

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

**QUESTIONS / REPONSES N°4**

- 1) Concernant la segmentation des cibles, disposez-vous d'ores et déjà d'une première étude faisant ressortir vos principales cibles ? Si non, avez-vous déjà réfléchi à une segmentation (par activité artistique concernée ?)**

Nous ne disposons pas d'étude détaillée. La cible des artistes-auteurs et des diffuseurs est assez bien documentée en revanche les cibles relais sont peu connues.

- 2) Comment seront organisées les équipes avec lesquelles nous serions amenées à travailler ? les 8 personnes à la relation-client sont-elles multi canal et/ou multi cible ?**

- Pilote du projet : le directeur de la communication.
- Personnes ressources : les deux responsables du service artistes-auteurs et diffuseurs et le directeur du système d'information.

- 3) Dans le cadre de la cartographie des parcours, pouvons-nous nous appuyer sur vous pour le recrutement des participants à la table ronde ?**

Nous disposons de données de contact pour certaines cibles. En revanche, le recrutement incombe au futur prestataire.

- 4) Vous précisez souhaiter une fin de mission pour le 31/12 : quand avez-vous prévu de faire démarrer l'intervention du titulaire ?**

La consultation étant close le 19/10, la sélection du candidat devrait être annoncée courant semaine 44.

- 5) Avez-vous déjà été accompagné par un cabinet et/ou des consultants ?**

Sur cette problématique particulière, il s'agit du 1er accompagnement.