
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Marché de prestations d'assistance au paramétrage et à la mise en
œuvre des logiciels de billetterie pour l'EPMO

1 - CONTEXTE

1.1 - Contexte

Avec plus de 5,1 millions de visiteurs en 2023 répartis entre les musées d'Orsay et de l'Orangerie, l'EPMO constitue l'une des premières institutions muséales françaises de renommée internationale : 3.9 millions pour le musée d'Orsay et 1.2 millions pour le musée de l'Orangerie

Ensemble, les deux musées témoignent de la naissance de la modernité et donnent des clés de compréhension de la seconde moitié du XIXe siècle et du début du XXe siècle, période foisonnante sur le plan artistique. Leurs collections transcendent les frontières entre les disciplines, mêlant peinture, sculpture, photographie, dessin, arts décoratifs et architecture.

Indicateurs 2023	Musée d'Orsay	Musée de l'Orangerie
Fréquentation totale	3 871 498	1 239 539
Dont fréquentation payante	63%	65%
Dont fréquentation gratuite	37%	35%
Provenance des visiteurs		
France	41%	42%
International	59%	58%

1.2 - Stratégie de l'établissement

Le projet de l'EPMO-VGE s'articule autour de grandes orientations stratégiques :

- Maintenir un bon niveau de fréquentation des musées, notamment en fidélisant le public français grâce à une politique de médiation renforcée
- Renforcer le confort de la visite grâce au développement d'une logique expérientielle dans des espaces réaménagés
- Accélérer le rayonnement des marques Musée d'Orsay et Musée de l'Orangerie en France et à l'international
- Inscrire définitivement le projet d'établissement dans une démarche de développement durable

La modernisation des canaux de distribution de l'établissement, engagée depuis 2022, est un axe stratégique majeur s'inscrivant dans chacune de ces 5 grandes orientations.

1.3 - Modernisation des canaux de distribution

La stratégie de modernisation de canaux de distribution de l'EPMO, initiée en 2022 par une phase approfondie d'analyse et cadrage des besoins, benchmark et sourcing, se structure en 3 axes :

- **Equiper l'établissement de solutions de billetterie les plus performantes et innovantes selon les publics visés :**
 - Une solution pour les publics en groupes (lancement Novembre 2024 – éditeur Ingénie) ;
 - Une nouvelle solution pour les individuels (lancement Novembre 2025 – éditeur Seetickets) ;
 - Un canal dédié pour la vente en nombre (changement de site en marque blanche Novembre 2025 – éditeur Seetickets).
- **Moderniser l'expérience d'achat**

- Accès multi-canal facilité (inventaire unique, version mobile-first, achat rapide...) ;
- APisation des solutions de billetterie, en particulier pour les individuels, avec les sites web et les revendeurs- mandataires ;
- Proposition de nouvelles fonctionnalités innovantes : wallet, modification de billet en autonomie, bourse aux billets...
- **Simplifier, fluidifier, gagner en efficacité dans la gestion back office et augmenter la sécurité et robustesse de l'écosystème**
 - Simplification du paramétrage, gestion mutualisée de la donnée
 - Automatisation des tâches récurrentes, gestion en masse de certaines tâches
 - Autonomie des utilisateurs (délégation encadrée de tâches, accès aux reportings...)

2 - DESCRIPTION DE LA PRESTATION

2.1 - Objet

De mars à décembre 2025, la prestation a pour objet d'accompagner le Service de l'Administration des Ventes et du Logiciel de Billetterie (SADVLB) dans :

- le paramétrage des logiciels de billetterie existants :
 - GTS V5.22 (billetterie Individuels sur place et vente en nombre back office – éditeur : Vivaticket)
 - GAT 3.14.4.4 (billetterie Individuels en ligne et vente en nombre en ligne – éditeur : Vivaticket)
 - Ingénie (billetterie Groupes en ligne et en back office – éditeur : Ingénie)
- la mise en œuvre des nouveaux logiciels de billetterie pour l'EPMO :
 - Seetickets (billetterie Individuels multi-canal – éditeur : Seetickets) – novembre 2025
 - Ingénie/billetterie Groupes : optimisation/finalisation de la solution mise en œuvre en novembre 2024

Dans ce cadre, les types de missions prises en charge par le Titulaire sont les suivantes :

- Paramétrage des solutions de billetterie (saisie dans les 3 outils existants : GTS, GAT, Ingénie)
- Participation opérationnelle à la mise en œuvre de la future solution de Billetterie Individuels (Seetickets)
 - Paramétrage (saisie)
 - Recette (rédaction de cahiers de recettes, réalisation des tests, suivi des corrections)
 - Reprise de données (contribution au plan de reprise de données, nettoyage des données, recette)
- Accompagnement sur les dispositifs de communication transactionnels et relationnels associés aux billetteries
 - Contribution à la structuration des dispositifs et à leur rédaction
 - Déclinaisons par musée et suivi des traductions (français/anglais)
 - Paramétrage des communications (notamment 6 emails relationnels)
- Gestion du SAV technique (des outils existants : GTS, GAT, Ingénie)
- Veille active sur les fraudes en ligne (sur les outils existants : GAT, Ingénie)

2.2 - Indicateurs permettant d'évaluer le périmètre

A horizon fin 2025, les solutions de billetterie couvriront 100% des publics et 100% de l'offre de visite, en multi-canal.

Indicateurs 2023	Musée d'Orsay	Musée de l'Orangerie
Fréquentation totale	3 871 498	1 239 539
Dont fréquentation payante	63%	65%
Dont fréquentation gratuite	37%	35%
Focus sur les visites en groupe		
Fréquentation en groupe	294 466	47 962
Nombre de créneaux réservés	11 159	1 846
Nombre d'activités/créneaux proposés	18 726	3 874
Focus sur la médiation culturelle		
Fréquentation (Individuels)	21 030	6 995
Nombre d'activités/créneaux proposés	1 124	339
Focus sur la programmation culturelle		
Fréquentation (Individuels)	14 454	1 797
Nombre de manifestations proposées	73	30

2.3 - Présentation de l'équipe projet

La mission est rattachée et pilotée par la Cheffe du Service de l'Administration des Ventes et du Logiciel de Billetterie (SADVLB), en renfort des 2 administrateurs des logiciels de billetterie sur la gestion opérationnelle quotidienne et les projets de mise en œuvre.

Le suivi de la prestation et son encadrement seront faits par la Cheffe du Service de l'Administration des Ventes et du Logiciel de Billetterie.

Le SADVLB est un des 5 services de la Direction Des Publics (DDP) de l'EPMO.

Le pilotage des projets de billetterie (Individuels avec Seetickets et Groupes avec Ingénie) est mené conjointement par la DDP et la Direction du Numérique (DNum).

En outre, dans le cadre de cette mission, le Titulaire sera amené à « dialoguer » avec plusieurs services ou directions concernées par ces projets de billetterie et les partenaires de l'EPMO.

L'EPMO se rendra disponible autant que possible et fournira les éléments nécessaires à la bonne exécution de la prestation. L'EPMO mettra à disposition du prestataire des moyens pour assurer sa mission notamment : un PC, un accès VPN et accès aux serveurs commun de l'établissement nécessaires à la bonne réalisation de la mission, une adresse mail EPMO externe.

3 - SUIVI DE LA PRESTATION

Dans le cadre de la modernisation de ses canaux de distribution, l'EPMO souhaite être accompagné dans le suivi et la gestion des projets menés conjointement par la DDP et la DNum. Cet accompagnement est composé de plusieurs missions notamment décrites ci-avant.

A la suite de la notification, l'EPMO organisera une réunion de lancement, qui précisera les missions et leur planning d'exécution. Un suivi toutes les 2 semaines permettra de suivre le bon déroulement de chacune des missions. Un comité de suivi mensuel permettra le contrôle de la bonne exécution de la prestation.

Pour cette prestation, l'EPMO souhaite un interlocuteur unique, référent du Titulaire disposant d'une expertise billetterie robuste, pour un accompagnement sur la durée de la mission.

Cet interlocuteur sera effectivement présent dans les locaux de l'EPMO pour une meilleure appropriation du contexte de l'EPMO.

3.1 - Accompagnement à la définition et à la réalisation de la prestation

Dans le cadre de cet accompagnement, le Titulaire devra prendre connaissance du contexte de l'EPMO, quant à l'usage et au paramétrage des solutions de billetterie en place et à venir.

Il apportera son expertise dans la définition et la réalisation effectives des missions.

Un temps de formation aux différents outils de billetterie sera prévu et organisé par l'EPMO.

3.2 - Assistance à la formalisation et au suivi de la prestation

Pour chacune de ses missions, le Titulaire remettra, sans que cette liste soit exhaustive :

- Une fiche descriptive de la mission confiée, tâche par tâche, et son planning, validée par l'EPMO avant son exécution ;
- Un état de reporting de l'état d'avancée de chaque mission confiée.

Les différentes missions de la prestation s'intègrent dans un modèle au forfait. La répartition et la planification (date, durée, délais) des missions seront validées avec la cheffe de service du SADVLB dans le cadre de ce forfait.

Au besoin, l'EPMO se réserve la possibilité de commander une assistance complémentaire, via la passation de bons de commande.

3.3 - Suivi de la qualité de la prestation

Le référent désigné par le Titulaire pour mener la prestation auprès de l'EPMO sera un expert des solutions de billetterie. Une expérience sur celles utilisées par l'EPMO serait appréciée : GTS V522 GAT 3.14.4. , Ingénie, Seetickets.

Dès la notification du marché, et conformément à son offre, le Titulaire désignera la personne habilitée à assurer la conduite des prestations et communiquera ses coordonnées au responsable des prestations de l'EPMO.

Si cette personne n'était plus en mesure d'accomplir sa mission, le Titulaire doit en aviser immédiatement le responsable des prestations de l'EPMO par tous moyens et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne soit pas compromise.

A ce titre, obligation est faite au titulaire de désigner un remplaçant, et d'en communiquer ses coordonnées au responsable des prestations de l'EPMO dans les plus brefs délais.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, l'EPMO se réserve le droit de demander le remplacement du référent du Titulaire. S'il s'avère qu'au-delà des seuls critères de compétences définis dans le cadre du présent marché, la qualité

des prestations ou l'attitude du référent se révèlent insatisfaisantes, en particulier au regard des exigences des prestations.

L'EPMO se réserve le droit, par demande écrite, d'exiger du Titulaire le remplacement dudit référent dans les cinq jours suivants sa demande. Le non-agrément de référent par l'EPMO ne saurait d'une quelconque façon exonérer le Titulaire de ses obligations de résultats, en particulier celles liées au respect des planifications établies. Le remplaçant est soumis à l'approbation du pouvoir adjudicateur. En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

4 - INSTANCES DE PILOTAGE DE LA MISSION

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, le Titulaire devra rendre compte de son avancée à l'EPMO par des points d'échanges réguliers au sein du SADVLB.

Il est précisé que ces comités sont organisés en dehors des autres réunions organisées dans le cadre des projets (notamment Billetterie Individuels 2025).

Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Présentation par le Titulaire de son travail et contrôle par l'EPMO de la qualité des prestations exécutées Suivi de l'avancement des projets et de la planification des prestations Préconisation d'optimisations à envisager pour chaque mission de la prestation (périmètre, organisation, modalités...) 			
Suivi toutes les 2 semaines (En gras les livrables à la charge du titulaire)		Suivi mensuel (En gras les livrables à la charge du titulaire)	
<ul style="list-style-type: none"> Etat d'avancement des missions confiées dans le cadre de la prestation <ul style="list-style-type: none"> > Indicateurs de suivi de l'activité > Identification des risques et mesures correctives proposées 		<ul style="list-style-type: none"> Etat d'avancement des missions confiées dans le cadre de la prestation Planning de la mission mis à jour Information sur le suivi des événements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants) <ul style="list-style-type: none"> > Indicateur de l'atteinte du niveau de qualité de service. > Arbitrage sur application ou non de pénalités contractuelles le cas échéant 	
Participants		Participants	
<ul style="list-style-type: none"> Cheffe de service SADVLB (ou son représentant) Référent du Titulaire sur la mission Tout intervenant nécessaire, compte-tenu de l'ordre du jour, sous réserve du respect de confidentialité. 		<ul style="list-style-type: none"> Cheffe de service SADVLB et son adjointe Directeur des Publics et son adjointe Administrateurs Billetterie Chef de projet billetterie DNum Représentant du Titulaire et le référent sur la mission Tout intervenant nécessaire, compte-tenu de l'ordre du jour, sous réserve du respect de confidentialité. 	

Condition de réussite

- Mission en présentiel et à distance (visio)
- Production et livraison des supports et livrables par le Titulaire : 4h avant le suivi toutes les 2 semaines et 48 heures avant la date du suivi mensuel (envoi par mail)