

« Il y avait des habitudes de l'ancien logiciel à déconstruire. » Yann Simonneaux

Posted on 12 octobre 2026 by Karine Rahmani

Changer de billetterie, ce n'est pas seulement remplacer un outil. C'est défaire tout ce que l'ancien avait installé.

Quand une salle change de logiciel de billetterie, on pense d'abord migration, paramétrage, calendrier. C'est indispensable. Mais un outil utilisé depuis des années a aussi façonné des réflexes : à l'accueil, à la communication, à la comptabilité, et jusque chez les spectateurs fidèles.

Ces habitudes, on ne les voit plus. On les découvre souvent au moment où elles coincent.

Dans ce nouvel épisode de Nada to Data, je reçois Yann Simonneaux, responsable de l'accueil et de la billetterie à L'Azimut. Particularité de cet enregistrement : nous l'avons fait en plein chantier, quelques semaines avant l'ouverture des ventes de la saison, le 17 juin. Avant de savoir si tout allait fonctionner.

Un retour d'expérience pris sur le vif

La plupart des retours d'expérience arrivent une fois le projet bouclé, quand tout semble avoir été évident.

Ici, les doutes sont encore là. Yann raconte les choix en train de se faire, les questions encore ouvertes, ce qui tient et ce qui résiste.

Les questions que l'épisode traite

Si tu prépares un changement de billetterie, tu te poses sans doute déjà certaines de ces questions :

- À quel moment se dire qu'il est temps de changer d'outil, et qu'est-ce qui fait mûrir la décision ?
- Qui embarquer, au-delà de la billetterie ? Et qu'est-ce que les autres services doivent revoir dans leur façon de travailler ?
- Que garder de ses données, que nettoyer, que veut-on absolument retrouver dans le nouvel outil ?
- Comment tester le parcours avec de vrais spectateurs et accompagner le changement, côté équipes comme côté publics ?
- Comment arbitrer, pour ne pas vouloir tout faire d'un seul coup ?

Yann ne donne pas de recette. Il partage la manière dont son équipe a avancé, collectivement, avec ses priorités et ses renoncements.

Et trois mois après ?

Le 17 juin est passé. En septembre, j'ai rappelé Yann pour savoir ce que ce changement avait vraiment produit : ce que les tests avec les spectateurs ont révélé, ce qui a été ajusté depuis, et ce qu'il ferait autrement.

C'est de là que vient la phrase qui donne son titre à cet article. Le bilan complet est à lire sur le blogue de La Formule Marketing.

Écouter l'épisode de Nada to Data avec Yann Simonneaux : [Changer de billetterie : dans les coulisses du chantier](#)

Lire le bilan, trois mois après, sur le blogue de La Formule Marketing : [Changer de billetterie : dans les coulisses du chantier \(et le bilan, trois mois après\)](#)