

Rédiger un bon cahier des charges pour la **billetterie** dans la **culture**

1 Pourquoi un bon cahier des charges est essentiel

Un système de billetterie est bien plus qu'un simple outil de vente. C'est l'épine dorsale numérique de votre relation avec le public, de votre marketing, de votre reporting et de votre service. Pourtant, les appels d'offres pour des systèmes de billetterie sont souvent rédigés de manière trop générale, trop technique ou avec de fausses hypothèses. Cela entraîne des frustrations après la mise en œuvre, des limitations dans le fonctionnement et des opportunités manquées.

Un bon cahier des charges vous permet de :

- comparer les bonnes solutions, pas seulement les prix ou les mots à la mode ;
- clarifier vos propres besoins ;
- choisir un système qui correspond à votre vision et à votre fonctionnement.

Ce guide vous aide à élaborer un cahier des charges solide, ciblé et tourné vers l'avenir.

2 Les 10 éléments clés d'un cahier des charges solide en billetterie

1. Exigences fonctionnelles

Fournissez un aperçu clair des fonctionnalités de base dont vous avez besoin, par exemple :

- vente par type d'événement, par place, par segment ;
- abonnements, cartes de membre, bons ;
- listes d'attente, différenciation des prix, promotions ;
- exportation des listes de visiteurs.

Évitez une formulation trop technique. Décrivez plutôt ce dont vous avez besoin que la manière technique dont cela doit fonctionner.

2. Support & collaboration

Demandez explicitement comment le support est organisé :

- temps de réponse aux questions ;
- disponibilité pendant les moments de pointe ;
- communication lors des mises à jour.

Important:

- Pour la rapidité et l'expertise, il est préférable que le support soit fourni directement par l'éditeur du logiciel, et non via un intermédiaire.
- Un bon système de billetterie, ce sont aussi des personnes. Demandez comment l'équipe travaille et comment se déroule le transfert de connaissances.

3. Applications mobiles & app

L'avenir de la billetterie est mobile. De plus en plus de visiteurs utilisent leur smartphone pour leurs billets. Demandez :



- disponibilité et facilité d'utilisation d'une application mobile où les billets apparaissent automatiquement ;
- libre-service pour les clients (gestion des données, transfert des billets) ;
- communication ciblée avec les utilisateurs ;
- possibilité de billetterie sécurisée pour lutter contre le marché noir.

4. Marketing & données publiques

Un système moderne de billetterie soutient une relation publique ciblée. Demandez :

- base de données publique conviviale ;
- données configurables, accessibles aux outils externes ;
- segmentation des visiteurs sur la base du comportement ;
- outil d'emailing intégré ;
- campagnes ou déclencheurs automatisés.

5. Rapports et analyses

Ne naviguez pas à l'aveugle. Demandez :

- tableaux de bord en temps réel ;
- rapports accessibles pour les non-techniciens ;
- possibilité de créer des rapports personnalisés.

6. API & integrations

Un bon système ne vit pas isolé. Demandez explicitement :

- une approche solide pour des connexions de données durables ;
- intégrations existantes avec CMS, CRM, email marketing, plateformes de paiement, etc. ;
- synchronisation possible avec d'autres outils (gestion de salle, restauration, ...).

7. Intégration POS & remboursements

Demandez comment le système fonctionne pour :

- ventes au guichet ou par téléphone ;
- remboursements et reprogrammations rapides en cas d'annulation ;
- gestion des espèces, cartes et bons.



8. Stabilité lors des pics de charge

Les périodes de prévente sont cruciales. Demandez :

- évolutivité de l'infrastructure ;
- protection intégrée contre les pics de trafic ;
- sauvegardes ;
- exemples ou références de pics comparables.

9. Expérience utilisateur

L'expérience détermine la conversion. Demandez :

- comment se déroule le processus de commande sur ordinateur et mobile ;
- quels ajustements sont possibles en termes de flux ou de design ;
- si des tests A/B ou des statistiques d'utilisation sont disponibles.

10. Autonomie & adaptabilité

Évitez de dépendre des développeurs pour chaque petite modification. Demandez :

- quels éléments vous pouvez modifier vous-même (textes, flux, grilles tarifaires) ;
- si des modèles ou éditeurs sont disponibles ;
- comment l'identité visuelle est intégrée.



3 Les pièges à éviter

- **Un périmètre trop large**

Évitez les cahiers des charges “tout-en-un” couvrant des besoins très différents (stages sportifs, location de salles, inscriptions aux activités, ...). Réaliser une billetterie qualitative pour les arts de la scène est déjà un grand défi ; les fournisseurs performants sont spécialisés.

- **Un seul système pour plusieurs organisations**

La collaboration est importante, mais chaque organisation a besoin d’une solution sur mesure avec reporting, identité et données propres. L’expérience montre que des systèmes distincts fonctionnent mieux qu’un système partagé avec des limitations et des risques de confidentialité.

- **Trop de détails techniques**

N’imposez pas des prescriptions techniques (champs de base de données, configurations serveur). Concentrez-vous sur les besoins fonctionnels et les résultats souhaités, pour permettre des solutions innovantes.

- **Pas de marge pour la différenciation**

Ne forcez pas les fournisseurs dans un moule uniforme. Laissez-leur la place de montrer leurs forces, expertise et approche unique.

- **Un calendrier irréaliste**

Prévoyez un planning réaliste pour l’implémentation, avec suffisamment de temps pour l’analyse, l’intégration technique, les formations et les tests. Un calendrier trop serré entraîne erreurs et surcoûts.



4 Conseils pratiques

- Consultez **des exemples de cahiers des charges** d'organisations similaires.
- Utilisez **une grille d'évaluation équilibrée** : attribuez des poids clairs à chaque critère, et ne donnez pas une importance excessive au prix. Accordez aussi de la valeur à l'ergonomie, au support, aux intégrations, aux références et autres aspects de qualité (par ex. 40 % fonctionnalités, 20 % support, 30 % prix, 10 % convivialité).
- Ajoutez une annexe expliquant brièvement **votre relation avec le public**: le contexte aide les fournisseurs à mieux répondre.



5 Conclusion: comment savoir si vous êtes sur la bonne voie ?

Un bon cahier des charges n'est pas seulement techniquement précis, mais aussi stratégiquement réfléchi. Choisissez un fournisseur qui :

- comprend votre fonctionnement ;
- communique clairement et rapidement ;
- peut fournir des références dans le secteur culturel ;
- pense à l'avenir avec vous.

Demandez une démo. Appelez un client de référence. Et posez-vous cette question à chaque offre : "Si demain nous voulons essayer quelque chose de nouveau, pourrions-nous avancer avec ce système ?"

C'est ainsi que vous construisez une solution durable — et que vous évitez qu'un cahier des charges ne devienne un obstacle au lieu d'un levier.

Bonne chance !

