

## **MARCHÉ DE SERVICES N° AO-2025-03**

### **PRESTATIONS DE VISITES GUIDEES ET D'ANIMATION D'ATELIERS**

#### **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP) COMMUN AUX DEUX LOTS**

## SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>2</b>
<b>PREAMBULE – PRESENTATION .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 1 – CARACTERISTIQUES GENERALES DU MARCHE .....</b>	<b>5</b>
1.1      Objet du marché .....	5
1.2      Les parties contractantes.....	5
1.3      Allotissement du marché.....	6
1.4      Forme du marché .....	6
1.5      Durée du marché pour chacun des lots .....	6
<b>ARTICLE 2 – DEFINITION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Définition des prestations du lot n°1 : visites guidées .....	7
2.2 Définition des prestations du lot n°2 : Ateliers.....	8
2.3 Dispositions communes aux deux lots .....	9
2.3.1 Langue d'exécution de la prestation .....	9
2.3.2 <i>Evaluation quantitative des prestations</i> .....	10
2.3.4 Non exclusivité du titulaire.....	10
<b>ARTICLE 3 – EXECUTION DES PRESTATIONS (CLAUSE COMMUNE AUX 2 LOTS)</b> <b>.....</b>	<b>11</b>
3.1 Conditions d'exécution des prestations .....	11
3.2 Suivi du marché .....	11
<b>3.2.1 Le représentant du titulaire</b> .....	<b>11</b>
<b>3.2.2 Rencontres et évaluation</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2.3 Bilan annuel</b> .....	<b>12</b>
<b>3.3 Formations</b> .....	<b>12</b>
<b>3.4 Exécution des prestations</b> .....	<b>13</b>
<b>3.4.1 Ressources et matériels pédagogiques</b> .....	<b>13</b>
<b>3.4.2 Annonce de la programmation</b> .....	<b>14</b>
<b>3.4.3 Méthodologie de suivi</b> .....	<b>14</b>
<b>3.4.4 Planning d'exécution des prestations</b> .....	<b>15</b>
<b>3.4.5 Cas particuliers du planning d'exécution des prestations de visites privées et visites privilèges</b> .....	<b>16</b>
<b>3.4.6 Conditions d'annulations de prestations</b> .....	<b>16</b>
<b>3.4.7 Modalités de prise en charge des groupes</b> .....	<b>16</b>
<b>3.4.8 Modalités de prise en charge des publics individuels pour les activités</b> <b>.....</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DU TITULAIRE .....</b>	<b>17</b>

4.1 Obligations de conseil .....	17
4.2 Composition de l'équipe.....	18
<b>4.2.1 Qualifications</b> .....	<b>18</b>
<b>4.2.2 Communication / prestation</b> .....	<b>19</b>
<b>4.2.3 Remplacement des intervenants</b> .....	<b>19</b>
4.3 Responsabilité du titulaire vis-à-vis de son personnel .....	19
<b>4.3.1 Généralités</b> .....	<b>19</b>
<b>4.3.2 Respect des règlements intérieur et de visite de la Cité</b> .....	<b>19</b>
<b>4.3.3 Règles de bonnes conduites</b> .....	<b>20</b>
<b>4.3.4 Devoir de neutralité</b> .....	<b>20</b>
<b>4.3.5 Règles de sécurité et de visite</b> .....	<b>20</b>
4.4 Obligation de présence et pénalités .....	20
<b>4.4.1 Retard à une activité de médiation ou à une session de formation</b> ....	<b>21</b>
<b>4.4.2 Absence à une activité de médiation ou à une session de formation</b> ..	<b>21</b>
<b>4.4.3 Absence à une réunion de formation, d'évaluation ou de coordination</b> .....	<b>21</b>
4.3 Constatation de l'exécution des prestations - évaluations .....	22
<b>ARTICLE 5 – ANNEXES DU CCTP</b> .....	<b>23</b>

## **PREAMBULE – PRESENTATION**

### **Présentation de la Cité de l'architecture et du patrimoine :**

Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) placé sous la tutelle du Ministère de la Culture, la Cité de l'architecture et du patrimoine constitue un équipement culturel polyvalent destiné à un large public intéressé par l'architecture, le patrimoine et l'espace de la ville.

La Cité a pour mission d'assurer la promotion de l'architecture française en France et à l'étranger, et de faire découvrir les œuvres emblématiques du patrimoine architectural français et la création contemporaine internationale.

La Cité présente à travers ses trois galeries de collections permanentes un panorama de l'architecture et du patrimoine du Moyen Âge à nos jours : la galerie des moulages présente l'architecture civile et religieuse du XII<sup>e</sup> au XVIII<sup>e</sup> siècle, la galerie d'architecture moderne et contemporaine se consacre aux développements survenus depuis la révolution industrielle, la galerie des peintures murales et des vitraux, enfin, expose des copies de peintures murales du XI<sup>e</sup> au XVI<sup>e</sup> siècle. Elle programme chaque année des expositions temporaires.

La Cité comprend également un Centre d'archives d'architecture contemporaine, une école (l'Ecole de Chaillot), un observatoire de la création architecturale, un auditorium et une bibliothèque.

### **La politique d'activités culturelles et pédagogiques de la Cité**

Les activités culturelles et pédagogiques de la Cité s'adressent à tous les publics. L'objectif est, à travers une offre adaptée, d'œuvrer à la diffusion de la culture architecturale et patrimoniale auprès du plus grand nombre, de guider les visiteurs, quel soit leur âge et leur degré de familiarité avec le domaine à acquérir et approfondir leurs connaissances. Tout en restant d'une grande exigence dans la qualité de leurs contenus, ces activités culturelles et pédagogiques adoptent des formes et des modalités variées, les moyens utilisés et les formats sont d'une grande diversité et s'adaptent à tous les publics.

La réalisation de ces prestations exige, de la part du personnel du titulaire, à la fois des connaissances approfondies dans le domaine de l'histoire de l'art, de l'architecture, du patrimoine et de l'urbanisme, la maîtrise des techniques de médiation, des compétences plastiques et artistiques, ainsi qu'une grande capacité à adapter le discours aux différents publics.

## **Les publics et la fréquentation de la Cité**

La Cité a accueilli en 2024 près de 597 584 visites soit 342 719 visiteurs.

Ainsi, au cours de cette année, 2680 groupes ont été accueillis (soit plus de 55 000 visiteurs) dont 40% viennent en visites guidées ou en ateliers :

- 61 % des visiteurs en groupe sont des scolaires de la maternelle au supérieur
- 30% sont des publics adultes.

À ces visites en groupes, il convient d'ajouter la programmation pour les individuels : plus de 350 activités ont été proposées en 2024, réparties en 180 visites guidées et 170 ateliers principalement pour le jeune public et les familles.

Le volume de visites guidées et d'ateliers tout confondu est estimé en moyenne à 1700 activités annuelles.

## **ARTICLE 1 – CARACTERISTIQUES GENERALES DU MARCHE**

### **1.1 Objet du marché**

Le présent marché porte sur la prestation d'animation de visites guidées et d'ateliers au sein des galeries du musée et des expositions temporaires de la Cité de l'architecture et du patrimoine ainsi que hors-les-murs. Les prestations sont destinées aux groupes (adultes et scolaires) ainsi qu'aux visiteurs individuels (adultes, familles et jeunes publics), elles s'adressent au public français et étranger ainsi qu'au public du champ social et au public en situation de handicaps. Elles sont réalisées sous sa marque et correspondent pleinement et uniquement à l'offre culturelle définie par la Cité et transmise au titulaire.

### **1.2 Les parties contractantes**

Les parties contractantes sont :

**Cité de l'architecture et du patrimoine**, Établissement public à caractère industriel et commercial, dont le siège social est situé au 1 place du Trocadéro, 75116 Paris, représentée par Monsieur Julien BARGETON, en qualité de président.

**Et, le Titulaire** dont l'acte d'engagement a été accepté par la Cité de l'architecture et du patrimoine et désigné par le présent cahier des clauses particulières par le terme « Titulaire ».

### **1.3 Allotissement du marché**

Le marché se décompose selon les deux (2) lots suivants :

- Lot 1 : Prestation d'animation de visites guidées
- Lot 2 : Prestation d'animation d'ateliers

Le détail technique de chacun des lots est détaillé aux dispositions contractuelles ci-dessous.

Chaque lot fera l'objet d'un marché distinct.

### **1.4 Forme du marché**

Chaque lot du marché est conclu sous forme d'un accord-cadre à bon de commandes, mono-attributaire, passé selon une procédure formalisée, conformément aux dispositions des articles R.2162-1 à R.2162-6, R.2162-13, R.2162-14, et de l'article L.2124-1 du Code de la commande publique.

Chaque lot est conclu avec les montants minimum et maximum fixés à :

- Lot 1 : 620 000 € HT pour la durée totale de l'accord-cadre
- Lot 2 : 260 000 € HT pour la durée totale de l'accord-cadre.

### **1.5 Durée du marché pour chacun des lots**

Pour chacun des lots, l'accord cadre est conclu pour une durée initiale d'un (1) à compter de sa date de notification. Le calendrier prévisionnel pour la première année est le suivant :

- Période de formation qui s'étendra du 7 au 15 mai 2025.
- Phase d'exploitation courante : à compter du 16 mai 2025.

Chaque lot est reconductible 3 (trois) fois 12 (douze) mois par tacite reconduction, sans qu'il ne puisse excéder une durée maximale de 48 mois. En cas de non reconduction de l'accord-cadre, la personne habilitée à signer le signer prend par écrit la décision de non-reconduction.

La Cité de l'architecture et du patrimoine notifie au titulaire la décision de non reconduction au moins quatre mois avant la fin de la durée de l'accord-cadre.

Le titulaire ne peut refuser la reconduction.

Dans ce cas, le titulaire reste cependant engagé jusqu'à la fin de la période en cours et ne peut pas prétendre à une quelconque indemnité, rémunération, etc...

## **ARTICLE 2 – DEFINITION DES PRESTATIONS**

### **2.1 Définition des prestations du lot n°1 : visites guidées**

La Cité propose plusieurs types de visites guidées, adaptées aux différents publics

Le périmètre du lot 1 comprend : les visites-guidées, les visites en ligne, les visites animées et les visites privées ou visites privilèges telles que décrit ci-après.

Le lot 1 revêt un caractère non exclusif tel que décrit ci-après à l'article 2.5 du présent CCTP.

Les différents types de visites guidées proposées à la Cité sont :

- Les visites in situ et hors les murs

Se déroulant dans les espaces des collections permanentes de la Cité, au sein de ses expositions temporaires ou hors-les-murs (Paris, petite et grande couronne), ces visites ont pour objectif principal l'acquisition et l'approfondissement de connaissances par l'observation, l'analyse, l'écoute et le dialogue avec les intervenants. Elles peuvent avoir des durées variables (voir le bordereau des prix unitaires) et s'adressent à tous les publics. Elles sont proposées pour des groupes de 30 participants maximum (hors accompagnateurs pour les scolaires).

- Les visites en ligne

S'appuyant sur le partage d'une présentation dynamique de visuels, ou une numérisation 3D des expositions ou collections (supports fournis par la Cité), les visites en ligne ont pour objectif d'offrir aux visiteurs la découverte des collections ou des expositions à distance et en direct. Afin de garantir l'échange et la convivialité ces visites peuvent avoir des durées variables (voir le bordereau des prix unitaires) et sont proposées pour des groupes de 15 à 30 participants maximum.

Le titulaire devra garantir à la Cité que son personnel a le matériel nécessaire pour la bonne tenue de ces visites en ligne (ordinateur et connexion internet de qualité) et devra faire son affaire du lieu d'exécution.

La Cité fournira les accès à une plateforme en ligne permettant la tenue des visites en ligne. Le prestataire est tenu d'utiliser ses accès uniquement dans le cadre des présentes.

- Les visites animées (visites contées, visites croquées, visites obliques...)

Se déroulant au sein des espaces des collections permanentes de la Cité ou de ses expositions temporaires, ces visites s'adressent avant tout aux jeunes publics, aux publics scolaires et aux familles. L'objectif est de transmettre des connaissances à travers une narration ou des dispositifs de médiation décalés et adaptés aux plus jeunes.

Ces visites d'une durée de 45 minutes à 1h30 sont proposées pour des groupes de 15 à 30 participants (hors accompagnateurs pour les scolaires).

La Cité se réserve le droit de demander au titulaire, via un marché subséquent, toute autre prestation de visite qui n'entrerait pas dans les descriptifs précédents. Dans le cadre de marché subséquent, la demande de la Cité pourra prendre la forme soit d'une demande de devis ou soit d'une lettre de consultation.

- **Les visites privées et les visites privilèges**

Les visites privées sont organisées en dehors des jours et/ou des horaires d'ouverture au public. D'une durée d'1 à 2h, elles permettent de découvrir les collections du musée ou les expositions temporaires à la Cité, au Centre d'archives d'architecture ou en itinérances.

Elles sont proposées pour des groupes jusqu'à 50 personnes ou jusqu'à 100 personnes.

Les visites privilèges sont également proposées en matinée ou en soirée, en dehors des jours et/ou horaires d'ouverture au public. Elles s'inscrivent dans une offre de petit-déjeuner ou de cocktail léger et permettent de découvrir les collections du musée et/ou les expositions temporaires à la Cité ou au Centre d'archives d'architecture.

Elles sont proposées pour 3 paliers d'effectifs : jusqu'à 25 personnes, jusqu'à 50 personnes ou jusqu'à 100 personnes.

## **2.2 Définition des prestations du lot n°2 : Ateliers**

La Cité propose plusieurs types d'ateliers, adaptés selon les publics auxquels elle s'adresse.

Le périmètre du lot 2 comprend : des ateliers pédagogiques pour tous publics et des ateliers pédagogiques hors-les-murs tels que décrits ci-après.

Les différents types d'ateliers proposés à la Cité sont :

- **Les ateliers pédagogiques**

La Cité propose aux publics scolaires, aux jeunes publics, aux familles, aux adultes, aux publics du champ social et aux publics en situation de handicap, une programmation d'ateliers. Ces ateliers permettent d'aborder par la création,



l'expérimentation ou la manipulation, les thématiques liées à l'architecture, au patrimoine et aux disciplines liées. Ils mobilisent différentes pratiques artistiques et techniques de créations ou s'appuient sur des outils et/ou jeux pédagogiques.

Ils peuvent avoir des durées variables (voir le bordereau des prix unitaires) et s'adressent à des groupes pouvant aller jusqu'à 30 participants maximum (hors accompagnateurs pour les scolaires).

Les ateliers se déroulent au sein des espaces de la Cité : collections permanentes, expositions temporaires ou espaces pédagogiques.

Ils sont très souvent précédés d'une courte visite commentée afin de contextualiser la thématique ou la problématique mis en pratique par la suite.

- Les ateliers hors-les-murs

Destinés aux scolaires, aux jeunes publics, aux familles, aux publics du champ social et aux publics en situation de handicap, les ateliers hors-les-murs se déroulent à Paris ou en banlieue parisienne (petite et grande couronne) au sein de structures culturelles, associatives ou éducatives qui en font la demande.

Ils peuvent avoir des durées variables (voir le bordereau des prix unitaires) et sont proposés pour des groupes de 30 participants maximum (hors accompagnateurs pour les scolaires).

La Cité se réserve le droit de demander au titulaire, via un marché subséquent, toute autre prestation de visite qui n'entrerait pas dans les descriptifs précédents. Dans le cadre d'un marché subséquent, la demande de la Cité pourra prendre la forme soit d'une demande de devis ou soit d'une lettre de consultation.

## **2.3 Dispositions communes aux deux lots**

### **2.3.1 Langue d'exécution de la prestation**

Les prestations pour les 2 lots doivent pouvoir être effectuées dans les langues suivantes couramment maîtrisées :

- Français (80 %)
- Anglais (10 %)
- Allemand (3 %)
- Espagnol (2 %)
- Italien (2 %)
- Langue des signes française (1 %)

Les prestations peuvent également s'effectuer de manière plus ponctuelle dans d'autres langues (chinois japonais, russe, ...), dans ce cas, le titulaire est prévenu par la Direction des publics un mois avant la réalisation de la prestation pour lui permettre de prendre les dispositions nécessaires à la réalisation de ladite prestation.

### **2.3.2 Evaluation quantitative des prestations**

► Pour le lot 1 (moyenne estimative mensuelle sur la base de l'année 2024) :

- Visites in situ et hors les murs + visites en ligne : 55
- Visites animées : 25
- Visites privées et visites privilèges : 5

► Pour le lot 2 (moyenne estimative mensuelle) :

- Ateliers scolaires et centres de loisirs : 25
- Ateliers publics individuels et familles : 13
- Atelier public spécifique (champ social/handicap) : 1

### **2.3.4 Non exclusivité du titulaire**

Pour chacun des lots, le titulaire est le prestataire privilégié de la Cité pour les prestations faisant l'objet du présent accord-cadre.

Cependant, pour toutes ces prestations, en toutes circonstances et notamment dans le cas où le titulaire ne parviendrait pas à satisfaire les commandes qui lui sont faites ou à remplir l'une ou l'autre de ses obligations, la Cité se réserve la possibilité de recourir à un tiers pour l'exécution de tout ou partie des prestations ce que le titulaire déclare accepter expressément.

Il est en particulier expressément entendu que :

- La Cité conçoit et réalise elle-même, ou fait concevoir et réaliser des prestations de médiation culturelle par tout tiers selon les modalités qu'il définit librement ;
- Les prestations évoquées dans ce document, dont la réalisation fait partie de l'objet du présent accord-cadre, ne recouvrent pas l'ensemble des activités de médiation culturelle de la Cité.

<b>ARTICLE 3 – EXECUTION DES PRESTATIONS (CLAUSE COMMUNE AUX 2 LOTS)</b>
--

### **3.1 Conditions d'exécution des prestations**

Les prestations, objet de chaque lot du marché, comprennent pour les visites guidées et les ateliers :

- Des prestations d'animation de visites et des prestations d'animation d'ateliers, incluant notamment:

- ▶ La réalisation de l'activité pour tous types de publics suivant le programme établi par la Direction des publics,

- ▶ L'accueil du groupe, le passage au vestiaire, l'équipement (type audiophones des groupes préconstitués ou constitués sur place par la Cité, et le rangement de l'espace dédié, notamment dans le cadre d'animation d'ateliers) ; le personnel du titulaire est notamment responsable de la bonne restitution et du bon état des équipements remis au groupe. Il est tenu de prévenir la Cité dans les meilleurs délais dès qu'il constate un problème.

- Des temps de formation initiale et continue aux prestations, tels que décrit ci-après à l'article 3.3.

Par ailleurs, la Cité se réserve le droit de procéder à des évaluations régulières dont les critères sont précisés à l'article 3.2.2.

### **3.2 Suivi du marché**

#### **3.2.1 Le représentant du titulaire**

Pour chacun des lots, le marché est placé sous la conduite d'un représentant du titulaire qui est l'interlocuteur direct auprès de la Cité.

Il convient au titulaire de préciser le nom et les qualifications de ce dernier lors de la remise de l'offre à la Cité. Il a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire.

Si en cours d'exécution du marché, l'interlocuteur désigné par le titulaire n'était plus en mesure de remplir sa mission, le titulaire doit aviser immédiatement la Cité et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

Le représentant du titulaire assure le suivi et la gestion du marché, assiste aux différentes réunions et coordonne l'affectation des intervenants sur un planning de visites et d'ateliers conformément à l'article 3.3.4.

### **3.2.2 Rencontres et évaluation**

La Cité procèdera à des évaluations des prestations du titulaire, reposant sur une analyse de critères et une procédure détaillée à l'article 4.3 du présent CCTP.

La Cité demande également au titulaire, la participation d'un groupe représentatif de son personnel à une rencontre par trimestre (sur 1/2 journée) avec l'équipe de la Direction des publics pour échanger sur les programmes et l'évaluation des prestations. Des questionnaires à remplir pourront également être remis au titulaire en amont de ces rencontres. Le temps consacré à ces évaluations sera facturé par le titulaire selon le tarif indiqué au bordereau des prix.

Le titulaire présentera dans sa note son expérience d'évaluation et d'échanges qu'il a pu être amené à réaliser dans le cadre de marchés similaires.

La Cité se réserve le droit de modifier la fréquence, la durée et / ou le déroulé de ces rencontres au cours de l'année.

### **3.2.3 Bilan annuel**

Chaque année, est réalisé par le titulaire ou son représentant un bilan de réalisation des prestations, objet du présent marché et notamment :

- Le planning d'exécution des prestations de visites et ateliers ;
- La liste des prestations réalisées ;
- La liste des conférenciers et intervenants.

À la demande de la Cité, il peut également réaliser tout état relatif à l'exécution des prestations objet du présent marché.

## **3.3 Formations**

Afin de garantir la bonne réalisation des prestations, des sessions de formation seront organisées à destination du personnel du titulaire de chacun des deux lots.

Ces formations comprennent :

- Un temps de formation initiale au début du marché pour présenter aux personnels du titulaire le fonctionnement de la Cité, les différents types de prestations, les modalités d'accueil et toutes autres informations pratiques nécessaires. Le titulaire indiquera dans son mémoire méthodologique son estimatif en temps et en nombre de personne, nécessaire pour cette formation initiale. La Cité l'estime entre 4h et 8h par agent.

- Un temps de formation continue, planifié en concertation avec le prestataire titulaire pour permettre la formation aux nouvelles offres. Ce temps de formation est défini annuellement à l'initiative de la Cité.

Chaque nouveau type de prestation fait l'objet d'une formation spécifique. Le temps de ces formations sera facturé par le titulaire selon le tarif indiqué au bordereau des prix.

Seuls les intervenants ayant suivi cette formation seront à même d'assurer les premières dates de ces prestations. Le prestataire titulaire fera son affaire des temps de formation nécessaires pour les autres intervenants. Pour ces derniers, la Cité ne prendra pas en charge le temps personnel ou le temps de formation de rattrapage proposé par le titulaire.

Par ailleurs, la réalisation par le personnel du titulaire de recherches préparatoires aux prestations qui se déroulent en dehors des visites de formation et des plages de programmation ne pourra être facturée à la Cité. Pour ces recherches, le personnel du titulaire aura accès à la documentation de la Direction des publics pour consultation interne, et à la bibliothèque de la Cité. Un dossier documentaire pourra également être remis en fonction du type d'activité (par mail, en ligne et / ou à disposition sur place).

Afin que les temps de formations soient exploités au mieux, à la fois pour la Direction des publics et pour les conférenciers et intervenants, le prestataire titulaire peut proposer une organisation qu'il a éprouvée par ailleurs, et qu'il conviendra de faire valider par la Cité au préalable.

La Cité prend en charge la formation initiale des personnels du titulaire à la mise en place du marché du 28 avril au 2 mai 2025, ainsi que la formation continue de ces personnels dans le cadre de nouvelles propositions. Le titulaire fait son affaire d'assurer la formation des nouveaux arrivants en cours de marché pour garantir la qualité du discours, du contenu et le respect des synopsis des parcours fournis par la Cité. Le titulaire détaillera dans son offre les modalités de mise en œuvre de ce volet de formation et la procédure de validation de maîtrise des contenus et des parcours.

### **3.4 Exécution des prestations**

#### ***3.4.1 Ressources et matériels pédagogiques***

La Cité s'engage à mettre à disposition du personnel affecté à ces prestations, le matériel nécessaire pour la réalisation des visites guidées et des ateliers, notamment : matériels pédagogiques, documentations, tablettes ou tout autre support nécessaire à la bonne exécution des prestations.

Par ailleurs, la Cité s'engage à fournir au personnel du titulaire tout le contenu nécessaire à la réalisation des visites et des ateliers à savoir :

- Une fiche activité de visites / ateliers ;
- Un catalogue d'exposition mis à disposition pour toute nouvelle exposition présentée à la Cité et pour laquelle le titulaire sera tenu d'effectuer des visites.

Néanmoins pour la réalisation des visites en ligne, le titulaire devra fournir à son personnel le matériel informatique nécessaire à la bonne tenue de ces visites et faire son affaire du lieu de réalisation. La Cité ne pourra pas fournir d'ordinateurs dans le cadre de ces prestations conformément à l'article 2.1.1.

Enfin, la Cité met à la disposition des intervenants un vestiaire sécurisé.

Le titulaire détaillera dans son offre l'organisation mise en place pour assurer la bonne transmission des informations de la Cité vers son personnel et les remontées des informations de visite de son personnel vers la Cité.

### ***3.4.2 Annonce de la programmation***

La Cité communique au titulaire l'annonce de la programmation selon le calendrier prévisionnel suivant :

- aux mois de janvier, d'avril et de septembre pour la programmation générale ;
- de manière biannuelle pour les activités culturelles enfant / ado / en famille : en septembre et en janvier ;
- annuellement pour la programmation à l'attention du public scolaire, en septembre.

Pour les visites privées ou les visites privilèges, la Cité communique au titulaire les besoins dans un délai minimum d'une semaine.

### ***3.4.3 Méthodologie de suivi***

En dehors des temps de formation, la Cité propose l'organisation suivante :

- Des réunions de coordination régulières avec le représentant du titulaire selon une périodicité à définir.
- Des temps de rencontres pour présenter la programmation à venir et faire des retours sur les évaluations à raison d'une réunion par trimestre.
- Un bilan annuel avec le titulaire.

Néanmoins, le titulaire est invité à proposer à la remise de son offre une méthodologie pour garantir un fonctionnement et un suivi qualitatif avec les

correspondants de la Direction des publics, tant sur les aspects administratifs que sur les aspects de contenu, en lien avec l'équipe de médiation (cf. Article 3.2.2).

#### **3.4.4 Planning d'exécution des prestations**

Comme indiqué ci-avant, le titulaire est libre de proposer au moment de la remise des offres une organisation qu'il aura éprouvée quant à la gestion du planning d'exécution des prestations.

Néanmoins, en l'absence de proposition du titulaire, la Cité s'engage sur l'organisation suivante :

- La Cité communiquera mensuellement (au 15 de chaque mois) par courrier électronique la demande de prestation à réaliser pour le mois à venir au titulaire, et ce, au minimum 15 jours avant le début des prestations.
- Chaque demande est renseignée du jour et horaire, (et lieu si hors-les-murs) du thème de visite, ou d'atelier choisi, du nombre de participants, le cas échéant du niveau scolaire, des coordonnées du demandeur, de la langue étrangère qui doit être pratiquée durant l'activité, ainsi que toute autre information utile.
- Cette notification mensuelle prend la forme du planning d'exécution des prestations qui est présenté en annexe. Il est envoyé par courrier électronique. Le titulaire doit au préalable avoir pris connaissance des fiches d'activités et suivi les formations prévues par l'établissement à l'article 3.3
- Le programme de visites et d'ateliers notifié au titulaire peut faire l'objet d'ajustements à la hausse ou à la baisse, avant le démarrage et en cours d'exécution des prestations. Ces ajustements visent à prendre en compte les cas d'ajouts de visites et d'annulations au fur et à mesure des réservations enregistrées par la Cité. Ces ajustements seront transmis au titulaire par courrier électronique dans un délai d'au moins 2 jours avant l'exécution de la prestation concernée.

De son côté le titulaire ou son représentant s'engage à remettre à la Cité par courrier électronique :

- L'accord sur le planning d'exécution des prestations (tous les 15 jours).
- L'affectation des prestations avec liste nominative du personnel réalisant les prestations (tous les 15 jours).
- Au plus tard 7 jours francs après la notification des prestations le titulaire remet son accord à la Cité sur le planning mensuel donné. L'accord du titulaire sur notification hors envois mensuel doit être ajusté en fonction de la date de la prestation demandée.
- Une attestation de service fait sera à remettre systématiquement à l'issue de chaque prestation à la Cité, dûment renseignée et signée par le personnel du

titulaire ayant réalisé la prestation. La forme donnée aux attestations de service fait est à mettre en place en accord avec la Cité et le prestataire.

#### ***3.4.5 Cas particuliers du planning d'exécution des prestations de visites privées et visites privilèges***

La Cité sollicite le titulaire pour les visites privées ou les visites privilèges lorsqu'un client en fait la demande. Les demandes étant ponctuelles, les demandes sont communiquées au titulaire dans un délai d'une semaine avant la prestation. Pour la méthodologie, le titulaire est invité à proposer au client, avec qui il est mis en relation, le nombre d'intervenants et les aspects de contenu.

#### ***3.4.6 Conditions d'annulations de prestations***

La Cité prévient le titulaire de toute annulation par courrier électronique. La date et l'horaire d'envoi du courriel font foi pour les délais indiqués ci-dessous.

Dans le cas d'une annulation demandée par la Cité dans un délai supérieur à deux jours (+48h), l'annulation de la prestation est sans frais.

Dans le cas d'une annulation tardive, demandée par la Cité dans un délai compris entre 48h et 24h, la prestation n'est facturée qu'à 50%.

Dans le cas d'une annulation demandée par la Cité dans un délai inférieur à 24h, celle-ci est considérée comme effectivement réalisée et est facturée à 100%.

#### ***3.4.7 Modalités de prise en charge des groupes***

La prise en charge des groupes par le personnel du titulaire s'effectue selon les modalités suivantes :

- L'intervenant désigné par le titulaire pour réaliser la prestation doit se présenter à l'accueil des groupes, 15 minutes avant l'heure convenue pour le départ de la visite ou le début d'activité.
- L'intervenant devra vérifier la preuve de réservation.
- L'intervenant accueille le groupe qu'il encadre et effectue la prise de vestiaire groupé si nécessaire. Dans le cadre de sa prestation, et notamment lors de l'animation d'atelier, l'intervenant s'engage à ranger les espaces mis à sa disposition et à les remettre dans l'état dans lequel il les aura trouvés.
- À l'issue de sa prestation il raccompagne le groupe, restitue le vestiaire le cas échéant et signe une attestation de service fait (conformément à l'article 3.4.4).
- Par ailleurs, il est possible que des visiteurs se présentent avec du retard. Le personnel du titulaire doit rester à la disposition de la Direction des publics durant cette attente et ce jusqu'à ce que lui soit explicitement indiquée l'annulation de la prestation. Dans le cas spécifique d'un groupe arrivé en



retard à la Cité, il appartient à l'intervenant de restreindre la durée de l'activité pour terminer à l'heure prévue.

- Pour les visites Privées ou Privilèges, l'intervenant n'est pas en charge du vestiaire et n'a pas de vérification de preuve de réservation à faire.

### **3.4.8 Modalités de prise en charge des publics individuels pour les activités**

La prise en charge des individuels par le personnel du titulaire s'effectue selon les modalités suivantes :

- L'intervenant désigné par le titulaire pour réaliser la prestation soit se présenter 15 minutes avant l'heure convenue pour le départ de la visite ou le début d'activité. Le lieu de rendez-vous est habituellement le hall Trocadéro mais il peut être préciser un autre lieu ;
- L'intervenant se renseigne en caisse sur l'état des ventes pour vérifier le nombre de participants ;
- L'intervenant accueille les individuels et vérifie les billets ;
- A l'issue de la prestation, il raccompagne le groupe au niveau du lieu de rendez-vous initial.

Actuellement, il est demandé à l'intervenant de signer à l'issue de sa visite ou de l'activité une feuille de présence. De même, tout problème rencontré au cours de la visite ou de l'activité doit faire l'objet d'un mail circonstancié. Ces points peuvent être améliorés dans le cadre de l'obligations du conseil du titulaire.

## **ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

### **4.1 Obligations de conseil**

Il appartient au titulaire de se conformer à l'ensemble des obligations du marché, de conseiller la Cité durant le marché, de l'avertir de toute difficulté qu'il pourrait percevoir, et d'assurer toutes les actions utiles et nécessaires à la bonne fin des prestations à réaliser.

Le titulaire exerce ses fonctions pour le compte de la Cité, en liaison avec celui-ci.

Le titulaire s'engage à accomplir tous les actes qui lui paraissent nécessaires auprès de la Cité, compte tenu des natures et domaines d'intervention qui lui sont confiées par le présent marché. Il doit mettre en garde la Cité contre les conséquences dommageables des dispositions inscrites dans les différentes pièces portées à sa connaissance tout au long de sa mission.

Enfin, au regard de cette obligation de conseil, le titulaire est invité à proposer à la remise de son offre une méthodologie de travail qu'il a éprouvée.

## **4.2 Composition de l'équipe**

Le titulaire communique à la Cité, dans un délai d'un mois à compter de la notification du marché, la liste des conférenciers et intervenants qui réaliseront les prestations. Cette liste est actualisée à tout changement de conférenciers ou d'intervenants susceptibles d'intervenir dans le cadre de la réalisation des prestations et transmises à la Cité. La forme de cette liste peut être discutée entre la Cité et le prestataire selon les outils à leurs dispositions respectives.

### **4.2.1 Qualifications**

L'équipe du titulaire est qualitativement et quantitativement adaptée à la nature des prestations qu'il assure ainsi qu'aux conditions et objectifs particuliers de l'exécution des prestations.

Pour les prestations liées au lot 1, les qualifications suivantes sont exigées :

- Formations en histoire de l'art et en histoire de l'architecture
- Formation ou expérience avérée en matière de médiation et d'adresse aux différents types de publics : jeune public, publics scolaires, adultes, publics spécifiques (champ social, en situation de handicap)
- Le titulaire s'engage à ce que le personnel en charge des visites guidées soit titulaire de la carte professionnelle de guide conférencier

Pour les prestations liées au lot 2, les qualifications suivantes sont exigées :

- Formations en histoire de l'art et en histoire de l'architecture
- Formation ou expérience avérée en matière de médiation et d'adresse aux différents types de publics : jeune public, publics scolaires, adultes, publics spécifiques (champ social, en situation de handicap)
- Formation ou expérience avérée en matière d'animation d'ateliers de pratiques plastiques et artistiques (dessin, modelage, maquette, collage, travail sur la couleur et les matières, ...)

En plus de ces qualifications spécifiques à chaque lot, il est attendu que les intervenants présentent les qualités suivantes :

- Capacité et appétence à adapter son discours et transmettre ses connaissances en fonction de l'activité à réaliser et du public
- Ouverture d'esprit
- Curiosité et volonté d'expérimenter de nouveaux projets
- Aisance relationnelle

Une attention particulière est portée par la Cité sur la stabilité de l'équipe du titulaire (nature des contrats qui lient le titulaire et son équipe d'intervenant et plan de formation interne). À ce titre, le titulaire indiquera dans son mémoire méthodologique les qualifications de son équipe d'intervenants, la nature de leur contrat, son plan de formation et les recrutements nécessaires s'il y a lieu.

#### **4.2.2 Communication / prestation**

Pour assurer sa mission, le titulaire utilise des outils adaptés, permettant une compréhension et une communication aisée et instantanée concernant les prestations réalisées, en vue d'informer la Cité dans les délais les plus courts. Le titulaire précisera dans son offre les outils et les procédures qu'il a déjà éprouvés.

#### **4.2.3 Remplacement des intervenants**

Le titulaire s'assure de la bonne continuité du service en veillant notamment au remplacement en personnel autant que de besoin et à la fluidité de la transmission des informations utiles de tout type à la Cité.

Comme précisé à l'article 3.3, le titulaire précisera dans son offre le plan de formation et la procédure de validation de maîtrise des contenus et des parcours pour les nouveaux arrivants.

### **4.3 Responsabilité du titulaire vis-à-vis de son personnel**

#### **4.3.1 Généralités**

Il est expressément entendu que les intervenants demeurent sous la responsabilité du titulaire (légalisation du travail, sécurité du travail, congés payés, déplacements), lequel déclare avoir fait son affaire de leur affiliation aux régimes fiscaux et sociaux conformément à la réglementation en vigueur.

Tout accident ou maladie pouvant les affecter pendant la durée du marché est entièrement pris en charge par le titulaire.

Il est également responsable des accidents et vols du fait de son personnel.

Le titulaire fait en outre son affaire de la réparation des préjudices qu'il pourrait lui-même subir à l'occasion de l'exécution des prestations objet du présent marché et renonce à tout recours contre la Cité. Il lui appartient de souscrire tout contrat d'assurance couvrant ces dommages.

De même, les dégâts, de toute nature, occasionnés lors de l'exécution des prestations seront à sa charge. Dans tous les cas la remise en état doit se faire de façon à ne pas retarder l'avancement des prestations prévues, quelle que soit l'action exercée par ailleurs auprès des compagnies d'assurances, entreprises, etc.

#### **4.3.2 Respect des règlements intérieur et de visite de la Cité**

Pour chacun des lots le personnel du titulaire devra se soumettre aux prescriptions indiquées par la Cité, et devra notamment s'assurer que son personnel intervient dans le respect des règlements intérieurs et de visite de la Cité (fournis en annexe).

À la suite des formations proposées par la Cité, les différents espaces (galeries permanentes, espaces d'expositions, ateliers pédagogiques, zone d'accueil, de circulation...) et circuits habituels de visites, devront être parfaitement connus.

Le non-respect de ces dispositions par le personnel du titulaire engage sa responsabilité.

#### **4.3.3 Règles de bonnes conduites**

Par ailleurs, le personnel du titulaire devra se montrer courtois à l'égard du personnel de la Cité et du public, et veiller à une bonne présentation. Dans le cadre de l'exécution des prestations, le personnel du titulaire portera un badge nominatif l'identifiant, qui lui sera remis par la Direction des publics. Il se doit lorsqu'il quitte son engagement auprès du titulaire de remettre ce badge à la Direction des publics.

La Cité peut exiger à tout moment le remplacement de toute personne participant à l'exécution des prestations et qui ne se conformerait pas aux dispositions énoncées ci-dessus. Cette décision n'ouvre pas droit à indemnisation du titulaire.

#### **4.3.4 Devoir de neutralité**

L'obligation de neutralité implique que les décisions ou les prises de parole du personnel du titulaire soient motivées et dictées uniquement par l'intérêt du service public et non par ses convictions politiques ou religieuses.

Aucune communication à aucun organe de presse ne pourra être admise. Dans le cas contraire formellement établi, la Cité pourra exiger le remplacement de toute personne qui ne se conformerait pas aux dispositions énoncées ci-dessus. Cette décision n'ouvre pas droit à indemnisation du titulaire.

#### **4.3.5 Règles de sécurité et de visite**

Au-delà du respect des règlements intérieur et de visite de la Cité, le personnel du titulaire devra connaître la conduite à tenir en cas de malaise ou d'accident.

Le personnel devra immédiatement avertir le PC sécurité de la Cité et en cas d'extrême nécessité, joindre les services médicaux d'urgence en cas de malaise d'un ou de plusieurs visiteurs du musée.

De même :

- Au cas où le personnel du titulaire aurait connaissance d'incendie ou de sinistre, celui-ci devra donner l'alerte.
- Au cas où l'évacuation du musée serait nécessaire, le personnel du titulaire devra participer à la prise en charge des visiteurs et faciliter leur sortie. Une information incendie sera délivrée à la demande du titulaire par le responsable incendie du site.

#### **4.4 Obligation de présence et pénalités**

Le titulaire, en sa qualité d'employeur des intervenants aux activités de médiation culturelle qu'ils ont la charge de réaliser, ou aux sessions de formation auxquelles ils ont la charge de participer, est tenu de s'assurer de leur présence effective.

En particulier, en cas de difficultés susceptibles d'entraîner un retard dans l'exécution des prestations ou d'abaisser la qualité de service, le titulaire s'engage à informer immédiatement la Cité et à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour qu'un fonctionnement adéquat minimum puisse être assuré.

Le titulaire s'engage à remplacer tout conférencier ou intervenant qui ne pourrait se présenter, sauf en cas de force majeure établi. En cas contraire, la Cité sera en droit d'exiger des pénalités prévues au marché.

La responsabilité du titulaire vis-à-vis de la Cité reste entière, conformément aux engagements qu'il a souscrits.

#### ***4.4.1 Retard à une activité de médiation ou à une session de formation***

À chaque retard supérieur à cinq minutes d'un intervenant à une activité de médiation culturelle qu'il a la charge de réaliser, ou à une session de formation à laquelle il a la charge de participer, la Cité pourra faire parvenir au titulaire par voie électronique ou postale un courrier l'informant du retard. Le titulaire devra justifier par écrit, le retard.

En l'absence de réponse dans les sept jours calendaires de l'envoi au titulaire du courriel ou courrier de la Cité, ou dans le cas où la motivation fournie par le titulaire ne serait pas acceptée par la Cité, une pénalité forfaitaire de 50 euros HT par retard pourra être appliquée, sans mise en demeure préalable.

#### ***4.4.2 Absence à une activité de médiation ou à une session de formation***

À chaque absence (sans remplacement prévu au préalable) d'un intervenant à une activité de médiation culturelle qu'il a la charge de réaliser, ou à une session de formation à laquelle il a la charge de participer, la Cité pourra faire parvenir au titulaire par voie électronique ou postale un courrier l'informant de l'absence. Le titulaire devra justifier par écrit, l'absence.

En l'absence de réponse dans les sept jours calendaires de l'envoi au titulaire du courriel ou courrier de la Cité, ou dans le cas où la motivation fournie par le titulaire ne serait pas acceptée par la Cité, une pénalité forfaitaire de 200 euros HT par absence pourra être appliquée, sans mise en demeure préalable.

#### ***4.4.3 Absence à une réunion de formation, d'évaluation ou de coordination***

Pour le suivi de l'exécution des prestations, le titulaire participera aux réunions techniques et de coordination auxquelles sa présence est requise. Ces réunions sont organisées par la Cité, qui s'engage à prévenir le titulaire au moins cinq (5) jours calendaires avant la date de la réunion. Le calendrier de réunion est arrêté par la Cité, qui pourra en outre demander au titulaire la présence de certains intervenants ; dans ce dernier cas, la Cité s'engage à prévenir le titulaire au moins dix (10) jours calendaires avant la date de la réunion.

Si le titulaire ou l'un des intervenants dont la présence était expressément requise par la Cité n'était pas présent à une réunion, la Cité fera parvenir au titulaire par voie électronique ou postale un courrier l'informant de l'absence. Le titulaire devra justifier par écrit cette absence.

En l'absence de réponse dans les sept jours calendaires de l'envoi du courriel ou courrier de la Cité, ou dans le cas où la motivation fournie par le titulaire ne serait pas acceptée par la Cité, une pénalité forfaitaire de 150 euros HT par absence pourra être appliquée, sans mise en demeure préalable.

#### **4.3 Constatation de l'exécution des prestations - évaluations**

Les critères d'évaluation correspondent aux caractéristiques de la prestation définies dans le présent CCTP, en particulier aux points suivants :

- Présentation ;
- Compréhension des missions de la Cité ;
- Qualité de l'accueil et de la prise en charge du groupe ;
- Rappel des consignes de comportement et de sécurité ;
- Conformité de la formation du personnel réalisant la visite avec les exigences de la Cité
- Conformité de la prestation de visite et/ou d'atelier au regard des objectifs définis dans la fiche d'activité et dans la formation ;
- Conformité du déroulement de la prestation au déroulement de la fiche d'activité et de la formation (contenu, déroulé) ;
- Clarté et précision du discours ;
- Adaptation du discours au type de public ;
- Qualité scientifique du discours ;
- Qualité pédagogique du discours ;
- Conclusion et prise de congé.

La procédure d'évaluation est la suivante :

- Chaque nouvelle prestation par un conférencier ou un intervenant du titulaire peut donner lieu à une évaluation en situation réelle par un membre de la Direction des publics de la Cité ou un prestataire extérieur qu'elle pourrait missionner à cet égard. Les évaluations peuvent être poursuivies ensuite à intervalles réguliers pour une même prestation et un conférencier. La Cité se réserve le droit de donner lieu à ces évaluations de manière inopinée ou le cas échéant à date et horaire prévu avec le titulaire.
- Chaque évaluation donne lieu à une fiche d'évaluation établie par la Cité selon les critères listés ci-dessus. Cette fiche est transmise au titulaire du marché.
- Dans le cas où la prestation n'est pas conforme aux critères de qualité décrits ci-dessus, la Cité transmet au titulaire la fiche d'évaluation et communique en même temps par écrit les modifications à apporter à la prestation. La Cité procédera alors à une nouvelle évaluation du conférencier. Si les modifications demandées n'ont pas été apportées à la prestation, la Cité pourra demander au titulaire de remplacer le conférencier ou l'intervenant dans un délai de 15 jours.

Chaque année, la Cité organisera une réunion commune d'évaluation de la prestation assurée, de manière à informer le titulaire et les intervenants des retours

de différents publics et à permettre des échanges constructifs autour de l'offre et de sa mise en œuvre.

<b>ARTICLE 5 – ANNEXES DU CCTP</b>
------------------------------------

- Annexe 1 : Règlement intérieur,
- Annexe 2 : Règlement de visite,
- Annexe 3 : Planning type,
- Annexe 4a : Fiches d'activité type visite,
- Annexe 4b : Fiche d'activité type atelier,
- Annexe 5 : Dépliant jeune public juin-décembre 2024,
- Annexe 6 : Brochure activités éducatives 2024,
- Annexe 7 : Grille tarifaire .