

Accord-cadre mono-attributaire de services

Maître de l'ouvrage :

**Établissement public du musée national de la Marine
17, place du Trocadéro – 75116 Paris**

Cahier des Clauses Techniques Particulières C.C.T.P.

**ORGANISATION ET GESTION D'UN SERVICE D'AUDIOGUIDAGE
POUR LE MUSÉE NATIONAL DE LA MARINE
À BREST, ROCHEFORT, PORT-LOUIS ET TOULON**

N° du marché : **17 000 11**

Contexte : L'Établissement Public et Administratif du musée national de la Marine décide de recourir à un appel d'offres pour l'audioguidage des collections permanentes à Brest, Rochefort, Port-Louis et Toulon.

Constitution du document
Le présent document comprend 9 feuillets numérotés de 1 à 9

1- OBJET ET DURÉE DU MARCHÉ

Dans le cadre de l'exploitation du musée national de la Marine sur quatre (4) de ses sites à Brest, Port-Louis, Rochefort et Toulon, d'une recherche constante de développement de l'offre culturelle et d'ouverture au plus grand nombre de visiteurs, le musée national de la Marine souhaite s'adjoindre les compétences d'un prestataire qualifié en matière d'organisation et de gestion d'un service d'audioguidage* des collections permanentes.

Celui-ci devra faire valoir des expériences réussies dans ce domaine. L'objectif est d'assurer le meilleur service aux visiteurs, clients, utilisateurs, en garantissant la diffusion de contenus culturels de qualité, adaptés à la diversité des publics et à leurs attentes, dans le respect des procédures en vigueur.

Ces audioguides s'adresseront aux visiteurs individuels et aux visiteurs en groupes des musées à Brest, Port-Louis, Rochefort et Toulon.

Le marché comprend la fourniture, la gestion et la maintenance du service d'audioguidage des collections permanentes en :

- 5 langues à Toulon : français, anglais, allemand, espagnol et italien ;
- 5 langues à Rochefort : français, anglais, allemand, espagnol et néerlandais ;
- 6 langues à Brest et Port-Louis : français, anglais, allemand, espagnol, italien et néerlandais.

*Le terme d'audioguidage désigne tout matériel permettant de diffuser du son et/ou des images pour assurer la médiation entre les objets et les publics du musée.

Le présent marché est constitué d'un lot unique.

Le marché est conclu pour une durée de douze (12) mois à partir du 1^{er} mars 2018. Il pourra être reconduit tacitement annuellement sans que sa durée totale n'excède quarante-huit (48) mois. En cas de non reconduction, la personne publique informera le titulaire de sa décision au plus tard deux (2) mois avant la date d'échéance de la période du marché.

La date prévisionnelle de démarrage des prestations est le 1^{er} mars 2018.

Le prestataire retenu fait son affaire de la préparation de la prestation telle que définie dans les articles 2.2 et 2.3 du présent CCTP.

2- DESCRIPTION DU MARCHÉ

2.1. Activités du marché

Ce présent marché comprend la fourniture, la gestion et la maintenance du service d'audioguidage de quatre (4) sites du musée national de la Marine, en direction des visiteurs individuels et des visiteurs en groupes.

La prestation d'audioguidage s'exercera dans les collections permanentes des musées et sur les extérieurs des monuments historiques abritant les musées (Citadelle de Port-Louis, Château de Brest, etc.), pendant les horaires habituels d'ouverture des musées et en dehors de ces horaires selon les besoins des musées.

Tout ajout d'un nouveau parcours en cours de marché fera l'objet d'un avenant.

En cas d'événement exceptionnel nécessitant la fermeture des musées ou la modification des horaires, les musées informeront le titulaire avec un préavis de 48h lorsque cela est possible.

2.2. Missions du prestataire :

Le prestataire s'engage à prendre en charge sous sa responsabilité et à ses frais la mission globale définie ci-dessous :

2.2.1. Réalisation des contenus

- la relecture pour avis et conseils de mise en forme des textes fournis par les musées (voir 2.3.2).
- la traduction des commentaires de Toulon en quatre (4) langues (anglais, allemand, espagnol, italien) (voir 2.3.1).
- la traduction des commentaires de Rochefort en quatre (4) langues (anglais, allemand, espagnol, néerlandais) (voir 2.3.1).
- la traduction des commentaires de Brest et Port-Louis en cinq (5) langues (anglais, allemand, espagnol, italien, néerlandais) (voir 2.3.1).
- la mise à la disposition des commentaires enregistrés en français, anglais, espagnol, allemand, italien, néerlandais.
- la mise à disposition d'échantillons de voix pour le choix des comédiens qui assureront les voix (2 à 3 voix).
- la recherche des accompagnements musicaux et bruitages à faire valider par le musée, ainsi que le paiement des droits auxquels ils sont soumis.
- l'organisation d'une séance de travail entre les comédiens et le musée pour préparer chaque enregistrement. Une attention particulière devra être apportée par les comédiens choisis à la prononciation des noms bretons.

2.2.2 Actualisation des contenus

- la mise à jour partielle des enregistrements à la demande du musée national de la Marine, en fonction des modifications éventuelles de l'accrochage des collections et afin d'enrichir les contenus proposés aux visiteurs (trois (3) nouveaux commentaires de 600 mots chacun par musée tous les six (6) mois) (voir 2.3.3).

2.2.3. Installation et formation des agents

- la fourniture et la maintenance du matériel d'audioguidage, de rechargement des machines et de comptabilisation des appareils distribués (voir 2.3.5).
- pour Brest et Port-Louis le matériel devra être particulièrement résistant à la pluie et aux chocs, en raison d'un parcours réalisé en partie en plein air.
- l'installation du matériel dans les espaces et mobiliers mis à disposition par le musée national de la Marine (voir 3.2 et 3.3).
- l'installation sur les lieux où s'effectuent les distributions d'un système simple permettant la comptabilisation des appareils distribués.
- la disponibilité suffisante en matériel pour assurer un service ininterrompu et sans attente pour les visiteurs (voir 2.3.6.).
- l'installation d'un système simple de sécurisation pour la restitution des audioguides à l'issue des visites (alarme), après validation par les services techniques du musée.
- la fourniture des produits adaptés au nettoyage et à l'asepsie du matériel (voir 3.5).

- la fourniture des pictogrammes et numérotation utiles au repérage des objets, selon les recommandations des musées en matière de support et de charte graphique (voir 2.3.7).
- la formation des agents d'accueil et de caisse des musées de Brest, Rochefort, Port-Louis et Toulon à la gestion et au nettoyage du matériel.

2.2.4. Maintenance, SAV et réassort des fournitures

- le remplacement immédiat de tout matériel défectueux (délais de 48h maximum, y compris le week-end, pendant les vacances et les jours fériés).
- le réassort des produits adaptés au nettoyage et à l'asepsie du matériel (voir 3.5).

2.2.3. Gestion courante du service

- avant le 10 de chaque mois, l'envoi numérique, à la cheffe du service culturel du musée, de données statistiques mensuelles faisant apparaître le nombre d'audioguides utilisés ou distribués, la part de chaque langue, la durée moyenne de visite et le classement des commentaires effectivement écoutés pour tous les sites du musée national de la Marine concernés par ce marché.

Le prestataire est seul responsable de la continuité du service au public et en assume toutes les conséquences financières.

2.3. Nature et consistance des prestations :

2.3.1 Les offres

Le marché comprend obligatoirement les offres suivantes, liées aux collections permanentes des quatre (4) sites :

- offre d'un parcours libre de 50 commentaires environ dans les musées à Brest, Port-Louis, Rochefort et Toulon.
- 5 langues requises pour les productions des audioguides de Toulon (français, anglais, espagnol, allemand, italien), 5 langues requises pour les productions des audioguides de Rochefort (français, anglais, espagnol, allemand, néerlandais) et 6 langues à Brest et Port-Louis (français, anglais, espagnol, allemand, italien, néerlandais).
- un ajout de commentaires dans toutes ces langues pour chaque musée (trois (3) nouveaux commentaires de 600 mots chacun par musée tous les six (6) mois).

2.3.2. Élaboration des textes

Les textes initiaux présentant les collections permanentes seront fournis par le musée au plus tard deux semaines après la notification. Le prestataire confirmera leur réception par renvoi d'un PV de réception signé. À la suite de cette réception, le musée organisera une première réunion au cours de laquelle le prestataire devra :

- proposer un planning de travail à jour,
- avoir relu les textes initiaux et proposer le cas échéant des suggestions d'amélioration du texte en vue d'une adaptation au grand public et afin de faciliter le travail des comédiens retenus (rythme, complexité du vocabulaire, etc.).

Le texte définitif sera finalement soumis au musée pour validation avant enregistrement.

2.3.3. Création de nouveaux commentaires

Des commentaires supplémentaires seront produits, d'un commun accord entre le musée et le prestataire quant aux dates de réalisation, sans facturation au musée et à raison de trois (3)

commentaires supplémentaires (de 600 mots chacun en moyenne) tous les six (6) mois et pour chacun des musées. Ces commentaires porteront sur des œuvres des collections permanentes et / ou des éléments de l'architecture.

2.3.4. Propriété des enregistrements et droits d'auteurs

Le prestataire fera son affaire de tous les droits d'auteurs, notamment les droits musicaux auxquels la préparation des commentaires pourrait donner lieu. Les droits d'exploitation et de diffusion des enregistrements en toutes langues et des commentaires enregistrés demeurent la propriété conjointe du musée national de la Marine et du prestataire durant la durée d'exécution du marché et la propriété exclusive du musée à l'issue du marché. Au cours du marché, les deux parties s'engagent à ne pas en faire usage sans l'accord écrit de l'autre contractant, notamment en cas de diffusion par Internet de tout ou partie des enregistrements à titre gracieux ou en téléchargement payant.

2.3.5. Matériels utilisés

La technologie du matériel utilisé est laissée à la libre appréciation du prestataire mais doit impérativement être ergonomique, résister aux chocs et intempéries, et offrir une grande qualité d'écoute et de lecture des informations sur écran (MP3 ou PDA). Il doit nécessairement répondre aux exigences suivantes :

- autonomie complète du visiteur dans le parcours (simplicité d'utilisation),
- excellente visibilité des informations affichées (public malvoyant compris),
- possibilité d'utilisation d'un casque stéréo (mise à disposition de casques pour 20 % des audioguides),
- adaptabilité au public malentendant (collier magnétique sur une partie du stock),
- sécurisation du matériel contre les vols, par exemple grâce à une puce permettant à l'appareil de sonner lorsqu'il sort de l'enceinte du site.

2.3.6. Stocks

Le prestataire mettra à disposition un nombre suffisant d'appareils permettant de remettre :

- un audioguide paramétré pour le commentaire à chaque visiteur correspondant aux catégories concernées (visiteur individuel adulte ou enfant à partir de 7 ans, visiteurs adultes en groupe, adhérents du musée et certains bénéficiaires spécifiques décrits en annexe 2) s'étant acquitté d'un droit d'entrée ;
- un audioguide paramétré à chaque visiteur s'étant acquitté du supplément audioguide exigé auprès des usagers bénéficiant de la gratuité d'entrée ;

À titre indicatif, les chiffres de fréquentation 2016 pour les catégories de publics concernés sont détaillés à l'annexe 1.

Le prestataire s'engage à réaliser un service ininterrompu de distribution du matériel. Le parc de matériel sera, selon les cas, fixé sur les fréquentations les plus fortes, ou ajusté en permanence selon les indications du musée.

Le prestataire s'engage à remplacer le matériel défectueux dans un délai maximum de 48h y compris le week-end, pendant les vacances et les jours fériés.

Pour les audioguides, le titulaire s'engage à faire bénéficier gratuitement le musée des avancées technologiques éventuelles des systèmes proposés.

2.3.7. Signalétique et publicité du service

L'identification des œuvres commentées dans les salles sera effectuée par le musée national de la Marine qui apposera les pictogrammes fournis par le prestataire. Le prestataire proposera plusieurs formats et types de pictogrammes qui seront choisis par les

administrateurs des différents sites. Ces pictogrammes devront être compatibles avec les critères d'accessibilité et de qualité en vigueur dans le site.

Le prestataire prendra à sa charge la traduction des messages utiles à la promotion du service dans les langues retenues (textes courts de présentation du produit).

Aux fins de promotion du parcours audioguidé, le prestataire fournira, libres de droits et à ses frais, pour chaque établissement des commentaires ou extraits de commentaires enregistrés pour le site Internet, les réseaux sociaux, et médias audiovisuels.

2.4. Horaires d'ouverture au public :

La prestation s'effectuera pendant les horaires et jours habituels d'ouverture des musées et en dehors de ces horaires et jours selon les besoins des musées.

En outre, les musées sont fermés au public les 1er janvier, 1er mai et 25 décembre. Certaines périodes plus longues peuvent être choisies par les établissements comme « période de fermeture annuelle » (ex : le musée à Port-Louis est fermé tout le mois de janvier). Enfin, des jours supplémentaires de fermeture peuvent être imposés pour des manifestations extérieures, ou décidées par le musée lui-même.

Les collections permanentes du musée sont en accès gratuit pour la Nuit des musées, les Journées européennes du patrimoine et le 14 juillet. En fonction de la programmation imaginée par les musées pour ces événements nationaux, ou tout autre de même nature auquel il s'associerait, des audioguides seront ou non proposés aux publics.

Le musée se réserve le droit d'effectuer des nocturnes selon la fréquentation des collections permanentes. Le titulaire devra alors adapter le nombre de machines nécessaires à la bonne exécution du service selon ces nouveaux horaires.

Le titulaire est tenu d'accepter, sans pouvoir prétendre à une indemnité, tous travaux quels qu'ils soient, occasionnant une fermeture d'espaces normalement ouverts à la visite. Le musée s'engage simplement à en informer le titulaire dans un délai de 7 jours pour qu'il prenne les dispositions nécessaires.

En cas de fermeture du musée pour quelque cause que ce soit (intempéries, grève, ou tout autre cas de force majeure), le titulaire ne peut prétendre à indemnisation. Le titulaire peut souscrire une police d'assurance couvrant ses pertes d'exploitation, l'assureur devant expressément renoncer à tout recours contre le musée.

2.5. Gestion des besoins exceptionnels du musée.

Afin de favoriser le développement de la fréquentation du musée et les activités conduites par le titulaire, les audioguides peuvent être offerts par le musée à certains visiteurs. C'est le cas par exemple d'activités menées pour un partenaire média ou dans le cas d'un salon grand public ou professionnel, d'un Eductour et de certaines visites officielles. Le titulaire accepte d'assurer gratuitement ce type de prestation. Le nombre de prestations offertes par an sera de cinquante (50) audioguides pour chaque site : Brest, Port-Louis, Rochefort et Toulon.

Les cas de gratuité pris en charge par le prestataire sont détaillés en annexe 2.

3. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le correspondant chargé du suivi de l'exécution des prestations est le chef du service culturel du musée de Paris, et en son absence les personnels de ce service ainsi que les administrateurs des musées de Brest, Rochefort, Port-Louis et Toulon ainsi que leurs adjoints/es.

Pour assurer un suivi sans faille de la bonne exécution des prestations, dans un esprit d'amélioration constante du service proposé au public, le prestataire désignera, à l'article 5 de l'acte d'engagement, un interlocuteur principal pour le musée. Celui-ci, ou un remplaçant préalablement indiqué au musée, également à l'article 5 de l'acte d'engagement, sera joignable en permanence aux heures d'ouverture du musée et périodes de vacances comprises.

3.1. Personnel affecté au service

Le musée national de la Marine gèrera le service de l'audioguidage au moyen de son personnel d'accueil et/ou de caisse dans ses musées de Brest, Port-Louis, Rochefort et Toulon.

Le prestataire s'engage à former ce personnel avant le démarrage des prestations pour qu'il assure efficacement le service d'audioguidage et veille au bon entretien et fonctionnement du matériel. Le musée national de la Marine ne pourra être tenu responsable de la dégradation du matériel qu'en cas de négligence avérée.

3.2. Désignation des espaces occupés et du mobilier utilisé

Le musée national de la Marine à Brest, Port-Louis, Rochefort et Toulon mettra à disposition du prestataire des espaces aptes à accueillir le mobilier et les matériels du prestataire pour une gestion par le personnel d'accueil et/ou de caisse des musées.

Les lieux d'implantation seront soumis pour avis au prestataire mais relèvent de la seule compétence du musée national de la Marine.

3.3. Aspect des aménagements

Le matériel et les racks de stockage devront être d'un aspect sobre et facilement intégrables en sous-face d'une banque d'accueil.

Le prestataire devra décrire les contraintes techniques liées au matériel qu'il propose. Les dispositifs techniques devront impérativement respecter les normes de sécurité définies pour ce type de matériel de manière à n'entraîner aucun risque pour le bâtiment, le personnel et les visiteurs.

La signalétique afférente à l'audioguidage au point de distribution sera réalisée par le musée national de la Marine et tout ajout supplémentaire proposé par le prestataire devra être validé par le musée national de la Marine.

3.4. Charges de fonctionnement

L'éclairage et le nettoyage des espaces mis à disposition du prestataire seront assurés par le musée. Le musée fournira gratuitement le courant électrique nécessaire à son activité.

Le prestataire acquittera directement tous impôts, taxes, charges sociales qui lui incomberont du fait de son exploitation.

3.5. Nettoyage du matériel

Le prestataire devra se conformer aux normes européennes en vigueur en matière d'hygiène en fournissant en quantité suffisante au musée le produit bactéricide recommandé.

Le musée passera commande de ce produit auprès du prestataire dès qu'il estime nécessaire de renouveler son stock. Le prestataire s'engage à répondre à cette commande dans un délai de 3 jours ouvrés et garantit la réception de cette commande par le musée demandeur dans un délai de 5 jours.

Une formation à l'utilisation de ces produits sera diffusée aux personnels d'accueil et/ou de caisse de chaque établissement avant le démarrage des prestations. Une information sur ce point sera délivrée au public.

3.6. Contrôle du prestataire

Un contrôle de la qualité permanent et rigoureux est assuré par le chef du service culturel et, en son absence, par les personnels de ce service ainsi que par les administrateurs des musées de Brest, Rochefort, Port-Louis et Toulon et leurs adjoints/es.

Le musée se réserve le droit d'effectuer par l'intermédiaire du représentant de son choix, mandaté par lui, une surveillance technique des matériels fournis ainsi qu'administrative et financière de la gestion du service.

Les représentants du Musée national de la Marine, dûment accrédités, auront libre accès aux espaces mis à disposition et aux matériels fournis.

Le prestataire aura l'obligation de collaborer et de faciliter les vérifications effectuées par le musée ou ses représentants accrédités.

Il accepte que des enquêtes soient menées auprès du public du musée, sur la qualité du service proposé, en vue d'aboutir à des améliorations éventuelles de ce service. Le cas échéant, les formulaires d'enquête seront distribués par le personnel d'accueil et/ou de caisse à chaque usager.

3.7. Respect des procédures internes

Les candidats devront s'engager, dans la formulation de leurs offres, à respecter l'obligation de connaissance des procédures internes au musée national de la Marine qui devront être rigoureusement observées lors des interventions.

Une liste de consignes fondées sur le règlement intérieur du musée et qui s'appliqueront au prestataire est jointe en annexe 3 au présent cahier des charges.

Les candidats devront retourner la liste de consignes annexée à leurs offres, signée, datée et comportant la mention : *"lu, approuvé et bon pour application lors de chaque intervention sur les sites du musée national de la Marine à Brest, Rochefort, Port-Louis et Toulon"*.

4 – REMISE DES BIENS EN FIN DE CONTRAT

Au terme du contrat, le matériel d'audioguidage reste la propriété de la société.

ANNEXES

Annexe 1 : Fréquentation 2016 des publics concernés par les services d'audioguidage à Brest, Port-Louis, Rochefort et Toulon.

Annexe 2 : Mise à disposition d'audioguides à titre gratuit (liste des bénéficiaires).

Annexe 3 : Consignes de sécurité.