

# **Cahier des Clauses Techniques Particulières**

Prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour le renouvellement du système d'information (SI) de billetterie, gestion et analyse de la relation client

Cité de la Musique – Philharmonie de Paris

## **PREAMBULE**

Créée par décret n°2015-1178 du 24 septembre 2015, la Cité de la musique – Philharmonie de Paris (CMPP) est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) placé sous la tutelle du ministère chargé de la culture, dirigé par Olivier MANTEI et présidé par Patricia BARBIZET.

Elle comprend :

- la Philharmonie de Paris, inaugurée le 14 janvier 2015, composée d'une salle de concert de 2 400 places, dite salle « Pierre Boulez », d'espaces d'exposition, d'ateliers pédagogiques et de salles de répétitions ;
- la Cité de la musique inaugurée en 1995, constituée de deux autres salles de concert de respectivement 900 et 250 places, du musée de la musique ouvert en 1997 et d'une médiathèque.

L'Orchestre de Paris (OP) fait depuis le 1er janvier 2019 partie intégrante de l'établissement. Sa fusion avec la Philharmonie de Paris fait suite à la décision prise par le Ministre de la culture et la mairie de Paris.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026, l'Ensemble intercontemporain fera également partie intégrante de l'établissement.

Ses formations résidentes sont Les Arts Florissants, l'Orchestre national d'Île-de-France et l'Orchestre de chambre de Paris.

La CMPP contribue au développement de la vie et de la pratique musicales et à la connaissance de la musique et de son patrimoine. Elle œuvre, par une offre plurielle de manifestations musicales, à l'élargissement du public et à son renouvellement. Elle soutient, dans leur diversité, les formations musicales qu'elle accueille. Elle concourt à l'information et la formation musicales du public. Les missions stratégiques de l'établissement ont pour but de démocratiser l'accès à la culture musicale.

La CMPP est administrée par un Conseil d'Administration qui définit les orientations et le fonctionnement de l'établissement.

**La CMPP propose une programmation riche et diversifiée, tant pour la proposition de concerts et spectacles (près de 500 levers de rideau par saison), de la collection permanente du Musée de la musique et de ses expositions (2 à 3 par saisons) que des nombreuses activités, ateliers et visites pour toutes les typologies de publics : individuels, famille, groupes, scolaires...**

La CMPP est également en charge de la billetterie de sa filiale, la Philharmonie des enfants, espace de jeu dédié aux enfants (de 4 à 10 ans) pour jouer, explorer, écouter, vivre et sentir la musique. La Philharmonie des enfants accueille des familles et des groupes scolaires.

**La billetterie et le CRM sont opérés par le logiciel SecuTix depuis 2011.**

D'autres outils sont interfacés avec SecuTix, entre autres :

- \* Sendethic pour le routage des emails
- \* Kulturplanner pour la BI
- \* Euterpe (système développé en interne) pour la gestion des productions qui alimente également le site internet
- \* Deneb (entrepôt de données développé en interne) qui alimente en particulier l'espace personnel en ligne
- \* TIS pour la gestion des plannings des salles et des intervenants
- \* Neostore pour le billet Wallet

## **CONTEXTE DU PROJET**

Dans le cadre du renouvellement du marché de développement et de maintenance du logiciel de billetterie/GRC, la Direction des relations avec les publics, en charge de l'exécution du marché, souhaite être accompagnée et conseillée durant la phase d'analyse des besoins et de procédure de passation, notamment l'analyse technique et financière des candidats.

Le projet est une opportunité pour repenser le périmètre fonctionnel (billetterie, CRM, BI...) et l'architecture globale du SI au sein de l'établissement, notamment ses interfaces, mener une réflexion sur le parcours de vente en ligne et l'expérience utilisateur, notamment en terme de services, et enfin s'inscrire dans une stratégie globale de modernisation des outils.

## **OBJET DU MARCHE**

Le présent marché a pour objet une prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour le renouvellement du système d'information (SI) de billetterie, gestion et analyse de la relation client de la Cité de la musique – Philharmonie de Paris. Il a pour finalité d'accompagner la maîtrise d'ouvrage dans la définition des besoins, l'accompagnement tout au long de la procédure jusqu'à la validation du service régulier du nouveau système.

## **CONTENU DE LA MISSION**

La mission se déroulera en trois phases successives :

### **Phase 1 – Etat des lieux des acteurs de la billetterie et du SI billetterie, assistance au cadrage et à la définition des besoins.**

Objectif : avoir une vision claire du contexte, définir le périmètre fonctionnel et technique du projet et mobiliser les acteurs autour d'une vision commune.

#### Prestations attendues :

- Sourcing des solutions de billetterie (France et international) susceptibles de couvrir le périmètre fonctionnel actuel ;
- Organisation et animation des réunions de lancement et d'ateliers métiers : billetterie, marketing, web, statistiques, mais également avec les autres départements utilisateurs de la solution : éducation, musée, concerts et spectacles, DAF, Agence comptable, etc... ;
- Analyse de l'existant, recueil des besoins et identification des axes d'amélioration et d'évolution ;
- Définition et formalisation des besoins fonctionnels et techniques ;
- Aide à la construction d'une vision stratégique du SI global de la CMPP sur les prochaines années ;
- Planification globale du projet ;
- Estimation des coûts annuels de la phase projet et de toute l'exécution du marché ;
- Première analyse des risques et plan de prévention.

Livrables : étude de marché, note de cadrage, supports et restitutions d'ateliers, cahier des charges fonctionnel, liste d'exigences, planning projet, estimation budgétaire, analyse des risques.

### **Phase 2 – Assistance à la passation, à la contractualisation et au choix de la solution.**

Objectif : accompagner la maîtrise d'ouvrage dans la préparation de la consultation et le choix de la solution ou des solutions.

#### Prestations attendues :

- Élaboration de la stratégie de consultation : type et nombre de procédure(s), listes des critères, grille d'analyse.
- Rédaction des pièces du/des DCE (CCTP, CCAP, BPU, DPGF).
- Assistance à l'analyse des candidatures et des offres.
- Préparation et participation aux auditions ainsi qu'aux négociations.
- Rédaction de la (des) synthèse(s) finale(s) de l'analyse des offres.
- Appui à la contractualisation et au pilotage du projet.
- Mise à jour du planning, du budget et de l'analyse des risques.

Livrables : stratégie de consultation, grilles d'analyse, DCE, rapport d'analyse des offres, supports et comptes rendus de réunions, planning, budget et analyse des risques mis à jour.

### **Phase 3 – Accompagnement à la mise en œuvre de la solution retenue**

Objectif : assister la maîtrise d'ouvrage dans le cadrage, le suivi et la validation de la première phase de déploiement.

#### Prestations attendues :

- Assistance au lancement et aux spécifications générales.
- Assistance et suivi de la reprise des données, à la documentation et renfort à l'exécution de la recette.
- Assistance à la formation des utilisateurs et à la conduite du changement.
- Suivi des livrables et appui au pilotage du projet.

Livrables : supports et comptes rendus de réunions, plan de tests, cahier de recette, supports de formation adaptés, rapports de validation.

### **PRESTATIONS ET CONDITIONS D'EXECUTION**

Le titulaire mènera la mission en étroite concertation avec les équipes de la Cité de la musique – Philharmonie de Paris, en particulier en collaboration étroite avec la Direction des relations avec le public. Les travaux s'appuieront sur des entretiens, des ateliers et des documents internes remis au prestataire.

Les réunions se tiendront sur site ou à distance. Les frais de déplacement, hébergement et restauration sont inclus dans la mission.

### **COMPETENCES DU TITULAIRE**

Le titulaire devra justifier :

- D'une expérience confirmée en AMO sur des projets de billetterie et de CRM complexes dans le domaine culturel (spectacle vivant et patrimoine) ou événementiel, en particulier pour des établissements publics.
- D'une bonne connaissance des solutions du marché.
- De compétences en pilotage de projet complexe, analyse fonctionnelle, reprise de données et accompagnement au changement.
- D'une connaissance du secteur culturel et de ses spécificités.
- Une opérationnalité immédiate ainsi qu'une grande autonomie.

## **LES PRINCIPALES ETAPES DU PLANNING PREVISIONNEL DE LA MISSION**

### **Le planning prévisionnel du projet :**

- Appel d'offre AMO : décembre 2025-janvier 2026
- Choix et notification AMO : janvier-février 2026
- Projet :
  - préfiguration, rédaction du CCTP et appel d'offre : de mars à juillet 2026
  - Lancement de la consultation : août-septembre 26
  - Analyse et négociations : novembre à janvier-février 27
  - choix et notification : mars 27
  - Bascule et mise en production : été 2028

## **LIEUX DE REALISATION DES PRESTATIONS**

Les prestations seront réalisées principalement sur le site de la Cité de la musique – Philharmonie de Paris : 221 avenue Jean Jaurès, 75019 Paris.

Des réunions pourront également se tenir en visioconférence.

Il est rappelé que les frais de déplacement (transport, hébergement et restauration) sont inclus dans la mission.