

**MAPA 2-2020 : OPTIMISATION DES PARCOURS CLIENT**

**QUESTIONS / REPONSES N°7**

**1) Dans le cadre de votre A.O, vous indiquez trois étapes.**

**1 : Segmentation des cibles :**

**Ces travaux font l'objet d'un 1er livrable (format papier et digital) et d'une restitution en présentiel/dématérialisée.**

**2 : Cartographie des parcours client.**

**Ces travaux font l'objet d'un 2e livrable (format papier et digital) et d'une restitution en présentiel/dématérialisée.**

**3 : Conseils sur l'évolution de l'offre de service.**

**Ces travaux font l'objet d'un 3e livrable (format papier et digital) et d'une restitution en présentiel/dématérialisée.**

**Avez-vous une enveloppe financière par segments ou pour l'ensemble du projet ?**

Nous disposons d'une enveloppe financière pour l'ensemble du projet. Ce marché ne fait pas l'objet de différents lots.