

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

POUVOIR ADJUDICATEUR

Musée national de la Marine
17, place du Trocadéro
75116 PARIS

OBJET

PRESTATIONS DE VISITES, ATELIERS ET ANIMATIONS
AU MUSÉE NATIONAL DE LA MARINE
DE PORT-LOUIS

LIEU D'EXECUTION

Musée national de la Marine
Citadelle de Port-Louis
56290 PORT-LOUIS

NUMÉRO DE MARCHÉ

25MMED09

I. PRESENTATION DU MUSEE

Le musée national de la Marine est à la fois musée d'art et d'histoire, de sciences et de techniques, d'aventures humaines et de traditions populaires. C'est un centre de culture maritime ouvert au plus large public qui a vocation à être la vitrine et le conservatoire patrimonial de toutes les marines.

Le Musée a pour mission d'assurer la conservation, la présentation, l'enrichissement et l'accroissement de ses collections dans tous les domaines de la marine, notamment ceux de la marine nationale, des marines de commerce, de la pêche, de la recherche océanographique, du sport nautique et de la plaisance. Il peut également organiser ou apporter son concours à l'organisation de toute exposition ou manifestation susceptible de maintenir et de développer le goût de l'histoire maritime. Il a également pour mission de sensibiliser le public autour des enjeux de la mer d'aujourd'hui et de demain, à travers une nouvelle valorisation de son patrimoine.

Le musée national de la Marine est réparti sur sept sites (Brest, Port-Louis, Rochefort (2 sites), Toulon, Dugny et Paris). A Port-Louis, le Musée est installé dans la citadelle, édifice remarquable marqué par les événements de l'histoire bretonne des XVI^e et XVII^e siècles. Il y présente une collection d'embarcations, d'armes et de modèles historiques. Le parcours se répartit à ce jour sur deux espaces thématiques :

- Le premier, unique en France, est consacré au sauvetage en mer. Des premiers canots à voiles et avirons aux remorqueurs de haute mer et à l'héliportage, il raconte la fraternité exemplaire de l'univers maritime, il témoigne du courage incroyable des hommes et de l'évolution des techniques de secours, par des objets, outils et souvenirs, une pièce exceptionnelle de 1897 le canot Philippes de Kerhallet et des audiovisuels.
- L'espace trésors d'océans invite à un voyage dans les profondeurs des mers. Le don Franck Goddio, le fonds Mauritius joints aux collections anciennes du Musée ont offert la rare opportunité de réaliser un pôle d'envergure sur le thème de l'archéologie sous-marine. De la recherche préliminaire en archives aux opérations de fouille sur le site, le visiteur part à la découverte des méthodes et des techniques de pointe utilisées. Environnement sonore et films complètent cette immersion dans l'univers abyssal.

Les accrochages et thématiques du musée peuvent être amenés à évoluer dans le cadre d'une refonte du parcours de visite, devant valoriser des approches locales, nationales et internationales. En 2026, un nouvel espace d'accueil sera proposé aux publics (billetterie, boutique, espace introductif à la visite sur la citadelle, salles de médiation).

II. OBJET DE L' ACCORD-CADRE

Dans le cadre de l'exploitation du musée national de la Marine sur son site de Port-Louis et d'une recherche constante de développement de l'offre culturelle et d'ouverture au plus grand nombre de visiteurs, le Musée souhaite s'adjoindre les compétences d'un prestataire de service qualifié en matière de réalisation de visites, d'ateliers et d'animations. Ces médiations s'adresseront aux visiteurs individuels et aux visiteurs en groupe.

Le présent accord-cadre a pour objet la conduite de visites, d'ateliers et d'animations, visant à mettre en œuvre soit les contenus des médiations¹ créées par le Musée, soit des contenus co-construits par le titulaire avec le Musée. Ces médiations devront être réalisées dans le respect de toutes les procédures d'exploitation.

¹ Le terme de médiation utilisé dans le présent CCTP recoupe l'ensemble des activités de visites, d'ateliers et d'animations pour enfants et adultes, ainsi que les formes nouvelles d'activités destinées à ces publics qui pourraient être mises en place par le Musée pendant la durée de l'accord-cadre.

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.

III. DESCRIPTION DE L'ACCORD-CADRE

3.1. L'équipe dédiée à l'accord-cadre

L'accord-cadre de services de visites, ateliers et animations au musée national de la Marine de Port-Louis compte trois principales interlocutrices :

- L'administratrice du Musée à Port-Louis, présente sur le lieu d'exécution du marché ;
- L'adjointe de l'administratrice, présente sur le lieu d'exécution du présent accord-cadre ;
- L'assistante administrative du département Médiation, à Paris, pour le suivi administratif et juridique en lien avec le département des affaires financières et juridiques du musée national de la Marine.

3.2. Activités et missions

Ce présent CCTP porte sur la conduite de visites, d'ateliers et d'animations en direction des visiteurs individuels et des visiteurs en groupe du musée national de la Marine.

Cette activité s'exercera dans les collections permanentes, les expositions temporaires et à la Citadelle de Port-Louis, pendant les horaires habituels d'ouverture du Musée et en dehors de ces horaires selon les besoins du Musée. Ponctuellement, la réalisation de médiations hors-les-murs du Musée pourra être programmée (visites inter-musées, salons professionnels, hôpitaux, écoles...).

En cas d'événement exceptionnel nécessitant la fermeture du Musée ou la modification des horaires, le musée informera le titulaire avec un préavis de 48 h.

3.2.1. Missions du titulaire

Pour assurer un niveau d'excellence visant une haute satisfaction des visiteurs, le titulaire devra :

- connaître le musée national de la Marine, l'histoire de ses collections, la Citadelle et son actualité ;
- travailler personnellement les thématiques au programme. Le temps de travail en amont ou de formation est inclus dans la prestation et ne pourra être facturé par le titulaire.
- répondre précisément aux questions courantes des visiteurs et responsables de groupes sur le musée et son réseau d'établissements, ses collections, ses expositions, sa programmation d'activités, ses services au public (réservations, boutique, etc.).

Si les visites, ateliers ou animations sont conçus par le Musée, ils sont formalisés dans des « scénarios » que le titulaire devra maîtriser et mettre en œuvre. Ces scénarios rassemblent des informations sur le déroulé de l'activité, ses objectifs, le contenu documentaire de base et dans certains cas, un matériel spécialement conçu ou acquis.

Dans le cas où les contenus sont co-construits par le titulaire avec le pouvoir adjudicateur, le titulaire se doit de respecter les éléments de langage du musée ainsi que ses exigences en termes de véracité historique et d'éveil aux arts et à l'histoire maritime, en phase avec le public visé. Le titulaire cède alors ses droits exclusifs d'exploitation, de représentation et de distribution sur ces contenus au pouvoir

adjudicateur pour la France et pour la durée légale des droits de propriété intellectuelle. Le prix de cette concession est compris dans le montant indiqué au BPU pour la co-conception de scénario.

Les éléments élaborés par le pouvoir adjudicateur et ceux co-construits par le titulaire avec le Musée seront utilisés par le titulaire exclusivement dans l'exécution des prestations réalisées au profit du Musée. Ils ne devront en aucun cas être utilisés dans d'autres situations, ni être transmis à des tiers. Cette clause impérative, valable pendant la durée du présent accord-cadre reste active au terme de l'accord-cadre, pour la durée légale des droits de propriété intellectuelle.

3.2.2. Missions de maîtrise de la qualité générale des visites, ateliers et animations (suivi qualité) en collaboration avec les équipes du Musée

Pour s'assurer des bonnes conditions matérielles pour la conduite des visites, ateliers et animations, le titulaire devra :

- être polyvalent, s'intéresser et s'adapter à tous les publics, habitués ou non à la pratique culturelle ;
- adopter un comportement et une tenue appropriés à l'exercice de la fonction et qui soient en adéquation avec l'esprit du Musée. Si le Musée met à disposition du titulaire une tenue ou un badge, ce dernier s'engage à le porter ;
- participer au rangement de la salle de médiation et du matériel utilisé dans le cadre des animations et ateliers, veiller à son maintien en bon état et signaler en amont tout élément manquant aux équipes du Musée afin que des commandes complémentaires soient réalisées.

3.2.3. Missions liées à la gestion des flux de visiteurs en coordination avec les équipes du Musée

Pour fluidifier l'accès au Musée, à la Citadelle, aux expositions et aux activités organisées dans les collections, l'exposition temporaire et la salle de médiation, le titulaire devra :

- en collaboration avec les agents d'accueil, caissiers et/ou responsables boutique, accueillir les visiteurs (adultes ou enfants, valides ou en situation de handicap et de toutes nationalités) ayant acheté ou réservé une visite, un atelier ou une animation ;
- en collaboration avec les agents d'accueil, caissiers et/ou responsables boutique, encadrer le groupe de personnes dès son arrivée puis lors de sa déambulation dans les collections permanentes, l'exposition temporaire ou tout autre espace du Musée et de la Citadelle ;
- renseigner et rassurer les adultes qui confient leurs enfants pour une visite, un atelier ou une animation et vérifier les noms de personnes qui viendront les récupérer au terme de l'activité ;
- savoir prendre en charge la conduite de visiteurs en situation de handicap et de publics dits du champ social, en toute connaissance de la variété des profils pour apporter les contenus adaptés aux visiteurs et les assister dans leurs parcours.

3.2.4. Missions relevant de l'amélioration du service au public

Pour contribuer à l'amélioration constante des visites, ateliers et animations, le titulaire devra :

- vérifier que les responsables de groupes ont reçu les fiches d'évaluation distribuées en fin de visite par les agents d'accueil, caissiers et/ou responsables boutique ;
- améliorer sa pratique professionnelle grâce aux visites programmées par les administrateurs/trices, conservateurs et/ou le personnel scientifique et culturel du Musée, et aux formations continues personnelles ;
- faire des retours réguliers d'informations vers l'équipe du Musée sur les éventuelles difficultés

rencontrées ou incidents vécus dans le cadre des activités ;

- à partir de l'expérience vécue sur le terrain au contact du public, soumettre des propositions permettant d'améliorer les scénarios précédemment élaborés par le Musée ou co-construits par le titulaire avec le Musée.

3.2.5. Missions complémentaires en coordination avec la sécurité et la sûreté

Le titulaire n'est pas au sens strict chargé d'assurer la sécurité et la sûreté du public et des œuvres, missions qui relèvent des équipes de surveillance, maintenance et sécurité. Toutefois, comme tout agent travaillant au Musée, le titulaire doit contribuer à :

- assurer une vigilance sur le bâtiment et les espaces (objets abandonnés), les collections exposées et la circulation des personnes dans l'enceinte du musée national de la Marine et de la Citadelle,
- informer le public lors des évacuations, qu'il s'agisse d'un exercice ou en situation réelle et motivée, sur la base des consignes transmises par l'administrateur/trice, son adjoint(e) et les équipes de surveillance, maintenance et sécurité du Musée,
- enfin, le titulaire doit être capable de diffuser les consignes de visite et de sécurité à son groupe et informer l'administrateur/trice, son adjoint(e), les équipes de surveillance, maintenance et sécurité du Musée de tout incident survenu au cours de l'activité.

3.3. Nature des prestations

L'accord-cadre comprend les prestations suivantes, liées aux collections permanentes, aux expositions temporaires et à la Citadelle, dans leur typologie actuelle et listées dans le BPU :

• Réalisation de visites pour adultes

Des visites guidées de 30 minutes, 1 heure ou 1 heure 30 peuvent être proposées aux adultes, qu'ils soient en groupe préconstitué (de 7 à 25 personnes) ou en tant qu'individuels regroupés.

La durée de la visite indiquée correspond à la durée face public. La visite peut se faire dans les collections permanentes comme dans une exposition temporaire. Elle inclut toujours une partie dans les extérieurs de la Citadelle. Elle peut aussi porter exclusivement sur la Citadelle. Ces visites peuvent se faire en français comme en anglais.

• Réalisation de visites pour enfants ou familles

Des visites contées ou guidées d'1 heure ou 1 heure 30 peuvent être proposées, de même que des visites-ateliers d'1h ou 1h15 pour :

- des enfants en groupe préconstitué (ex. : scolaires, centres de loisirs...)
- des enfants en individuels regroupés (enfants sans les parents)
- des familles (enfants accompagnés des parents)

Ces visites peuvent se faire dans la Citadelle, les collections permanentes comme l'exposition temporaire. Les visites contées s'appuient sur une histoire. La visite guidée donne davantage d'informations scientifiques, bien qu'elle doive toujours être adaptée à l'âge de l'enfant. La visite-atelier est une activité nécessitant de conduire des séquences d'expérimentation ou de jeu dans des domaines artistiques, techniques, scientifiques ou historiques.

Les visites contées sont généralement proposées pour les 3-6 ans, les visites guidées pour les 7-18 ans et les visites-ateliers pour les 3-12 ans. Mais ces tranches d'âge peuvent évoluer selon l'offre créée.

La durée indiquée correspond à la durée face public. Ces visites peuvent se faire en français comme en anglais.

- **Réalisation d'animations « anniversaire »**

L'animation anniversaire, d'une durée d'1 heure 30, comprend une séquence de visite ludique, la conduite de jeux complémentaires en salle de médiation et l'animation du goûter. Elle est proposée aux enfants entre 3 et 12 ans. La durée indiquée correspond à la durée face public. Cette animation peut être faite en français ou en anglais.

- **Co-conception de scénario**

Le titulaire peut être amené à concevoir un scénario d'activité (visite guidée, visite contée, visite-atelier, animation anniversaire) en collaboration avec le Musée. Il s'agit du déroulé complet de l'activité avec un document écrit stipulant :

- le titre de l'activité
- la nature de l'activité
- la durée de l'activité
- un court descriptif de l'activité
- le public cible (type et âge ou niveau scolaire)
- l'accessibilité par type de handicap
- les objectifs de l'activité
- la liste du matériel nécessaire au déroulement de l'activité ainsi que les éventuels supports de visite
- le parcours, le plan de l'activité, la durée des arrêts et des temps de déplacement
- le déroulé de l'activité présentant une synthèse du contenu, les œuvres sélectionnées, un descriptif des étapes et des éventuelles productions des participants.
- si possible, une bibliographie présentant les sources documentaires utilisées et leurs détenteurs de droits. Les ressources devront en priorité s'appuyer sur les ressources disponibles au musée.
- le cas échéant, une annexe précisant succinctement les ajustements à prévoir en cas de réalisation de l'activité hors-les-murs, non face aux œuvres.

L'exécution de cette prestation démarre dès la réception du brief transmis par le Musée au titulaire (brief de contenu et calendrier à respecter). Elle inclut des temps d'échange et de travail avec le Musée. L'exécution de cette prestation s'achève avec la validation écrite du scénario par le Musée.

Le délai d'exécution de cette prestation ne pourra pas être inférieur à un mois calendaire à compter de l'envoi du brief.

Les scénarios conçus par le titulaire dans le cadre du présent accord-cadre sont des œuvres dont le titulaire cède, à titre exclusif au pouvoir adjudicateur, l'ensemble des droits d'exploitation qui y sont attachés, tels que formulés dans les articles L 122-2 et L 122-3 du Code de la propriété intellectuelle. Il est entendu que le titulaire a l'obligation de s'assurer en amont qu'il dispose effectivement des droits qu'il entend céder au musée national de la Marine.

- **Majorations**

Deux types de majoration sont prévus au BPU :

- Une majoration pour toute présence en nocturne, à partir de 20h. Le coût, par heure, est à ajouter au coût de la prestation assurée.
- Une majoration en cas d'intervention hors-les-murs, par demi-journée. Le coût est à ajouter au coût de la prestation assurée. Il comprend de manière forfaitaire les coûts de déplacement, qui ne pourront pas être facturés par ailleurs au Musée.

3.4. Accessibilité

Le titulaire doit pouvoir s'adresser à l'ensemble des publics dont il a la charge en visite. Parmi les

adultes, familles et enfants visés, il peut y avoir des publics en situation de handicap (moteur, mental, auditif, visuel, psychique), ou publics hypersensibles, avec troubles du spectre autistique, ou bien des publics n'ayant pas l'habitude de la pratique culturelle pour des raisons sociales ou économiques (dits publics du champ social).

Si l'équipe interne du Musée gère en direct les accueils et formations de relais et responsables de groupes de structures accueillant des personnes en situation de handicap ou du champ social, il serait apprécié que le titulaire soit sensibilisé à l'accueil et à la conduite de visite avec ces publics. La pratique la langue des signes française par un ou plusieurs intervenants serait un plus.

Le Musée s'engage à partager son expertise dans ce domaine, diffuser des scénarios de visites et activités adaptées et à donner des préconisations au titulaire.

Il n'y a pas de tarif spécifique pour l'accueil de ces publics : ils sont accueillis soit comme adultes, soit comme enfants ou familles.

3.5. Plannings et réservations

Le titulaire, sur la base des réservations effectuées au Musée ou des commandes transmises par le Musée, s'engage à mettre à disposition, en tant que de besoin, le personnel formé et compétent nécessaire à la réalisation des prestations.

Le volume annuel de visites, ateliers et animations proposés aux publics par le Musée varie en fonction des réservations et de la programmation culturelle. Le Musée ne peut donc s'engager sur un volume minimum annuel auprès du titulaire.

Les réservations sont prises dans un délai de quinze jours au minimum avant la date effective de la visite. Des réservations pourront toutefois être effectuées dans un délai plus court, mais uniquement en accord avec le titulaire.

3.6. Conditions d'intervention

Placés sous l'autorité de l'administratrice du Musée et, par délégation, de son adjoint(e), le titulaire, quelles que soient sa formation initiale et son expérience professionnelle, devra obligatoirement suivre une formation initiale. Dispensée par le Musée, cette formation spécifique et obligatoire abordera les collections et expositions temporaires et permettra également de se familiariser aux espaces, à l'organisation et aux règles de fonctionnement du musée national de la Marine (formation initiale d'une journée minimum).

Le titulaire est l'interlocuteur privilégié du Musée pour l'exécution des visites, ateliers et animations conçues par le Musée. Toutefois, cela ne saurait conduire à une forme quelconque d'exclusivité du titulaire sur la médiation assurée au sein du Musée :

- le Musée est ouvert à l'ensemble des conférenciers professionnels, enseignants ou éducateurs désireux d'y amener leurs publics ou leurs élèves : ceux-ci réservent alors une visite libre et n'ont pas accès aux scénarios de visite du musée partagés avec le titulaire.
- le Musée se réserve également le droit d'assurer la médiation par du personnel lui appartenant, sans que le titulaire puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit.
- le Musée s'autorise aussi à faire appel aux intervenants de son choix, pour assurer des formes de médiation sortant du cadre des compétences du titulaire.

3.7. Horaires d'ouverture au public

Les horaires d'ouverture sont les suivants :

- Septembre : 10h - 18h tous les jours sauf le mardi
- D'octobre à avril : 13h30 - 18h tous les jours sauf le mardi
- De mai à juin : 10h - 18h tous les jours
- De juillet à août : 10h - 19h tous les jours
- Fermeture : annuelle au mois de janvier (les dates sont affinées chaque année) ; le 1er janvier, le 1er mai, le 25 décembre. Certains jours supplémentaires de fermeture peuvent être imposés en raison de manifestations extérieures, ou décidés par le musée lui-même.

Le titulaire effectuera ses prestations pendant les horaires et jours habituels d'ouverture du Musée mais aussi en dehors de ces horaires et jours selon les besoins du Musée. Une majoration est appliquée pour toute présence à partir de 20h.

Ces horaires pourraient être amenés à être modifier pendant la durée de l'accord-cadre : le titulaire en sera informé immédiatement.

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 sept jours ouvrés pour qu'il prenne les dispositions nécessaires, notamment de révision du discours.

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.

IV. COMPETENCES PARTICULIERES ET PROFILS DU TITULAIRE

Le titulaire devra à l'évidence assurer ses missions avec courtoisie et disposer impérativement des aptitudes et compétences suivantes :

- maîtriser parfaitement la langue française, à l'oral et à l'écrit, ainsi que l'anglais (a minima à l'oral) pour les intervenants assurant les visites en anglais ;
- présenter :
 - une expérience solide de la conduite d'activités en direction des publics dans les institutions culturelles (musées, centres d'arts, monuments, théâtres, etc.),
 - une curiosité pour l'histoire navale, l'histoire de l'art et le patrimoine en général, mais aussi au développement des connaissances et des compétences professionnelles ;
 - une attention manifeste portée au public et du dynamisme dans la conduite de tous les types d'activités ;
 - une grande aptitude à la communication et à la médiation (sens du contact humain) ;
 - un esprit d'initiative et capacité à évaluer les situations imprévues (sang-froid) ;
 - un sens de l'organisation et aptitude à gérer plusieurs missions en même temps ;
 - une grande aptitude au travail en équipe ;
 - un usage aisé de la bureautique.
- comprendre les missions des autres services du Musée pour être capable de travailler avec eux sans confusion des rôles ;
- respecter la confidentialité des informations commerciales et relatives au fonctionnement interne de l'institution ;
- veiller à la qualité de sa présentation, ses capacités en matière de courtoisie et d'accueil qui doivent être conformes à l'image et à la vocation culturelle et d'accueil du Musée.

Le titulaire doit détenir un ou plusieurs diplôme(s) sanctionnant des études supérieures en : histoire, histoire de l'art, histoire des techniques, arts plastiques, arts appliqués, arts du spectacle, science de l'éducation et médiation culturelle. Il doit faire état de formations suivies et d'une expérience solide

en médiation dans l'animation de visites et d'ateliers techniques, scientifiques et artistiques, particulièrement en direction du jeune public.

Le titulaire devra par ailleurs exercer ses activités et missions conformément au respect des procédures en vigueur en toutes circonstances. Les intervenants assurant les visites guidées doivent avoir la carte de guide conférencier.

Le titulaire devra faire preuve d'adaptation aux différentes missions qui lui seront confiées, et à l'évolution de celles-ci, ainsi que de réactivité face aux événements imprévus et démontrer une capacité d'initiative, d'organisation et de fonctionnement en équipe qui permettra d'assurer un niveau de performance satisfaisant.

Un contrôle de la qualité permanent et rigoureux sera assuré par l'équipe du Musée. Si l'une ou plusieurs de ces qualités indispensables à l'exécution de la mission faisaient défaut chez le titulaire, le musée national de la Marine procédera à un rappel à l'ordre. En cas de nouveau contrôle et de non-correction par le titulaire des éléments reprochés, le Musée se réserve le droit de le récuser.