement sur nos serveurs basés à Nantes et à Angers

Il propose de la vente en ligne de places à l'unité et d'abonnements avec Satori Online (« interface multi-revendeurs » web Digitick) :

NANTES : <https://web.digitick.com/index-css5-onplnantes-pg1.html>

ANGERS : <https://web.digitick.com/index-css5-onplangers-pg1.html>

### 5. Une vente en ligne différée : Vers le temps réel

La vente en ligne actuelle n'est pas en temps réel et nécessite :

- La définition de contingents de vente web pour chaque représentation
- La transmission des informations du logiciel guichet vers le module de vente en ligne lors du paramétrage de saison et lors de chaque modification des contingents web, avec retransmission des abonnements.
- Le rapatriement quotidien des ventes et des informations clients correspondantes

### Evolutions souhaitées :

- Une vente en ligne pleinement intégrée à la solution de billetterie, avec un paramétrage et une gestion quotidienne simplifiée, comprenant une gestion facile et automatique des abonnements
- Une vente en ligne en temps réel
- Une vente en ligne possible **avec contingents de vente web définis**
- Une vente en ligne responsive facilitant l'achat en quelques clics sur mobile

## 6. Une vente en ligne « inachevée » : vers une pleine intégration

L'ONPL inaugura pour sa saison 2019-2020 l'utilisation des e-billets, uniquement pour les ventes WEB.

**Evolutions souhaitées :** Les équipes souhaitent dématérialiser systématiquement les billets vendus afin que la vente en ligne puisse être entièrement autonome et ne nécessite plus d'édition systématique. Il faudrait donc pouvoir :

- Proposer le e-billet lors de la vente en ligne
- Envoyer un e-billet lors d'un achat à la billetterie ou par téléphone, aussi bien pour les billets individuels que les abonnements, pour les spectacles placés et non placés
- Acquérir 6 PDA pour le contrôle d'accès permettant de scanner les billets physiques et les e-billets, ainsi que les billets distributeurs / partenaires.

## 7. Vers un logiciel ergonomique et évolutif

L'Orchestre National des Pays de la Loire souhaite acquérir :

- Un logiciel ergonomique, facile à prendre en main et confortable d'utilisation pour les équipes, mais aussi pour les autres membres de l'équipe administrative dans l'optique d'un outil utilisé de manière transversale
- Un logiciel qui puisse évoluer dans le temps comme évoluent les pratiques et les besoins en billetterie ainsi que celles de l'ONPL
- Une plateforme ergonomique et intuitive pour les utilisateurs web. L'ergonomie et l'esthétique de la vente web sera déterminante pour le choix de notre nouvelle solution de billetterie. **Le parcours utilisateur et le tunnel d'achat devront être optimisés.**
- Un logiciel permettant de suivre la transformation des ventes en fonction des canaux de diffusion

## 3. Environnement informatique

### 1. Matériel et organisation actuelle

	POSTES de travail	LICENCES utilisateurs	LICENCES consultations	IMPRIMANTES BOCA
NANTES	4	3	3	3
ANGERS	3	3	1	3
TOTAL	7	6	4	6

## 2. Configuration des postes de travail et logiciel tiers

Edition = windows 10 entreprise

Type du système = Système d'exploitation 64 bits, processeur x64

Logiciel de messagerie : Outlook 2016

Suite office 2016 + Office 365

Liaison internet

Nantes : ADSL

Angers : Fibre

### Les serveurs actuels :

Deux serveur, l'un à Nantes et l'autre à Angers

Windows serveurs 2008 R2 / Virtualisation VMWare

## C. ATTENTES TECHNIQUES DE LA SOLUTION

### 1. Compatibilité des solutions

Les solutions proposées par le candidat devront être compatibles :

- Avec l'environnement des postes de travail décrit ci-dessus. Configuration des postes de travail et logiciels tiers
- Avec les 6 imprimantes à billets BOCA LEMUR (détail de l'équipement sur demande)

En cas d'incompatibilité, le candidat décrira l'environnement réseau et l'environnement poste de travail avec lesquels les solutions sont compatibles.

### 2. Postes de travail à équiper

Il s'agit donc d'équiper au moins 7 postes de travail d'une nouvelle solution de billetterie et d'un outil CRM. Ces postes et cet équipement doivent pouvoir être utilisés en simultané et en continu.

La transversalité de l'outil CRM pourra nécessiter de généraliser l'accès à l'outil aux membres de l'équipe administrative, en plus du pôle billetterie :

- Les responsables de régie pour un suivi comptable
- La responsable de la communication et marketing pour la consultation des statistiques (Nantes) et son adjointe (Angers).

### 3. Assistance technique aux utilisateurs

Le titulaire fournira une assistance technique aux utilisateurs. Il devra spécifier :

- Les canaux de communication possibles (mail, téléphone, portail d'incidents)

- Les horaires d'accessibilité de l'assistance utilisateurs
- Les délais de traitement des demandes selon leur priorité

## 4. Gestion des données

### 1. Reprise des données existantes

Une reprise de données existantes du logiciel 3<sup>ème</sup> Acte sera à prendre en compte : données des fiches spectateurs et organismes, incluant si possible l'historique d'achat.

Le titulaire guidera les personnels pour l'export et l'import de ces données, d'un point de vue technique et organisationnel, éventuellement en relation avec l'ancien éditeur de billetterie.

Le titulaire guidera les personnels pour l'export et l'import de ces données, d'un point de vue stratégique, notamment sur le périmètre des données à exporter et importer, de nombreuses fiches existantes n'étant plus actives depuis plus de 3 ans. Une démarche de migration des données dans une optique de mise à jour du fichier contacts et dans le respect du RGPD sera appréciée : cette migration est en effet l'occasion de qualifier les contacts existants en terme d'actualité et de consentement.

Cela pourra être l'occasion de demander aux publics de l'ONPL, avant le lancement de la nouvelle saison en juin, s'ils veulent transférer leurs données dans la nouvelle solution et recevoir la brochure pour la saison 2020-2021.

### 2. Règlement pour la protection des données personnelles (RGPD)

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement 15 (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (« le règlement européen sur la protection des données »).

Le candidat fournira les informations relatives à sa politique de mise en place du RGPD au sein de sa structure, et s'engage à porter à la connaissance du client toute faille de sécurité ayant une conséquence directe ou indirecte sur le traitement des données.

Il indiquera notamment le nom des sous-traitants potentiellement en charge du stockage ou traitement de ces données, ainsi que les localisations des infrastructures qui stockeront les données de l'Orchestre National des Pays de la Loire.

### 3. Sauvegarde et disponibilité des données

Le titulaire s'engage à assurer l'intégrité des données présentes au sein de la solution. Il sera également responsable de la sauvegarde de celles-ci et pourra assurer leur restauration en cas d'incident technique ou fonctionnel. La sauvegarde des données devra se faire obligatoirement dans un pays de l'Union Européenne et dans la mesure du possible en France.

## D. ATTENTES FONCTIONNELLES BILLETTERIE

### 1. Fonctionnement général et évolutions souhaitées

#### 1. Produits vendus

Dans le cadre de ses activités de billetterie l'ONPL vend :

- Des abonnements de plusieurs concerts
- Des places individuelles (hors abonnement)
- Des billets pour l'action culturelle (ateliers, visites...) sont également proposés
- Des billets « trimestriel » coupon d'échange pour des programmes de salle, éditables sans frais

La possibilité de facturer les prestations suivantes doit être proposée :

- Frais de vente web
- Frais d'envoi postal des billets

Et si possible en supplément :

- Frais d'impression de billets (sur la vente en ligne pour encourager le choix du e-billet)
- Frais d'édition de duplicata
- Carte cadeau (montant utilisable sur un spectacle défini ultérieurement)
- Gestion de produits (Boutique)

## 2. Tarifs & formules d'abonnements

### Tarifs individuels NANTES

# LES TARIFS PLACES INDIVIDUELLES

L'ACHAT DE PLACES INDIVIDUELLES SERA POSSIBLE À PARTIR DU 26 AOÛT 2019

TARIF PLACE INDIVIDUELLE	TARIF NORMAL	TARIF ABONNÉ	NOUVEAU TARIF MOINS DE 35 ANS / DEMANDEUR D'EMPLOI*
CATÉGORIE AVANTAGE	35 €	26 €	15 €
1 <sup>RE</sup> CATÉGORIE	29 €	22 €	10 €
2 <sup>È</sup> CATÉGORIE	23 €	17 €	7 €

\* Nouveau! Tarif moins de 35 ans, demandeur d'emploi (justificatif à présenter).

Tarif Carte Blanche : 3€ la place de concert en 2<sup>e</sup> catégorie (hors concerts en coproduction) pour les titulaires de la Carte Blanche délivrée par la Ville de Nantes sur présentation d'un justificatif.

Tarif -25 ans : 3€ la place le soir du concert dans la limite des places disponibles.

△ Les concerts en semaine sont à 20h en dehors des concerts avec le Chœur de l'ONPL qui sont à 20h30.

### TARIFS SPÉCIFIQUES

La Pause-concert

Tarif unique : 5€

Concert Familles

Tarifs : 5€ pour les moins de 25 ans  
10€ pour les adultes

Opéra Siegfried, Nocturne :

Tarif normal :

45€ en cat. avantage  
30€ en 1<sup>re</sup> catégorie  
15€ en 2<sup>e</sup> catégorie

Tarif Abonné ONPL :

30€ en cat. avantage  
22€ en 1<sup>re</sup> catégorie  
10€ en 2<sup>e</sup> catégorie

Tarif moins de 35 ans,  
demandeurs d'emploi :

22€ en cat. avantage  
15€ en 1<sup>re</sup> catégorie  
7€ en 2<sup>e</sup> catégorie

### BILLETTERIE

Achetez vos places sur [onpl.fr](http://onpl.fr)!

(1€ de frais par place achetée sur internet)

Réservations, renseignements, abonnements :

Orchestre National des Pays de la Loire  
Espace Entreprises de la Cité des Congrès  
7 rue de Valmy - BP 71 229  
44 012 Nantes CEDEX 01  
Téléphone : 02 51 25 29 29  
E-mail : [billetterie.nantes@onpl.fr](mailto:billetterie.nantes@onpl.fr)

Horaires : de 9h à 12h et de 14h à 18h,  
du lundi au vendredi.

Fermeture annuelle :

Du lundi 29 juillet au dimanche 19 août 2019 inclus.

Les places réservées par téléphone et non réglées seront remises en vente 30 minutes avant le début du concert.  
Possibilité d'achat de places individuelles : ONPL, FNAC, TICKETNET.

Sur le lieu du concert : une heure avant le début du spectacle.



### SCÈNE

■ Catégorie avantage : places situées au parterre, en orchestre haut et corbeilles intérieures.

■ 1<sup>re</sup> catégorie : places en corbeille, orchestre bas et 1<sup>er</sup> balcon.

■ 2<sup>e</sup> catégorie : places en orchestre bas et 2<sup>e</sup> balcon.

### CONDITIONS GÉNÉRALES

60

La direction se réserve le droit de modifier les programmes, les dates et les tarifs en cas de nécessité. Les billets ne sont ni repris, ni remboursés. Les portes sont fermées pendant l'exécution des œuvres. Les retardataires peuvent accéder à la salle selon les possibilités du programme. Les enregistrements audiovisuels et les photographies sont interdits pendant le déroulement des concerts.

# LES TARIFS PLACES INDIVIDUELLES

L'ACHAT DE PLACES INDIVIDUELLES SERA POSSIBLE À PARTIR DU 26 AOÛT 2019

TARIF PLACE INDIVIDUELLE	TARIF NORMAL	TARIF ABONNÉ	NOUVEAU TARIF MOINS DE 35 ANS / DEMANDEUR D'EMPLOI*
CATÉGORIE AVANTAGE	35 €	26 €	15 €
1 <sup>RE</sup> CATÉGORIE	29 €	22 €	10 €
2 <sup>E</sup> CATÉGORIE	23 €	17 €	7 €

\* Nouveau ! Tarif moins de 35 ans, demandeur d'emploi (justificatif à présenter).

Tarif -25 ans : 3€ la place le soir du concert dans la limite des places disponibles.

△ Les concerts en semaine sont à 20h en dehors des concerts avec le Chœur de l'ONPL qui sont à 20h30.  
Les concerts du dimanche sont à 17H.

## TARIFS SPÉCIFIQUES

La Pause-concert

Tarif unique : 5€

Concert Familles

Tarifs : 5€ pour les moins de 25 ans  
10€ pour les adultes



## BILLETTERIE

Achetez vos places sur [onpl.fr](http://onpl.fr) !  
(1€ de frais par place achetée sur internet)

Réservations, renseignements, abonnements :

Maison des Arts  
Esplanade Henri Dutilleul - BP 15246  
49052 Angers Cedex 02  
Téléphone : 02 41 24 11 20  
E-mail : [billetterie.angers@onpl.fr](mailto:billetterie.angers@onpl.fr)

Horaires : de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h,  
du lundi au vendredi.

Fermeture annuelle :

Du lundi 29 juillet au dimanche 19 août 2019 inclus.

Les places réservées par téléphone et non réglées seront remises en vente 30 minutes avant le début du concert.  
Possibilité d'achat de places individuelles : ONPL, FNAC, TICKETNET.

Sur le lieu du concert : une heure avant le début du spectacle.



## SCÈNE

- **Catégorie avantage** : places situées au parterre central et côtés pairs et impairs.
- **1<sup>re</sup> catégorie** : places situées en parterre côtés impairs et pairs et deux rangs en bas du parterre central et les premiers rangs de la mezzanine.
- **2<sup>e</sup> catégorie** : places situées en mezzanine et bas du parterre.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

60

La direction se réserve le droit de modifier les programmes, les dates et les tarifs en cas de nécessité. Les billets ne sont ni repris, ni remboursés. Les portes sont fermées pendant l'exécution des œuvres. Les retardataires peuvent accéder à la salle selon les possibilités du programme. Les enregistrements audiovisuels et les photographies sont interdits pendant le déroulement des concerts



# LES TARIFS DE L'ABONNEMENT

NOUVEAUTÉ

LES ABONNEMENTS		TARIF NORMAL	TARIF RÉDUIT <sup>2</sup>	MOINS DE 35 ANS, DEMANDEUR D'EMPLOI <sup>3</sup>
<b>PASSION</b> Jusqu'à 50% <sup>1</sup> 11 concerts	CATÉGORIE AVANTAGE*	220 € soit 20 € par concert	203,50 € soit 18,50 € par concert	132 € soit 12 € par concert
	1 <sup>RE</sup> CATÉGORIE*	165 € soit 15 € par concert	154 € soit 14 € par concert	99 € soit 9 € par concert
	2 <sup>E</sup> CATÉGORIE*	121 € soit 11 € par concert	110 € soit 10 € par concert	66 € soit 6 € par concert
<b>OPTION</b> Jusqu'à 35% <sup>1</sup> 7 concerts	CATÉGORIE AVANTAGE*	161 € soit 23 € par concert	154 € soit 22 € par concert	91 € soit 13 € par concert
	1 <sup>RE</sup> CATÉGORIE*	133 € soit 19 € par concert	119 € soit 17 € par concert	70 € soit 10 € par concert
	2 <sup>E</sup> CATÉGORIE*	91 € soit 13 € par concert	77 € soit 11 € par concert	49 € soit 7 € par concert
		TARIF NORMAL	MOINS DE 35 ANS, DEMANDEUR D'EMPLOI <sup>3</sup>	
<b>LIBERTÉ</b> Jusqu'à 25% <sup>1</sup> 3 concerts ou plus Choisissez votre catégorie de place et multipliez par le nombre de concerts choisis.	1 <sup>RE</sup> CATÉGORIE*	21 € le concert	10 € le concert	
	2 <sup>E</sup> CATÉGORIE*	16 € le concert	7 € le concert	

<sup>1</sup> % de réduction par rapport au tarif individuel

## PLACEMENT DANS LA SALLE 2000 À LA CITÉ

<sup>2</sup> **Catégorie avantage** : places situées au parterre, en orchestre haut et corbeilles intérieures.  
 1<sup>RE</sup> catégorie : places en corbeille, orchestre bas et 1<sup>ER</sup> balcon.  
 2<sup>E</sup> catégorie : places en orchestre bas et 2<sup>E</sup> balcon.

## MODALITÉS DE TARIFS RÉDUITS

<sup>2</sup> **Tarif réduit** : titulaires des cartes CEZAM, adhérents FNAC, comités d'entreprise, groupes de plus de 10 personnes, membres d'une société musicale, membres de l'Association des Parents d'Élèves du Conservatoire, enseignants, les abonnés à la saison artistique d'une autre structure (18/19). Joindre impérativement un justificatif (photocopie ou tampon du comité d'entreprise).

<sup>3</sup> **Nouveau tarif pour les moins de 35 ans, demandeur d'emploi** : titulaires de la Carte Blanche délivrée par la Ville de Nantes, sur présentation d'un justificatif.

# LES TARIFS DE L'ABONNEMENT

NOUVEAUTÉ

LES ABONNEMENTS		TARIF NORMAL	TARIF RÉDUIT <sup>a</sup>	MOINS DE 35 ANS, DEMANDEUR D'EMPLOI <sup>b</sup>
<b>PASSION</b> Jusqu'à 50% <sup>c</sup> 11 concerts	CATÉGORIE AVANTAGE*	220 € soit 20 € par concert	203,50 € soit 18,50 € par concert	132 € soit 12 € par concert
	1 <sup>RE</sup> CATÉGORIE*	165 € soit 15 € par concert	154 € soit 14 € par concert	99 € soit 9 € par concert
	2 <sup>E</sup> CATÉGORIE*	121 € soit 11 € par concert	110 € soit 10 € par concert	66 € soit 6 € par concert
<b>OPTION</b> Jusqu'à 35% <sup>c</sup> 7 concerts	CATÉGORIE AVANTAGE*	161 € soit 23 € par concert	154 € soit 22 € par concert	91 € soit 13 € par concert
	1 <sup>RE</sup> CATÉGORIE*	133 € soit 19 € par concert	119 € soit 17 € par concert	70 € soit 10 € par concert
	2 <sup>E</sup> CATÉGORIE*	91 € soit 13 € par concert	77 € soit 11 € par concert	49 € soit 7 € par concert
		TARIF NORMAL	MOINS DE 35 ANS, DEMANDEUR D'EMPLOI <sup>b</sup>	
<b>LIBERTÉ</b> Jusqu'à 25% <sup>c</sup> 3 concerts ou plus Choisissez votre catégorie de place et multipliez par le nombre de concerts choisis.	1 <sup>RE</sup> CATÉGORIE*	21 € le concert	10 € le concert	
	2 <sup>E</sup> CATÉGORIE*	16 € le concert	7 € le concert	

<sup>a</sup> % de réduction par rapport au tarif individuel

## PLACEMENT AU CENTRE DE CONGRES

<sup>a</sup> **Catégorie avantage** : places situées au parterre central et côtés pairs et impairs.

**1<sup>RE</sup> catégorie** : places situées en parterre côtés impairs et pairs et deux rangs en bas du parterre central et les premiers rangs de la mezzanine.

**2<sup>E</sup> catégorie** : places situées en mezzanine et bas du parterre.

## MODALITÉS DE TARIFS RÉDUITS

<sup>a</sup> **Tarif réduit** : titulaires des cartes CEZAM, adhérents FNAC, comités d'entreprise, groupes de plus de 10 personnes, membres d'une société musicale, membres de l'Association des Parents d'Élèves du Conservatoire, enseignants, les abonnés à la saison artistique d'une autre structure (18/19). Joindre impérativement un justificatif (photocopie ou tampon du comité d'entreprise).

<sup>b</sup> **Nouveau tarif pour les moins de 35 ans, demandeur d'emploi** : sur présentation d'un justificatif.

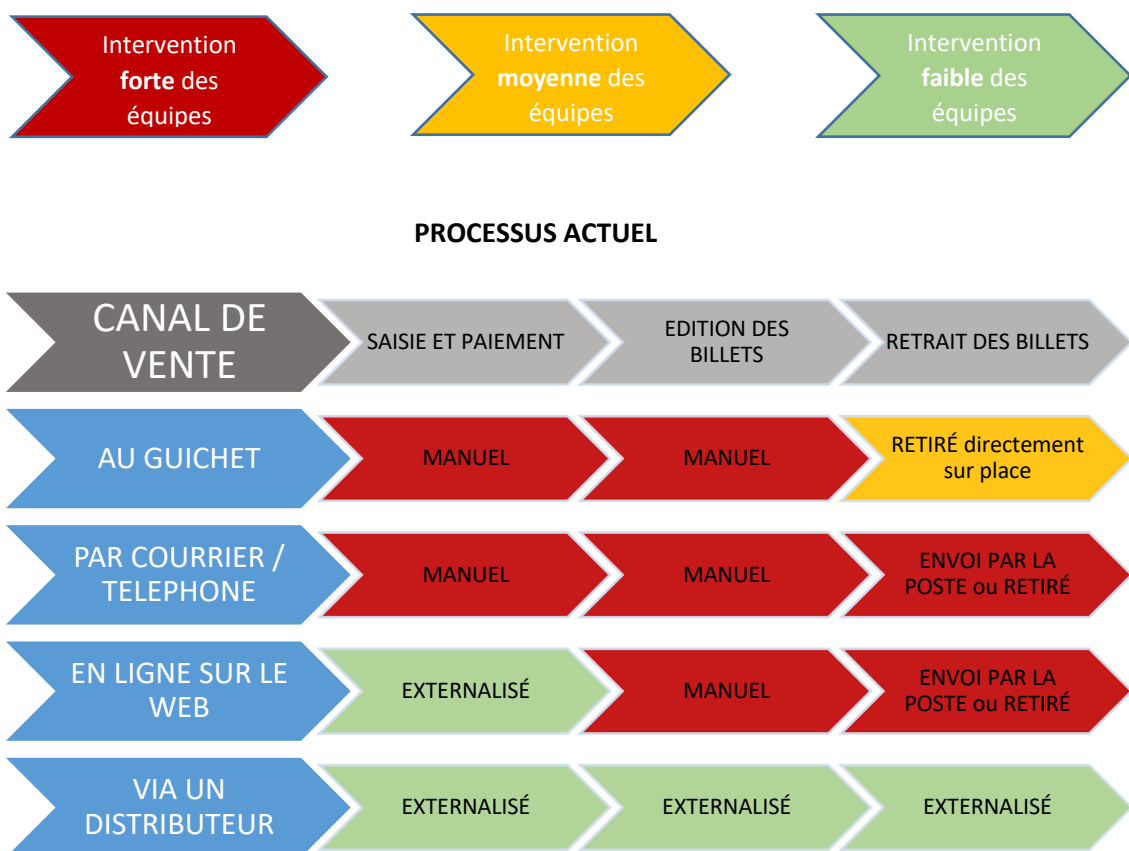
## Les tarifs sur la vente en ligne :

Tous les tarifs sont vendus en ligne.

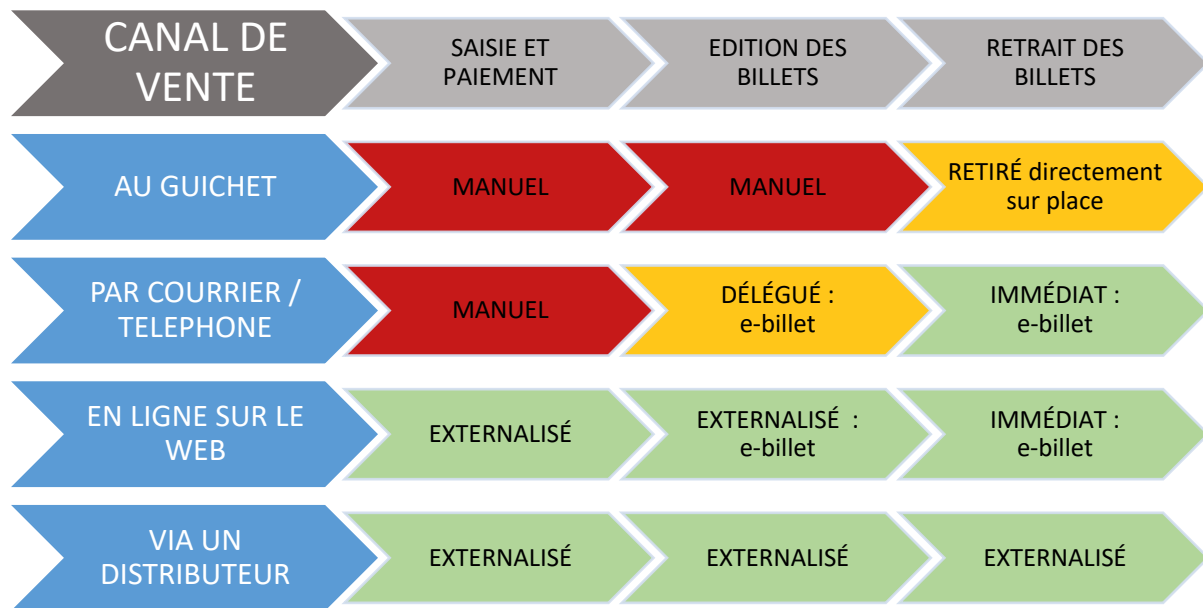
Actuellement, l'ONPL ne dispose pas de système permettant de contrôler lors de l'achat en ligne la légitime attribution des tarifs réduits. Nous demandons simplement de nous envoyer par email les justificatifs pour l'édition et l'envoi des billets.

Il serait donc apprécié, pour les tarifs réduits vendus en ligne, de disposer d'un système de vérification de justificatifs (intégration de pièce jointe par le client). Ce système ne devant pas décourager la vente.

### 3. Canaux de vente et automatisation des actions de ventes



## ORGANISATION FUTURE



### 4. Les salles

Les spectacles proposés par l'ONPL ont lieu dans différentes salles :

- Le Grand Auditorium de la cité des Congrès à **Nantes**
- La salle 800 de la cité des Congrès à **Nantes**
- Le Théâtre Graslin à **Nantes**
- L'Auditorium du Centre de Congrès à **Angers**
- Le Théâtre à **Angers**

La billetterie de l'ONPL est ainsi amenée chaque saison à réaliser de la vente en placé. La vente en ligne doit proposer le choix libre dans le placement du spectacle. Elle devra proposer une visualisation 3D de la section choisie, puis proposer à l'utilisateur la sélection de son siège.

Chaque saison les équipes de l'ONPL sont également amenées à travailler en collaboration avec d'autres salles de spectacle (Angers-Nantes-Opéra, Le Lieu Unique, La Bouche d'Air...) La solution proposée devra permettre l'import de plan de salle, et permettre un partage facile de billetterie.

La billetterie peut être amenée à se déplacer sur un spectacle hors les murs (sous chapiteau, dans l'espace urbain...), avec ou sans wifi. Le candidat détaillera la solution de billetterie proposée dans ce genre de situation pour la vente et le contrôle des billets lors des ventes déportées.

## 5. Gestion particulière des trimestriels

L'Orchestre National des Pays de la Loire offre à l'ensemble de ses abonnés trois livrets par saison comprenant les programmes de salle de l'ensemble des concerts pour un trimestre. Ces livrets sont appelés **la Revue de l'Orchestre** et sont également disponibles à l'achat pour l'ensemble de notre public à 3 euros l'unité.

Le logiciel actuel permet dans la programmation de nos formules d'abonnement d'associer automatiquement ces trois trimestriels, de sorte à ce que les personnes puissent recevoir 3 coupons en plus de leurs billets de concert, leur permettant d'obtenir à chaque début de trimestre un nouvel exemplaire.

Le nouveau logiciel devra être en mesure de nous proposer une solution permettant de continuer cette gestion, sans frais dans l'édition de ces coupons d'échange.

## 2. Procédure de paramétrage de saison

Ce processus a pour but la saisie dans le progiciel de la programmation de la saison à venir. Sa bonne conduite permettra le démarrage des processus de réservations / ventes et d'ouverture des spectacles.

### 1. Méthodologie

Le paramétrage doit pouvoir être effectué chaque saison par nos équipes en autonomie. Si certaines opérations ne peuvent être réalisées en autonomie (ex : création des plans de salle, des masques de billets...), **le candidat devra préciser lesquelles et les éventuels coûts engendrés ainsi que leur récurrence.**

Le paramétrage de la première saison sera accompagné par le titulaire qui se rendra disponible pour répondre aux éventuelles questions et difficultés rencontrées par les agents.

Le paramétrage doit pouvoir être fait « en masse » pour éviter de répéter la saisie des informations :

- Spectacles et représentations : Les caractéristiques du spectacle doivent s'appliquer à toutes les représentations du spectacle.
- Grilles tarifaires : La grille tarifaire générale (ex : Tarif normal / Tarif réduit / Tarif -35 ans) doit pouvoir s'appliquer à un spectacle et ses représentations.
- Jauges et contingents : Les caractéristiques « de base » de la salle doivent pouvoir s'appliquer à tous les spectacles et représentations ayant lieu dans cette salle, quitte à être modifiées individuellement ultérieurement (pour les représentations à jauge réduite et les contingents spécifiques à certaines représentations).

- Guichet et web : La saisie des informations communes à ces deux canaux sera unique.
- Modification des informations : si possible, outil de modification « en masse » (modification de tarif, de contingents, de jauge... sur plusieurs représentations).

## 2. Attentes fonctionnelles du processus de paramétrage

Suite au fonctionnement et à la méthodologie évoqués ci-dessus, voici la liste des attentes fonctionnelles induites par ce processus :

1. Le paramétrage de différents comptes utilisateurs pour identifier les utilisateurs du logiciel
2. Le paramétrage d'une saison permettant de rattacher tous les spectacles/représentations au sein d'une même entité, de regrouper les caisses et les états comptables associés à cette saison
3. Les fiches représentations devront comprendre :
  - La date de représentation
  - L'heure de représentation
  - L'activité à laquelle se rattache la représentation (tout public / jeune public / scolaire...)
  - Le tarif selon la grille tarifaire appliquée
  - Le type de masque de billet appliqué
  - La salle
  - La jauge
  - Les contingents
4. Le paramétrage de catégories de tarifs, avec la possibilité :
  - de créer des grilles tarifaires applicables « en masse » et de les modifier en cours de saison
  - de créer plusieurs catégories de tarifs (tarifs plein, réduit, scolaires, groupe... en abonnement et en individuel)
  - de créer des frais de vente pour les billets vendus en ligne (au billet et à la commande)
  - de créer des frais de service pour les billets vendus via revendeur
5. Le paramétrage des salles non numérotées et numérotées, qui permet de définir la jauge globale et des contingents récurrents (invitations, places PMR...)
6. Le paramétrage des plans de salle, permettant d'importer et de modifier, voire de créer, plusieurs salles numérotées
7. Le paramétrage automatique des séries (AVANTAGE /1<sup>ère</sup> / 2<sup>ème</sup>) sur les plans de salle
8. Le paramétrage des contingents : L'ONPL fonctionne avec un système de contingents qui lui permet de compartimenter les ventes pour différentes catégories. Des contingents doivent donc pouvoir être paramétrés pour chaque salle (contingents récurrents) et chaque représentation (contingents propres à la représentation).

9. Le paramétrage de spectacles numérotés ou non numérotés, avec la possibilité :
  - de créer une ou plusieurs représentations par spectacle
  - de vendre les spectacles sur le web avec ou sans contingent de vente
  - de modifier ou de rajouter des renseignements complémentaires en cours de saison
  
10. Le paramétrage et la modification des formules d'abonnement, avec la possibilité :
  - De définir un nombre minimum de spectacles par abonné, au guichet et en ligne
  - De paramétrer les formule d'abonnements comme indiquer dans la brochure de saison
  - De définir des tarifs abonnés
  - De bénéficier d'une ouverture des ventes prioritaires par rapport aux non-abonnés avec la possibilité d'adjoindre des places individuelles à son abonnement (au guichet et en ligne)
  - De rajouter des spectacles à son abonnement en cours de saison (au guichet et en ligne)
  
11. Le paramétrage, la création et la modification de plusieurs modèles (masques) de billets  
Au moins deux modèles de billet : un pour le numéroté (avec le numéro de place et l'étage) et un pour le non-numéroté. Ils devront être imprimés d'un code pour assurer le contrôle électronique et de deux parties détachables en cas de contrôle manuel. Le format de billet devra être préalablement défini en relation avec le prestataire.
  
12. Le paramétrage de différents modes retrait des billets au guichet et en ligne, avec la possibilité de facturer certains modes (envoi postal, billets physiques plutôt que e-billets...). Les modes de retrait possibles pour les ventes par courrier, par téléphone et en ligne sont : e-billet ou retrait de billets physiques sur place.
  
13. Le paramétrage et la création des modes de règlement, avec possibilité d'en rajouter en cours de saison
  
14. Le paramétrage du mode de règlement en 3 fois sans frais (Prélèvements en conformité avec la trésorerie générale)
  
15. Le paramétrage des noms d'organismes bancaires pour les règlements par chèque, avec possibilité d'en rajouter en cours de saison
  
16. Le paramétrage et la création des états de caisses, financiers, comptables et statistiques
  
17. Le paramétrage, la création et la modification des modèles de documents intégrés : factures, reçus, lettre type, échéancier...

Pour le paramétrage de la vente en ligne, les attentes fonctionnelles supplémentaires sont les suivantes :

18. Vente en ligne en temps réel, possible avec contingents de vente web définis pour chaque représentation
  
19. Pouvoir réutiliser le paramétrage réalisé pour la vente guichet (spectacles, représentations, plans de salle, formules d'abonnements...) et le compléter avec les éléments spécifiques à la

vente web (dates d'ouverture et de clôture automatiques des ventes et éléments d'affichage : photos des spectacles, précisions sur les lieux et les tarifs réduits, instructions sur le fonctionnement de la vente en ligne...)

20. Si possible, pouvoir prévisualiser les pages de vente en ligne avant la mise en vente, pour vérification des informations et de l'affichage
21. Pouvoir paramétrer les champs de données demandés aux internautes
22. Pouvoir paramétrer des opt-in multiples et personnalisés (mentions explicatives)
23. Pouvoir personnaliser et modifier le modèle du e-billet, du mail de confirmation et de la facture automatique

### 3. Processus de gestion des réservations et ventes

Ce processus a pour but la prise en charge des demandes des usagers afin de délivrer les billets des représentations des spectacles souhaités. Sa bonne conduite permettra le lancement des processus d'ouverture des spectacles, mais aussi de la régie (journalière ou mensuelle selon la période).

#### 1. Attentes fonctionnelles du processus de réservations et ventes

Pour les réservations et ventes au guichet, par téléphone ou par courrier, les attentes fonctionnelles sont les suivantes :

24. Créer des fiches « public » ou « structure » pour agréger les informations des clients, comme détaillé dans la partie E.2. Fichier spectateurs et professionnels
25. Possibilité d'un module de vente rapide, ne nécessitant pas la saisie des coordonnées des spectateurs
26. Réserver et vendre séparément ou dans une même commande un ou plusieurs produits : places individuelles, abonnements, éventuels autres produits et prestations (cartes cadeau, frais d'envoi postaux...)
27. Réserver et vendre des abonnements simples ou complexes (abonnements des groupes et des familles). Pour ces derniers, un système de duplication pour les abonnements identiques ou presque identiques serait apprécié pour éviter la répétition de saisie : l'abonnement est composé une unique fois et on a ensuite la possibilité de modifier le nom du titulaire de l'abonnement, le tarif dont il bénéficie en fonction de sa situation, et éventuellement ajouter des spectacles.
28. Ajouter des places à un abonnement en cours de saison. Les places ajoutées restent attachées à l'abonnement ce qui permet de bénéficier du tarif abonné.



- 29.** Indiquer le mode de règlement, à savoir :
- Espèces
  - Carte bancaire au guichet (achat sur place ou à distance)
  - Carte bancaire en ligne
  - Chèque (avec n° de chèque et banque)
  - E-Pass culture
  - Chèques culture
  - Virement
  - Paiement différé (mandat administratif)
  - Si possible, bons cadeaux
  - Prélèvements
  - Autre (Possibilité d'en rajouter)
- 30.** Permettre le paiement avec plusieurs modes de règlement pour une même vente
- 31.** Permettre le paiement en trois fois sans frais, avec édition du mandat de prélèvements
- 32.** Permettre une « vente rapide », permettant de saisir et gérer rapidement une vente les soirs de concert, sans nécessairement devoir créer un compte client.
- 33.** Gérer facilement des comptes clients en cas de paiements différés avec édition de factures partielles. Les mouvements comptes client apparaissent sur la caisse.
- 34.** Envoyer des mails automatiques de manière intégrée après chaque opération de réservation ou de vente effectuée par téléphone et par courrier (envoi des consignes de règlement pour les réservations et envoi du e-billet pour les ventes)
- 35.** Pouvoir interrompre une opération en cas d'erreur (sans conséquence financière), avec idéalement une possibilité « retour à l'étape précédente » pour éviter de perdre toute l'opération.
- 36.** Modifier ou annuler les réservations
- 37.** Annuler les ventes et gérer les remboursements
- 38.** Gérer les échanges de billets après la vente (changement de date de représentation sur un même spectacle, ou échange sur un autre spectacle de même tarif, ou si possible, de tarif différent avec règlement de la différence)
- 39.** Éditer un duplicata de billet (traçable avec le billet original)
- 40.** Enregistrer automatiquement et chronologiquement toutes les opérations de billetterie, y compris les annulations, pour en conserver la trace, pendant une durée de 3 ans. Chaque billet doit être identifié par un numéro qui correspond à celui de l'opération mémorisée par le système.

41. Réaliser un suivi efficace des réservations et des ventes : état des réservations, nombre de billets vendus par jour, par filière de vente (guichet/web), nombre de places disponibles par contingent et par série...
42. Disposer d'un outil de recherche performant (recherches partielles et proches) pour retrouver une commande via le nom du client ou via la représentation achetée
43. Consulter, exporter et imprimer la liste des spectateurs, des commandes, des billets réservés et vendus pour un ou plusieurs spectacles
44. Editer des factures détaillées
45. Editer des lettres et emails automatiquement, et les consigner automatiquement sur le compte client.
46. Archiver les factures pour consultation

#### 4. Billetterie en ligne

Un des grands objectifs de l'ONPL est la mise en place d'une vente en ligne performante.

L'objectif est de réduire la part d'abonnements réalisés au guichet et par courrier au profit des abonnements en ligne, ce qui permettrait également de réduire, en privilégiant le e-billet, le volume d'édition et d'envois postaux de billets.

Celle-ci doit proposer aux spectateurs un parcours de réservation fluide et simple et leur permettre d'effectuer des réservations et de les payer via Internet de manière sécurisée. Pendant le parcours d'achat, l'interface doit permettre au spectateur de naviguer facilement entre son panier et le site de l'ONPL afin de rechercher des informations complémentaires et ajouter les activités/prestations supplémentaires souhaitées.

L'ONPL apportera une attention toute particulière à l'ergonomie de l'interface de billetterie sur laquelle est basculée le visiteur. Celui-ci doit garder le même plaisir de circulation sur l'interface de billetterie que sur le site de l'ONPL.

Dans cette optique voici la liste des fonctionnalités attendues :

47. Rattacher à la vente d'éventuels frais de service (frais de commande web, frais d'envois postaux ou d'impression de billets physiques...
48. Ordre d'affichage des prix paramétrable pour l'affichage client (Le tarif normal doit-être proposé avant celui des tarifs réduit)
49. Gestion des ventes sécurisées en HTTPS, solutions de paiement en ligne aux normes de la DIRECTION REGIONALE DES FINANCES PUBLIQUES

50. Gérer les délais de début et de fin de vente.
51. Plateforme responsive voire mobile first
52. Ergonomie : soin prononcé pour le parcours utilisateur et le tunnel d'achat. Dans un souci d'ergonomie, il est souhaitable que toutes les représentations d'un même spectacle s'affichent uniquement après sélection du spectacle
53. Visualisation 3D de la section du choix de place en salle, puis visualisation 2D pour le choix de place.
54. Site en marque blanche avec personnalisation graphique et si possible de l'url, accessible par différents liens à partir du site de l'ONPL, et différents réseaux sociaux. La diversité de ces liens vise à simplifier le parcours de l'internaute qui accède à la billetterie en ligne à partir de différents endroits du site de l'ONPL (page générale des abonnements, page d'un spectacle en particulier...).
55. « Landing pages » optimisées :
  - page d'accueil de la billetterie
  - page des abonnements (LIBERTE / OPTION / PASSION)
  - page des places individuelles
  - page de chaque spectacle en place individuelle
56. Pouvoir acheter des abonnements et des places individuelles (panier persistant multi produits)
57. Pour l'achat de plusieurs abonnements identiques ou presque identiques (groupes et familles), un système de duplication serait apprécié pour éviter la répétition de saisie
58. Pour les spectacles placés, pouvoir choisir ses places (visualisation du plan de salle)
59. Possibilité d'acheter des abonnements et des places individuelles à tarif préférentiel en renseignant un « code avantage » communiqué dans le cadre d'une offre promotionnelle
60. Si possible, réserver des places pour une action culturelle gratuite via un formulaire d'inscription.
61. Renseigner ses coordonnées. Les champs de données obligatoires ou facultatives sont définis lors du paramétrage. Ces données alimentent automatiquement le fichier client sans faire de doublon avec les fiches clients créées en guichet.
62. Renseigner ses consentements. Des opt-in peuvent être mis en place à l'occasion de la saisie des coordonnées : inscription à la newsletter et à la réception de la brochure. Ces données alimentent automatiquement le fichier client.

63. Pouvoir joindre ou envoyer facilement un justificatif en cas de système de contrôle des tarifs réduits
64. Choisir le mode de retrait : e-billet ou retrait sur place de billets physiques
65. Recevoir un mail de confirmation avec le détail de son achat
66. Recevoir ou télécharger un reçu ou une facture
67. Si possible, disposer d'un module de « partage » de son achat sur les réseaux sociaux
68. Possibilité à l'utilisateur de se créer systématiquement un compte client en ligne. À l'aide d'un identifiant et mot de passe, il peut dès lors accéder à son espace dédié et :
  - Gérer ses réservations (consultation et historique, édition de factures, etc.).
  - Mettre à jour ses informations personnelles (adresse postale, email, téléphone, etc.).
  - Indiquer ses préférences et centres d'intérêt.
  - S'inscrire et se désinscrire aux différentes newsletters et envois postaux proposés

Cet espace personnel doit être directement connecté à la base de données des spectateurs, afin d'en permettre la mise à jour de manière automatique. Néanmoins, la création de cet espace personnel peut être facultative pour certaines réservations sur Internet. L'Achat rapide doit rester possible en tout temps.

La création d'un compte-client ne doit pas générer de doublon dans la base de données, par exemple en comportant une alerte pour le client de type « ATTENTION : il existe déjà un compte associé à cet email ».

## 5. Processus de gestion financière (régie)

Ce processus a pour objectif l'encaissement de la vente des spectacles et la transmission des données au trésor public pour contrôle.

### 1. Fonctionnement global du processus de gestion financière

Le processus de régie journalière :

- Permet une gestion de caisse quotidienne
- Facilite la gestion des erreurs d'imputation car traitées quotidiennement
- Intègre également un processus de facturation pour les comptes clients (réservations pour le compte d'un groupe scolaire par exemple). Ce processus de facturation permet un paiement différé pour les comptes clients.

Le processus de régie mensuelle :

- Permet de gérer les relations avec le trésor public (déclaration des recettes)
- Permet de relayer les informations budgétaires au service Finances et commande Publique

## *2. Attentes fonctionnelles du processus de gestion financière*

### **Pour la régie journalière :**

- 69.** Rechercher sur une période journalière l'ensemble des transactions générées par tous les utilisateurs de la billetterie
- 70.** Générer un document récapitulatif des transactions, comportant :
  - Le nom de notre structure
  - La période requêtée
  - Tous les règlements classés par type
  - Montants des transactions (par transaction et global)
  - Utilisateur de billetterie en charge de la transaction
  - Nom du client
  - Nombre de places
- 71.** Générer un document d'état des comptes clients
- 72.** Exporter au format bureautique ces documents
- 73.** Pouvoir corriger les éventuelles erreurs d'imputation
- 74.** Exporter ces documents au format EXCEL ou PDF

### **Pour la régie mensuelle :**

- 75.** Pouvoir effectuer une édition de caisse sur une période mensuelle pour tous les utilisateurs
- 76.** Générer et exporter un document d'édition de caisse mensuelle comprenant les mêmes informations que pour la régie journalière (voir ci-dessus)
- 77.** Exporter ces documents au format EXCEL ou PDF

### **Gestion de facturation :**

- 78.** Éditer des factures détaillées. La facture doit comporter au moins les mentions suivantes :
  - Les coordonnées du débiteur et/ou titulaire du billet (nom, adresse, téléphone)
  - Les coordonnées de la structure
  - Un numéro de facture unique

- Le nom du spectacle ou de la formule d'abonnement
- Le nombre de places vendues (payantes et exonérées) et le tarif associé
- Le total de la somme due
- La date d'édition de la facture
- L'état de la facture (en attente de règlement, payée...)

Ce modèle pourra être modifiable pour y rajouter d'autres champs et modifier ceux déjà en place.

**79.** Identifier les comptes clients en attente de règlement.

## 6. Archivage

Il est demandé la possibilité d'archiver et/ou clôturer les saisons terminées pour :

- Eviter d'encombrer le logiciel avec des informations et des paramétrages obsolètes
- Conserver toutes les données des anciennes saisons (historiques, opérations, statistiques...) qui doivent rester consultables et exportables, a minima pour les 3 dernières années
- Éditer les états financiers définitifs. Il doit rester possible de paramétrer une nouvelle saison, vendre des abonnements et des billets sans avoir archivé/clôturé l'ancienne.

## E. ATTENTES FONCTIONNELLES DU CRM

### 1. Fonctionnement général des relations publiques et évolutions souhaitées

Les opérations de relations publiques réalisées grâce à la solution de billetterie actuelle sont :

- Gestion du fichier spectateurs et professionnels
- Consultation et export statistiques sur la saison et les publics
- Export de coordonnées de segments de publics à des fins de communication ciblée

L'outil de CRM, intégré ou non à la solution de billetterie, mais synchronisé avec celle-ci, devra proposer des fonctionnalités plus avancées en terme de relations publiques :

- Segmentation et profilage des publics
- Facilitation des campagnes de communication ciblées, en interconnexion avec les principaux canaux de communication (mailjet, facebook).

## 2. Fichier spectateurs et professionnels

La fonction du fichier est de centraliser, qualifier et organiser les contacts publics et professionnels

Les attentes fonctionnelles sont les suivantes :

- 80.** Créer des fiches « public » (personne physique) pour recueillir les informations suivantes :
- Civilité, nom, prénom
  - Code postal et ville (statistiquement exploitable)
  - Adresse postale
  - Consentement daté pour recevoir les documents de communication, notamment le programme de saison, à l'adresse postale
  - Numéros de téléphone
  - Adresse mail
  - Consentement daté pour recevoir les communications numériques, notamment la newsletter
  - Année de naissance
  - Date de création de la fiche.
  - Les dates de modifications
  - L'historique des échanges (E-mail, envoi de facture, de lettre...)
- 81.** Créer des fiches « structure » (personne morale : établissements scolaires, association, comités d'entreprises...) et de recueillir les informations suivantes :
- Nom de la structure
  - Champ descriptif de la structure
  - Secteur d'activité de la structure (association culturelle, sportive, institution, enseignement, etc...)
  - Identité et coordonnées de personnes référentes
  - Code postal et ville (dans une visée statistique)
  - Adresse postale
  - Consentement daté pour recevoir les documents de communication, notamment le programme de saison, à l'adresse postale
  - Numéros de téléphone
  - Adresse mail
  - Consentement daté pour recevoir les communications numériques, notamment la newsletter, à l'adresse mail
  - Il est utile de connaître la date de création de la fiche.
- 82.** Pouvoir modifier les fiches. Il est utile de connaître la date de la dernière modification.
- 83.** Pouvoir fusionner les fiches entre elles (doublons). Un système de déboullonnage automatique doit être prévu pour que les achats en ligne ne créent pas des fiches « public » en doublon avec les fiches « public » déjà créées au guichet.

- 84.** Pouvoir rattacher les fiches entre elles :
- Rattachement professionnel entre une fiche « public » et une fiche « structure » (avec la possibilité de cumuler voire de prioriser les coordonnées personnelles et les coordonnées professionnelles)
  - Rattachement familial entre plusieurs fiches « public » (pour identifier les familles et éviter les doublons en terme de communication pour un même foyer).
- 85.** Pouvoir « qualifier » une fiche « public » ou « structure » selon le type de contact dont il s'agit :
- Professionnel du spectacle, associations, établissements scolaires, institutions publiques,
  - médias, partenaires, centres de loisirs, comités d'entreprise...
- 86.** Agréger sur la fiche public ou structure toutes les informations relatives au client, pour une vue complète des interactions avec le client permettant une relation personnalisée :
- Coordonnées telles que détaillées en 1. et 2.
  - Consentements et dates de consentement tels que détaillés en 1. et 2.
  - Si possible, tarif « par défaut » possiblement automatisé avec les champs d'adresse postale et d'âge
  - Historique d'achat détaillé, si possible par saison
  - Centres d'intérêt déduits automatiquement d'après l'historique d'achat
  - « Journal » des interactions avec le client : possibles champs pour garder trace des interactions importantes réalisées sur place / par courrier / par téléphone, avec un système d'archivage d'une saison sur l'autre
  - Si possible, visibilité sur les interactions avec la newsletter : campagnes reçues, ouvertes, cliquées...
- 87.** Si possible, disposer d'un outil d'envoi de mail intégré à la solution, ou de la possibilité de rattacher les échanges de mail avec le client à la fiche du client, afin de disposer d'un historique des échanges de mail
- 88.** Permettre la transmission automatique des inscriptions aux opt-in du site internet de l'ONPL et du site de billetterie en ligne (inscription à la newsletter, à la réception de la brochure) vers le fichier client, avec un système de dédoublonnage pour les personnes existantes déjà dans le fichier client.

### 3. Statistiques & compte rendu

Divers bilans sont réalisés par nos agents afin d'évaluer l'activité de la saison et connaître les publics. Avec ce nouvel outil, il s'agit de faciliter la production des statistiques et de pouvoir les enrichir par l'exploitation de nouvelles données.

Les attentes fonctionnelles sont les suivantes :



- 89.** Collecter et pouvoir exploiter statistiquement les données relatives aux pratiques d'achat des publics : mode d'achat (téléphone, courrier, sur place, en ligne), temporalité d'achat (quel jour et quelle heure, combien de temps avant le spectacle), en abonnement ou hors abonnement, volume de billets achetés...
- 90.** Suivre et comparer l'évolution des réservations et des ventes dans le temps : nombre de billets vendus par jour global, par spectacle, nombre d'abonnements...
- 91.** Réaliser des états de fréquentation (Jauge / Taux d'occupation / Nombre d'abo / Prix moyen...) :
- par saison
  - par activité (tout public / jeune public / scolaire...)
  - par genre artistique
  - par spectacle
  - par représentation
  - par tarif
- 92.** Réaliser un bilan par représentation comprenant les informations suivantes :
- La date requêtée
  - L'horodatage du document
  - Le nom du spectacle
  - La date de la représentation
  - Le nombre de places réservées
  - Le nombre de places payées
  - Dénomination des tarifs
  - Nombre de billets édités
  - Nombre de places occupées
  - Le nombre de places exonérées
  - La proportion d'abonnés
  - La jauge de la représentation
  - Le taux d'occupation
  - Les recettes
  - Le prix moyen par billet
- 93.** Si possible, intégrer des statistiques présentielles (nombre de personnes réellement en salle d'après le nombre de billets contrôlés électroniquement)
- 94.** Réaliser des bilans graphiques et comparatifs (entre les saisons)
- 95.** Paramétrer des bilans personnalisés pour export automatique (champs au choix)
- 96.** Exporter ces documents au format bureautique

#### 4. Marketing : Lettre d'info, emailing ciblés...

Des recherches multicritères sont réalisées à partir de la base de données « publics » et « professionnels ». Les coordonnées d'un ou plusieurs segments de public sont ainsi extraites en vue d'une communication ciblée.

Exemples :

- Extraction annuelle des adresses postales des clients actifs des trois dernières saisons, avec regroupement par foyer, pour envoi des brochures de saison au mois de mai. Les envois courrier sont faits soit par publipostage soit par un prestataire de routage auquel un fichier d'adresses excel est fourni (pour la brochure de saison).

- Extraction des adresses mail des spectateurs d'un spectacle X, pour envoi d'un mailing marketing

Actuellement, ces extractions sont manuelles et ne sont pas interconnectées avec le prestataire d'emailing (MAILJET)

L'ONPL souhaite développer sa communication numérique et la pertinence de celle-ci via un ciblage et une personnalisation accrues, dans une stratégie marketing de fidélisation et d'acquisition des publics. L'outil doit donc faciliter la segmentation des publics et la connexion avec les canaux de communication.

Les attentes fonctionnelles sont les suivantes :

- 97.** Pouvoir segmenter voire profiler les publics de manière simple mais avec une complexité de recherche (recherche multicritères avec système de dédoublonnage, par exclusion ou par communauté), notamment par centres d'intérêt (déduits automatiquement de leur historique d'achat) et par pratiques d'achat (abonnés ou non, modes et temporalité d'achat...)
- 98.** Pouvoir adresser au segment de public ainsi défini, de manière intégrée ou facilitée, des campagnes de communication ciblées sur les principaux canaux de communication / de publicité digitales (mailing avec MAILJET, réseaux sociaux avec facebook et instagram) et les évaluer (reporting)
- 99.** En interconnexion avec notre prestataire de service de publication de réseaux sociaux : Possibilité de suivre le taux de transformation des ventes de nos publications. Possibilité de « taguer » les pages de vente afin de faire le suivi de nos tunnels de vente.
- 100.** Si possible, interconnexion avec un outil de routage mail (MAILJET) :
  - Synchronisation des listes de diffusion
  - Mise en place d'automatisation : message de bienvenue aux nouveaux abonnés, message annuel de mise à jour des données...

- Reporting des campagnes
- Feed-back automatisé des désinscriptions

## F. FORMATION

Les besoins de formation suivants ont été identifiés :

### 1. Billetterie :

- Paramétrage (au guichet et en ligne), comprenant l'aide au paramétrage de la saison 2020-2021
- Gestion des réservations et ventes (au guichet et en ligne)
- Gestion des abonnements
- Gestion de courrier, facture
- Ouverture des représentations
- Gestion financière (régie)

### 2. relations publiques :

- Gestion du fichier spectateurs et professionnels
- Exploitation statistique de l'activité et des publics
- Segmentation et profilage des publics en vue des campagnes de communication ciblées

### 3. Utilisation des contrôleurs d'accès

**Où ?** les formations auront lieu à Nantes ou Angers

Ces formations pourront rester groupées dans un souci d'économie et/ou de praticité. Selon les contenus, les formations seront dispensées aux deux agents de billetterie ou à l'ensemble de l'équipe administrative.

Le titulaire précisera les coûts détaillés (en isolant les frais de déplacement), la durée et les contenus de ces formations. Il fournira également la documentation (modes opératoires) associée à son produit afin de permettre aux agents de bénéficier d'une aide en cas de besoin sur les différents usages.

## G. ASSISTANCE ET MAINTENANCE

### 1. Contrôleurs d'accès (douchettes)

- Permettant de scanner même à faible luminosité les billets physiques, les e-billets (imprimés ou sur téléphone mobile), les (e)billets partenaires et distributeurs. Les codes doivent pouvoir être scannés dans d'autres structures avec un autre équipement (progiciel, contrôleurs) pour les spectacles en partenariat, et inversement.
- Compatibles avec notre environnement wifi
- Pouvant occasionnellement être utilisés hors couverture wifi pour les spectacles hors les murs.
- Le candidat indiquera :
  - Les descriptifs fonctionnels détaillés de ces matériels, comprenant les prérequis techniques à leur bon fonctionnement
  - Les coûts unitaires de ces matériels à l'achat
  - Les coûts unitaires de ces matériels à la location
  - Le périmètre et le coût de la garantie 1 an et 3 ans
  - Les modalités relatives à leur maintenance sur les 3 ans
  - Leur compatibilité avec d'autres solutions de billetterie.