RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Fourniture, mise en œuvre et maintenance d'une solution de gestion de la relation contact/client avec marketing automation

Marché
N°2026MA0027A20S0000 (n° court : 2026-27)

GUIDE DE REPONSE
Annexe 4 du CCTP

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le candidat établit son offre selon les indications du présent document. Il remet l'ensemble des éléments de réponse dans l'ordre du plan présenté ci-après :

- Synthèse générale ;
- Organisation et méthodologie mise en œuvre ;
- Présentation de la solution et de ses fonctionnalités ;
- Cadre sécurité et confidentialité de la solution ;
- Principes de maintenance et d'assistance ;
- Intégration des dispositions environnementales et sociales.

Les éléments demandés ci-dessous au titre du mémoire technique seront analysés selon les critères déterminés à l'article 6.3 du RC.

Un intérêt particulier sera porté sur la pédagogie des éléments de réponse, dans le vocabulaire, les chiffres cités (sources et/ou modes de calculs) et le déploiement des éléments techniques de réponse. Tout exemple concret ou démonstration sera également étudié avec attention.

Synthèse générale

Le mémoire de synthèse présente un résumé de l'offre initiale. Il doit notamment inclure :

- Une présentation du candidat :
  - Une présentation globale de l'entreprise (chiffre d'affaires, activités, organigramme, chiffres clés, etc.) ;
  - Les engagements RSE portés par l'entreprise ;
  - La présentation de l'équipe dédiée au pilotage du marché pour le Musée ;
  - Un manifeste présentant l'ambition du candidat pour le projet ;
  - Des références et exemples concrets de déploiement ou d'accompagnements réalisés par le candidat, incluant une vision budgétaire ;

- Les grandes orientations du projet commercial à travers :
  - Un descriptif de la solution apporté et de sa réponse aux fonctionnalités listées dans le CCTP et sa participation à soutenir la stratégie du Musée ;
  - Les modalités de conduite de projet (développement et maintenance) : calendriers, comitologie, types de documents etc.

- Tout autre élément que le candidat souhaiterait mettre en exergue au sein de son offre.

Organisation et méthodologie mise en œuvre dans la conduite du projet.

- Présentation éventuellement plus détaillée de l'entreprise ;
- Présentation de l'équipe dédiée au projet : profils, expertises, rôle de chacun ainsi que d'un interlocuteur dédié (identification et présentation), et d'un remplaçant en cas d'absence ;

- Présentation de références clients détaillées et/ou de projets similaires à l'objet du marché pouvant inclure un interfaçage (uni ou bi-directionnel) avec un logiciel de billetterie dans le secteur culturel dont GTS ;
- Présentation des méthodologies de travail et de conduite de projet, et intégration des enjeux spécifiques au secteur institutionnel, muséal ou culturel, incluant des exemples de documents ou livrables ;
- Présentation détaillée de la méthodologie de travail pensée pour le musée de l'Armée, dans la conduite du projet et dans le déploiement de la stratégie de marketing relationnel sur la durée du marché (description détaillée de la reprise des données et de la construction des flux, en précisant nature des flux, nature des tests etc ; contacts, comitologie, outils.) ;
- Présentation d'un plan de migration et méthodologie pour la reprise des données depuis la solution actuelle et pour les données non récupérées actuellement ;
- Présentation détaillée d'un calendrier de déploiement comprenant les différentes phases : conception et la reprise des données, construction des flux, déploiements, formations, … Avec échéanciers précis des phases de test, recette, mises en production ;
- Engagements du candidat sur la tenue du calendrier, des délais, du taux de données reprises, …

Présentation de la solution et de ses fonctionnalités

- Présentation de la solution proposée et de ses principales fonctionnalités (Au choix présentation écrite incluant des captures d'écran, site de démonstration, démonstration vidéo,…), et de sa réponse aux enjeux du musée de l'Armée ;
- Présentation de l'interface utilisateurs, détail du contenu des licences utilisateurs et des niveaux d'habilitation ;
- Focus sur des fonctionnalités clés attendues du musée de l'Armée : accessibilité et pilotage des données ; agrégats, segmentation et ciblage, intégration de formulaires, création, test et envoi de campagnes et scenarios automatiques, gestion de la délivrabilité, intégration des champs de la billetterie ou des différentes interfaces, analyse et reporting sur les comportements et les ventes… ;
- Focus sur l'intégration des données Vivaticket : type d'API et projet technique, nature et rythme du flux de remontée des données, cahier technique ;
- Focus sur la solution marketing : segmentation, marketing automation, routage d'emails et segmentation dynamique, analyse des performances des campagnes, des ventes, de l'engagement des contacts ;
- Présentation détaillée pour l'ensemble des fonctionnalités attendues et réponses aux cas d'usages présentés en annexe 1 du CCTP ;
- Présentation des fonctionnalités complémentaires SSO et BtoB ;
- Pour toute fonctionnalité nécessitant un déploiement ultérieur : associer un calendrier de mise à disposition de la fonctionnalité.

Moyens mis en œuvre en termes technique et de sécurité (conformité RGPD ; gestion de la reprise de données ; réversibilité)

- Démonstration de la bonne conformité RGPD : respect des exigences (gestion des opt-in et de leur source, mécanismes de suppressions, d'anonymisation, suivi des consentements et

détail des consentements, traçabilité, consentements du suivi des pixels personnalisé). Preuves de conformités RGPD (certifications, audits, politique de protection des données). Présentation des process d'adaptation aux évolutions de la CNIL ;
- Annexe 5 du CCTP complétée ;
- Présentation du centre de préférences, des désinscriptions, et de la gestion des pressions relationnelles ;
- Schéma opérationnel de mise à jour entre la billetterie et le CRM incluant les flux, les procédés techniques, les délais et toute information utile à la validation des prérequis ;
- Sécurité et gestion des accès : présentation des niveaux d'habilitations et de la sécurisation des actions utilisateurs, niveaux de sauvegarde et rythme pensé, typologie d'accès à la solution ;
- Hébergement et protection des données : type d'hébergement, lieu d'hébergement, garanties de sécurité, … ;
- Moyens mis en œuvre pour assurer la reprise et réversibilité des données :
    - Regroupement/mapping des données, stratégie de dédoublonnage et de nettoyage ;
    - Engagement sur l'intégrité des données reprises ;
    - Conformité RGPD pour le transfert des données ;
    - Plan de réversibilité ;
- Expertise technique et interopérabilité avec les outils existants (billetterie, contrôle d'accès, smartapp Webapp, livre d'or…) pour garantir une intégration fluide.

Maintenance et assistance

- Présentation d'un plan de maintenance, comprenant les vérification d'aptitude ou de service régulier ;
- Présentation des dispositifs d'audit et d'analyse des bases contacts ;
- Méthodologie de maintenances préventives (mises à jour, sauvegardes), correctives (bugs ou anomalies), évolutives (nouveaux déploiements) ;
- Dispositif de support : modes de signalement, délais de prise en compte, de réponse et d'intervention ; Modalités (ticketing, hotline, chat) ; Processus selon niveau de gravité ;
- Proposition d'un accord de niveau de service (SLA - Service Level Agreement) : Taux de disponibilité ;
- Formation des utilisateurs : présentation du programme détaillé des formations envisagées en phase de déploiement et de routine (destinataires, modules, durée, support…) ; type de livrable et exemples, certification ou retours clients.

Intégration des considérations environnementales et des considérations sociales

- Critères environnementaux / Hébergement durable : solution hébergée en France ou dans des datacenters certifiés (ex : ISO 50001, alimentation 100 % énergies renouvelables) ; fournir un certificat ou une attestation du fournisseur d'hébergement (ex : avec engagement carboneutre) ;
- Critères environnementaux / Optimisation énergétique : présenter un bilan carbone maîtrisé, (par exemple afficher l'indicateur inférieur à 2 tCO2e par collaborateur) ;

- Critères environnementaux / Sobriété numérique et cycle de vie des équipements : politique de recyclage et de réemploi des équipements informatiques, proposer des fonctionnalités de sobriété numérique (ex : désactivation automatique des notifications inutiles, archivage intelligent) ;
- Critères sociaux et éthiques / Accessibilité : conformité au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité ;
- Éthique des données : conformité au RGPD directement dans la solution (nettoyage des données, gestion sécurisée des consentements).