



**ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE
DIRECTION DE LA MEDIATION ET DU DEVELOPPEMENT DES PUBLICS (DMDP)
75058 Paris cedex 01**

**MARCHE PUBLIC DE SERVICES
Numéro du marché 2025-150M**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P.)**

**REALISATION DE PRESTATIONS DE GUIDES CONFERENCIERS POUR DES VISITES A
DESTINATION DES PUBLICS TOURISTIQUES INDIVIDUELS**

Le présent marché est passé selon une procédure d'appel d'offre ouvert sur le fondement des dispositions du Code de la commande publique

Sommaire

PRECISIONS TERMINOLOGIQUES	2
PREAMBULE-CONTEXTE.....	3
PARTIE 1 : OBJET DU MARCHE ET PRINCIPALES CARACTERISTIQUES.....	4
ARTICLE 1 – Objet du marché et découpage en lots	4
ARTICLE 2 – Délimitations des prestations	4
PARTIE 2 : PRESTATIONS ATTENDUES	5
ARTICLE 6 – Presentation des visites touristiques	5
6.1 – Lieux et horaires	5
6.2 - Contenu des visites	6
6.3 - Conditions de la visite.....	9
6.4 - Modalités de programmation	10
6.5 - Préparation de la visite par les guides conférenciers	10
ARTICLE 7 – Besoins et attentes du musée du Louvre.....	10
ARTICLE 8 – SESSIONS d’information	11
ARTICLE 9 - Composition de l’équipe des guides conférenciers	11
PARTIE 3 : CONDITIONS D’EXECUTION DES PRESTATIONS	12
ARTICLE 10 - Conduite de l’opération – Représentant du titulaire – Sous-traitance	12
10.1 - Conditions générales – Conduite du marché et interlocuteurs au sein du Musée.....	12
10.2 - Représentant du titulaire/ Interlocuteur unique	13
ARTICLE 11 – Obligation de présence	13
ARTICLE 12 – Tenue vestimentaire et port du badge	13
12.1. Généralités	13
12.2. Tenue vestimentaire	13
ARTICLE 13 – Respect des durées de réalisation prévues	14
ARTICLE 14 - Obligation de tenir et de communiquer des états de prestations réalisées	14
ARTICLE 17 - Engagement du musée du Louvre	14
17.1. Généralités	14
17.2. Moyens mis à disposition du titulaire.....	14

PRECISIONS TERMINOLOGIQUES

Dans le présent CCTP :

- L'utilisation du terme « **EPML-DMDP** » désigne l'Etablissement Public du Musée du Louvre – Direction de la Médiation et du Développement des Publics ;
- L'utilisation du terme « *in situ* » signifie que les activités, objet du présent marché, se déroulent sur le Domaine du Musée du Louvre, aux adresses suivantes : au musée du Louvre, aux espaces extérieurs du musée et au Jardin des Tuileries, 75001 Paris ; au musée Delacroix et à ses espaces extérieurs, 6 rue de Fürstenberg, 75006 Paris ;

PREAMBULE-CONTEXTE

Créé en 1992, l'Etablissement public du musée du Louvre (EPML) est un établissement public à caractère administratif placé sous tutelle du ministère chargé de la culture. Il a pour missions : de conserver, protéger, restaurer pour le compte de l'État et présenter au public les œuvres qui font partie des collections inscrites sur les inventaires du musée national du Louvre dont il a la garde ; d'assurer l'accueil du public, de développer la fréquentation du musée et de favoriser la connaissance de ses collections, par tout moyen approprié ; d'assurer l'étude scientifique de ses collections ; de concourir à l'éducation, la formation et la recherche dans le domaine de l'histoire de l'art, de l'archéologie et de la muséographie ; de gérer un auditorium et d'élaborer sa programmation ; de préserver, gérer et mettre en valeur les immeubles dont il est doté.

Ancien Palais des rois de France, devenu le plus grand musée du monde, ses collections ont près de 10 000 ans d'histoire. Le palais se divise en trois ailes : Richelieu, Sully et Denon. Le Jardin des Tuileries fait partie intégrante du Domaine du Louvre. Les collections permanentes du musée du Louvre sont réparties dans neuf départements : le département des antiquités égyptiennes, le département des antiquités grecques, étrusques et romaines, le département des antiquités orientales, le département des arts de l'Islam, le département des arts de Byzance et des chrétientés en orient, le département des peintures, le département des sculptures, le département des objets d'art, le département des arts graphiques.

Le musée national Eugène-Delacroix fait également partie intégrante de l'EPML. Il est installé dans le dernier appartement et l'atelier où Eugène Delacroix (1798-1863) a vécu et créé durant plusieurs années et où il est mort en 1863. Il est situé au cœur de Paris, dans le quartier de Saint-Germain-des-Prés. Musée-atelier, il rend hommage à un des plus grands artistes du 19^{ème} siècle tout en proposant de porter un regard singulier sur son œuvre. Une exposition temporaire annuelle et des accrochages thématiques des collections y ont organisés.

L'EPML programme des activités de médiation qui peuvent se dérouler dans les espaces du musée dédiés aux collections permanentes, dans les expositions temporaires ou dans le Studio, ainsi qu'au musée Eugène Delacroix, dans les espaces extérieurs des musées et dans les jardins du Carrousel et des Tuileries. L'EPML programme chaque année plus de 6 000 activités de médiation, destinées à présenter au plus grand nombre les collections permanentes du musée et les expositions temporaires. Ces activités touchent à la fois un public en groupe (adultes, scolaires, handicap/santé, champ social), qu'un public individuel (enfants, familles, adolescents, jeunes 18/25, adultes). Leur contenu est spécifiquement pensé pour s'adapter tant aux néophytes ou primo-visiteurs de musée, jusqu'au amateurs familiers des collections.

Le musée du Louvre dispose depuis décembre 2021 de nouveaux espaces de formation, d'ateliers et de médiation au sein du Studio, composé d'un forum et de neuf salles d'activités. Au sein de ces espaces sont proposées des formations à destination des publics et relais du musée dans les domaines de l'éducation, du champ social, de la justice, de l'insertion, des territoires, de la santé et de l'accessibilité. Des ateliers plastiques et artistiques y sont également proposés au jeune public, ainsi qu'aux familles.

Par ailleurs, le musée du Louvre déploie une programmation d'actions de médiation hors les murs et en ligne, préfigurant ou prolongeant l'expérience de la rencontre avec les œuvres originales au musée pour les publics relevant du champ de l'éducation : scolaires, périscolaires, handicap/santé, champ social.

Par la mise en place d'activités hors les murs, en ligne et in situ, l'EPML-DMDP souhaite répondre aux objectifs suivants :

- Promouvoir l'image d'un Louvre incarné et humain, bienveillant et accessible à tous
- Créer un moment convivial, de plaisir et de partage
- Permettre une approche et une découverte ludique et interactive des collections du Louvre
- Proposer un enrichissement personnel en histoire de l'art
- Donner envie de venir ou revenir au musée
- Favoriser l'expression personnelle et valoriser la parole des participants
- Echanger à partir du ressenti
- Créer une dynamique de groupe
- Développer la créativité des participants, et les valoriser sans les mettre en difficulté
- Servir les objectifs liés aux situations des différents publics finaux, qu'ils soient d'ordre éducatif, thérapeutique, d'insertion, partagés avec les structures partenaires de l'EPML.

PARTIE 1 : OBJET DU MARCHE ET PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE ET DECOUPAGE EN LOTS

Le présent marché a pour objet la réalisation de visites à destination des publics individuels touristiques organisées sur site par le musée du Louvre, sous sa marque, correspondant pleinement et uniquement au programme défini par lui.

Les prestations objet du marché sont détaillées dans le présent CCTP.

Le titulaire doit être en capacité de proposer des conférenciers, diplômés en histoire de l'art et titulaires **de la carte professionnelle de guide conférencier**, pour présenter l'histoire du palais, du musée et de ses principaux chefs-d'œuvre couvrant l'ensemble des 9 départements, ainsi que le jardin des Tuileries, et le musée Eugène Delacroix.

Ces conférenciers seront en charge de mener des visites de première découverte du musée, pour un public composé majoritairement de primo-visiteurs. Elles visent à donner des clés de compréhension du palais, et des collections phares qui y sont présentées.

Le titulaire devra également être en capacité de proposer des langues étrangères européennes et extra-européennes.

Conformément aux articles L. 2113-10, L. 2113-11, R. 2113-2 et R. 2113-3 du Code de la commande publique, le marché n'est pas décomposé en lots car les prestations objet du marché forment un ensemble homogène.

ARTICLE 2 – DELIMITATIONS DES PRESTATIONS

Les prestations objets du présent marché ne recouvrent pas l'ensemble de l'offre de visites du musée du Louvre décrites à l'article 1.

Le marché recouvre précisément les visites guidées listées ci-dessous :

- ⇒ **Visites guidées à destination des publics individuels touristiques en format long** : visites de découverte des collections, proposés aux adultes et aux familles, en français et en langues étrangères
- ⇒ **Visites guidées à destination des publics touristiques en format court** : visites mini-découvertes des collections permanentes, et mini-visites dans les expositions temporaires

Par ailleurs, les équipes de l'EPML-DMDP se charge de la programmation et de l'organisation de l'ensemble des visites qu'il conçoit et réalise lui-même, ou est amené à faire concevoir et/ou réaliser.

Sont exclues les prestations suivantes :

- La conception et l'animation des visites guidées thématiques à destination d'un public individuel « découvreur » : visites familles pour individuels, visites thématiques adultes dans les collections permanentes, et dans le cadre des manifestations nationales et médiation postée en salle (type point parole) devant une œuvre où un espace remarquable du musée, au sein des collections permanentes ou des expositions temporaires du musée du Louvre.
- La conception et l'animation des visites guidées thématiques à destination d'un public individuel « amateur » : visites en individuel des expositions temporaires (adultes et familles), visites de collections ou en lien avec l'actualité du musée pour les individuels, cycles de visites pour les individuels.
- l'animation des visites guidées *in situ* à destination des groupes de l'éducation (scolaires et enseignement supérieur) et des groupes adultes
- l'animation des activités de médiation *in situ* et hors-les-murs à destination des publics en situation de handicap et du champ social
- l'animation des visites guidées *in situ* à destination des individuels en situation de handicap
- l'animation des visites guidées premium, protocolaires, et dites « de cultivation »
- l'animation d'ateliers de pratique artistique *in situ* à destination des individuels et des groupes
- l'animation des visites contées *in situ* à destination des individuels et des groupes

Par ailleurs, l'EPML-DMDP se réserve ponctuellement, la possibilité, et ce au regard de la programmation, de confier à un autre prestataire que le titulaire du présent marché, la conception et l'animation d'activités dans le cadre d'une offre événementielle, en raison de considérations *intuitu personae* (maîtres d'art, professeurs universitaires, commissaires d'exposition, artistes...), en lien avec les expositions, les manifestations nationales, etc.

PARTIE 2 : PRESTATIONS ATTENDUES

ARTICLE 6 – PRESENTATION DES VISITES TOURISTIQUES

6.1 – Lieux et horaires

Les visites décrites ci-après s'effectuent selon les besoins du musée sur émission de bons de commande et peuvent se tenir tous les jours, sauf jours de fermeture complète du musée. Néanmoins, de manière exceptionnelle et événementielle, le musée peut être ouvert tout ou en partie en dehors de ces horaires habituels lors de programmations spécifiques. Elles se déroulent dans les salles du musée (expositions permanentes et expositions temporaires), en extérieur sur le domaine, ou dans le Jardin des Tuileries, ainsi que dans le musée Eugène Delacroix.

Les lieux indiqués dans le CCTP se situent sur l'ensemble du domaine du Musée du Louvre, aux adresses suivantes :

- Le Musée du Louvre, 75001 Paris
- Le Jardin des Tuileries, 75001 Paris
- Le Musée Delacroix, 6 rue de Fürstenberg, 75006 Paris

Les horaires d'ouverture et de fermeture du musée du Louvre sont les suivants :

- En musée ouvert, tous les jours de 9h à 18h sauf le mardi (jour de fermeture)
- Le musée est également ouvert en nocturne jusqu'à 21h les mercredis et les vendredis, sachant que d'autres ouvertures en nocturne peuvent être mises en place ultérieurement, ou de manière exceptionnelle selon la programmation.

Les horaires d'ouverture du musée Delacroix sont les suivants :

- Ouvert aux visiteurs individuels de 12h à 17h30, du lundi au vendredi (sauf le mardi, le 25 décembre, le 1er mai et le 1er janvier) ainsi que le samedi et le dimanche de 10h à 17h30.
- Ouvert exclusivement pour les groupes sur réservation obligatoire, du lundi au vendredi, à partir de 9h45 jusqu'à 12h, sauf les mardis, samedis, dimanches et jours fériés.

6.2 - Contenu des visites

6.2.1 Visites longues

Les publics concernés par ces visites sont majoritairement des adultes et des familles, français ou étrangers.

L'offre de visites longues à destination des publics touristiques comporte trois (3) thèmes de visite dont le contenu est détaillé ci-après :

1. « **Bienvenue au Louvre** » cette visite consiste à présenter l'histoire de l'évolution du palais au musée en prenant appui sur les vestiges conservés du Louvre médiéval jusqu'aux espaces muséographiés de l'aile Denon. Elle présente également les principaux chefs-d'œuvre du Louvre et notamment la Vénus de Milo, la Victoire de Samothrace et la Joconde complétés par d'autres œuvres du parcours.
2. « **Le Louvre autrement** » : cette visite est complémentaire à la visite « Bienvenue au Louvre » et propose de découvrir en priorité les espaces et les œuvres de l'aile Richelieu : antiquités orientales, cours Puget et Marly, peintures françaises et des écoles du Nord. Elle met l'accent sur des espaces moins connus et moins fréquentés.
3. « **Louvre en famille** » : Les publics concernés par ces visites sont exclusivement des familles (adultes accompagnant des enfants à partir de 6 ans), français ou étrangers. Elle propose de découvrir les œuvres phares et les principaux départements du musée, avec un parcours et une approche de médiation particulièrement adaptés aux familles. Elle présente entre autre : le Louvre médiéval, les antiquités égyptiennes, la Vénus de Milo, la Victoire de Samothrace, la Galerie d'Apollon, les grands formats français et la Joconde.

Les thèmes de visite ci-dessus présentés, pourront être complétés par d'autres thèmes. Dans ce cas le musée du Louvre notifie au titulaire le contenu de la visite par ordre de service.

Elles sont proposées chaque semaine en français, anglais, espagnol et italien, selon des modalités qui diffèrent en fonction des visites. Ces modalités sont détaillées ci-dessous :

Pour la visite « Bienvenue au Louvre »
<p>La fréquence quotidienne varie en fonction de la saisonnalité selon trois (3) semaines types :</p> <p>- Période normale</p> <p>FR : 1 visite en français par jour du lundi au vendredi, 2 par jours les samedi et dimanche</p> <p>ANG : 2 visites en anglais par jour du lundi au dimanche, et 2 visites en nocturne le vendredi ;</p> <p>ESP : 1 visite en espagnol par jour du lundi au dimanche</p> <p>IT : 1 visite en italien par semaine</p> <p>- Période de petites vacances scolaires (toutes zones) :</p> <p>FR : 2 visites en français par jour du lundi au dimanche</p> <p>ANGL : 2 visites en anglais par jour du lundi au dimanche, et 2 visites en nocturne le vendredi</p> <p>ESP : 1 visite en espagnol par jour du lundi au dimanche</p>

IT : 1 visite en italien par semaine

- **Juillet / Août :**

FR : 4 visites par jour en français du lundi au dimanche

ANGL : 4 visites en anglais par jour du lundi au dimanche et 2 visites en nocturne le vendredi

ESP : 1 visite en espagnol par jour du lundi au dimanche

IT : 1 visite en italien par jour du lundi au dimanche

- **3 premières semaines de septembre :**

FR : 1 visite en français par jour du lundi au vendredi, 2 par jours les samedi et dimanche,

ANGL : 4 visites en anglais par jour du lundi au dimanche et 2 visites en nocturne le vendredi

ESP : 1 visite en espagnol par jour du lundi au dimanche

IT : 1 visite en italien par jour du lundi au dimanche

L'ensemble de ces visites représentent environ 2 800 heures de visite par an.

Ce volume d'heures et le nombre de langues proposés pourra évoluer en fonction de l'évolution de la fréquentation du musée. Ainsi le Musée du Louvre pourra expérimenter la programmation de visites supplémentaires en langues européennes (**allemand, portugais**) ou extra européennes (**chinois, japonais, arabe, russe**).

Pour « Le Louvre autrement »

La fréquence quotidienne varie en fonction de la saisonnalité selon deux (2) semaines types :

- **Période normale :**

FR : 1 visite par jour le samedi et le dimanche et 1 visite en nocturne le vendredi en français

ANGL : 3 visites par semaine en anglais du lundi au samedi et 1 visite en nocturne le vendredi

- **Période vacances scolaires toutes zones :**

FR : 1 visite par jour le samedi et le dimanche et 1 visite en nocturne le vendredi en français

ANGL : 2 visites en anglais par jour du lundi au dimanche, et 1 visite en nocturne le vendredi.

L'ensemble de ces visites représentent environ 800h de visite par an.

Pour « Ma première visite au Louvre »

La fréquence quotidienne varie en fonction de la saisonnalité selon deux (2) semaines types :

- **Période normale :**

FR : 3 visites en semaine du lundi au vendredi, 2 visites par jour les samedi et dimanche en français

ANGL : 3 visites en semaine du lundi au vendredi, 2 visites par jour les samedi et dimanche en anglais

ESP : 1 visite par jour les samedi et dimanche en espagnol.

- **Période vacances scolaires toutes zones :**

FR : 1 visite par jour du lundi au vendredi, 2 par jour les samedi et dimanche en français

ANGL : 2 visites par jour en anglais du lundi au dimanche

ESP : 1 visite par jour en espagnol du lundi au dimanche

L'ensemble de ces visites représentent environ 1 590 h de visite par an.

6.2.2 Visites courtes

Les publics concernés par ces visites courtes sont majoritairement des adultes français ou étrangers, plus ponctuellement des familles.

L'offre de visites courtes à destination des publics touristiques vient compléter l'offre des visites longues. Elles sont constituées de 2 typologies de mini-visites : les « mini-découvertes » dans les collections permanentes, et les « mini-visites » dans les expositions temporaires.

Mini-découvertes

Elles constituent un programme de médiation cohérent dont le principe est le suivant : une visite en accès libre de 20 minutes, qui se déroule dans les salles du musée et qui permet d'introduire une collection du musée, ou une thématique. Elles se déroulent dans les salles des collections permanentes de l'EPML.

La liste des douze (12) thèmes des mini-découvertes actuellement proposés est la suivante ;

- Côté Cours
- Merveilleux objets d'art
- Les Napoléon
- Portraits de rois
- Les grands maîtres du Nord
- Les débuts du Louvre
- Escales en Egypte antique
- Voyage en terres d'Islam
- Sculptures en mouvement
- Trésors du Louvre
- Les grands maîtres italiens
- Les grands formats français

Les thèmes des visites mini-découvertes présentés ci-dessus, pourront être complétés par d'autres thèmes.

Mini-visites d'expositions

Elles constituent un programme de médiation cohérent dont le principe est le suivant : une visite en accès libre de 20 minutes, qui se déroule dans les salles des expositions temporaires organisées par l'EPML, permettant d'en découvrir les principales thématiques.

Programmation

Les **mini-découvertes** sont proposées chaque semaine, lors des ouvertures en nocturne les mercredis et les vendredis : avec 4 départs de visite entre 18h30 et 20h.

Lors des nocturnes « classiques », 7 thématiques de mini-découvertes sont proposées. Cette offre est augmentée à 12 thématiques de mini-découvertes lors des nocturnes gratuites organisées par l'EPML les 1^{er} vendredis du mois, de septembre à juin.

Les **mini-visites d'expositions** sont programmées tous les mercredis et tous les vendredis, durant la période d'ouverture au public de chaque exposition temporaire.

Des mini-découvertes ou mini-visites d'expositions, peuvent également être programmées dans le cadre de la programmation des événements de l'EPML (ex : Nuit des musées, nocturnes événements « Nuits de... ») selon la programmation du Service de la Médiation Humaine.

L'ensemble de ces visites représentent environ 3000h de visite par an.

Ce volume d'heures et le nombre de langues proposés pourra évoluer en fonction de l'évolution de la fréquentation du musée.

6.3 - Conditions de la visite

6.3.1 Visites longues

Elles sont effectuées sur réservation.

Les groupes sont composés d'un maximum de vingt-cinq (25) personnes à prendre en charge à l'accueil des groupes.

Afin d'assurer un meilleur confort de visite, l'ensemble des participants sont équipés d'audiophones fournis par le Musée du Louvre.

D'autre part, dans un souci d'accessibilité, les visites peuvent inclure des personnes en situation de handicap et notamment des personnes à mobilité réduite.

Les visites durent 1h30 (une heure trente) :

- 10 (dix) minutes d'accueil
- 1h (une heure) de visite
- 10 minutes (dix minutes) de temps d'échange et de conclusion
- Et 10 minutes (dix minutes) de temps de déplacement dans le musée pour se rendre au point de départ de la visite puis revenir vers la zone « accueil des groupes ».

Ces durées sont communiquées à titre indicatif et peuvent varier selon la nature du groupe.

Le conférencier arrive systématiquement quinze minutes avant le début de chaque visite pour signer la feuille d'émargement, au comptoir de l'accueil des groupes.

6.3.2 Visites courtes

Elles sont réalisées en accès libre, dans les salles du musée.

Les groupes sont composés de 1 à 25 personnes maximum. Il revient au médiateur de gérer cette jauge.

Ces visites se déroulent sans équipement en audiophones.

Dans un souci d'accessibilité, les visites peuvent inclure des personnes en situation de handicap et notamment des personnes à mobilité réduite.

Les visites durent 20 min (vingt minutes) et sont suivies d'un temps de pause de 10 minutes.

Le conférencier arrive systématiquement quinze minutes avant le début de chaque visite pour signer la feuille d'émargement, au comptoir de l'accueil des groupes.

6.3.3 Matériel utilisé pendant les visites guidées

Le contenu de certaines visites peut nécessiter la diffusion au cours de la visite de visuels complémentaires, ou d'éléments sonores ou musicaux, sur des outils numériques. L'usage de ces contenus est à la seule appréciation de l'EPML-DMDP qui précise pour chaque type d'activité sa pertinence, le valide et en informe le titulaire.

L'EPML-DMDP fournira au titulaire l'ensemble des documents numériques à diffuser au public (visuels, photographies, plans, extraits sonores ou musicaux). Leurs modalités d'utilisation seront précisées dans la trame de visite

Il est attendu en revanche que le titulaire fournisse le matériel de diffusion à chaque conférencier. L'EPML n'étant pas en mesure de doter du personnel externe en matériel informatique.

6.4 - Modalités de programmation

Les visites touristiques sont programmées trimestriellement.

Le Musée du Louvre transmettra au titulaire du marché la programmation au moins deux (2) mois avant le début du trimestre, soit au plus tard :

- le 1^{er} janvier pour mars / avril / mai de l'année en cours
- le 1^{er} avril pour juin / juillet / août
- le 1^{er} juillet pour septembre / octobre / novembre
- le 1^{er} octobre pour décembre / janvier / février

En cas d'ajout d'un nouveau thème de visite, le musée du Louvre transmettra, au titulaire du marché, ce nouveau thème de visite et le contenu associé et la programmation souhaitée par ordre de service, dans un délai de deux (2) mois avant la date de début du trimestre.

6.5 - Préparation de la visite par les guides conférenciers

Les visites touristiques font l'objet de trames rédigées en interne par le Service de la Médiation Humaine du musée du Louvre transmise au titulaire lors de la notification du marché.

Les trames précisent :

- Les objectifs de la visite
- Le déroulement : parcours, œuvres à aborder, notions principales à traiter

Les trames ainsi fournies constituent une référence sur laquelle le conférencier s'appuie pour réaliser la visite tout en adaptant dès que les circonstances le nécessitent le déroulement de celle-ci.

Pour compléter les informations délivrées par les trames de visite, le musée du Louvre organisera également entre la notification et le début d'exécution du marché et dès lors que l'équipe de guides conférenciers sera constituée par le titulaire, une présentation des attendus des visites directement dans les salles du musée.

Dans le cas des mini-visites dans les expositions temporaires, l'EPML-DMDP mettra à disposition l'ensemble de la documentation réunie en amont de l'ouverture de l'exposition au public. Une visite guidée, en compagnie du commissaire (ou d'un expert scientifique) sera organisée en amont des premières mini-visites programmées avec le public. Les mini-visites sont proposées dès le premier vendredi de la semaine d'ouverture des expositions au public, et des formes de médiation pourront être proposées au moment des vernissages.

ARTICLE 7 – BESOINS ET ATTENTES DU MUSEE DU LOUVRE

Afin d'assurer la réalisation des visites touristiques telles que décrites à l'article 6 du présent CCTP, l'EPML-DMDP attend du titulaire :

- La constitution d'une équipe de guides conférenciers telle que décrite à l'article 9 du présent CCTP.
- La mise à disposition d'un interlocuteur unique (cf. article 10 du présent CCTP), seul interlocuteur pour le Service de la Médiation Humaine concernant toutes les questions de gestion des conférenciers et de contenu des visites. Le titulaire proposera un suppléant, tel que décrit dans son offre, en cas d'absence afin d'assurer une permanence sur toute l'amplitude horaire d'ouverture du musée (incluant les nocturnes, les week-ends et les jours fériés dans la mesure où des conférenciers sont présents sur site).

Le titulaire est en charge de veiller à ce que les intervenants désignés par ses soins réalisent l'animation de l'ensemble des activités, objet du présent marché. Ces derniers doivent engager le dialogue, susciter

la curiosité et l'intérêt, faire place à la parole des publics tout en subvenant aux besoins de chacun d'eux en points de repérages et en clés fondamentales de compréhension.

Il porte une attention toute particulière à l'appropriation du musée et de ses contenus par les publics de tout âge, de toutes origines, proches ou éloignés du monde du musée.

Il est attendu du guide-conférencier les prestations suivantes :

- assurer les actions nécessaires à une très haute qualité d'accueil, d'usage et d'accompagnement des participants à la visite guidée pendant tout le temps de l'activité dans les espaces concernés, tenant compte de l'ensemble des spécificités du public (handicap éventuel, niveau de compréhension de la langue française, situation sociale...) ;
- accueillir, accompagner et encadrer les participants du début à la fin de l'activité dans les espaces concernés. Veiller à ce que le groupe connaisse et respecte le règlement de visite du musée (ne pas courir, ne pas manger dans les espaces muséaux, une bouteille d'eau est autorisée, ne pas toucher les œuvres...) ;
- récupérer, transporter et restituer le cas échéant le matériel nécessaire aux activités préparées par l'EPML-DMDP et alerter en cas de dysfonctionnement ou manque ;
- faire un retour systématique sur le déroulement de l'activité, sur le nombre de participants et sur le matériel, selon les modalités définies par l'EPML-DMDP.

ARTICLE 8 – SESSIONS D'INFORMATION

En amont des premières activités (phase de préparation préalable au démarrage des prestations), l'EPML-DMDP met en place une journée ou demi-journée d'accueil permettant une information initiale des intervenants.

Par ailleurs, pendant toute la durée d'exécution du marché, pour chaque nouvelle activité, est mise en place une présentation des attendus et des contenus par l'EPML. D'autre part, le titulaire peut être amené à participer à :

- Des sessions de sensibilisation en lien avec la nature des publics accueillis
- Des présentations d'expositions en fonction de l'actualité du musée
- Des sessions de transmission d'éléments de langage aux questions sensibles du musée : origines des collections, place de la femme, fait religieux, nudité...
- Des sessions d'information au règlement intérieur du musée
- Des sessions de formation aux procédures de sécurité du musée

Le titulaire met également en place un principe de tutorat au moment de l'intégration de nouveaux médiateurs.

Au titre du présent marché, le titulaire s'engage à ce que l'interlocuteur unique soit présent à ces sessions d'information.

L'ensemble des sessions d'informations et de formation proposées par le musée du Louvre font l'objet d'une feuille d'émargement signée par chacun des médiateurs participants.

L'ensemble des sessions d'informations et de formation y compris celles dites « sécuritaires » (information aux consignes d'évacuation dans le musée) sont comprises dans les prix des prestations définis au B.P.U par le titulaire.

Le calendrier de ces sessions d'information sera transmis par le musée du Louvre au titulaire.

ARTICLE 9 - COMPOSITION DE L'EQUIPE DES GUIDES CONFERENCIERS

Le titulaire s'engage à mettre à la disposition du musée du Louvre autant d'intervenants que nécessaire pour mener à bien les prestations objet du présent marché.

Le titulaire est tenu de n'affecter à la réalisation des activités du marché que des intervenants dont la compétence et l'expérience justifient cette affectation. **Chaque intervenant devra être titulaire de la carte professionnelle de guide-conférencier conformément à l'article L. 221-1 du code du tourisme.**

Les qualités suivantes sont requises chez chacun des intervenants du titulaire de manière à garantir la cohérence et la qualité des prestations, en adéquation avec les objectifs fixés par le musée du Louvre:

- Expérience confirmée de terrain en médiation culturelle de 2 ans minimum,
- Diplôme en histoire de l'art et/ou archéologie (niveau master),
- Capacité d'adaptation en fonction des différents publics,
- Ouverture d'esprit, aisance relationnelle.
- Volonté d'adapter son discours aux exigences de l'institution,
- Adaptabilité, rigueur et sens des priorités

Le titulaire est tenu de n'affecter à la réalisation des activités du marché que des intervenants dont la compétence et l'expérience justifient cette affectation.

Dans son offre, le titulaire indique la composition de l'équipe référente affectée au présent marché ainsi que l'organisation et la méthodologie de travail proposée. Cette équipe référente est validée par l'EPML-DMDP au moment de la réunion de lancement (suivant la notification du marché).

PARTIE 3 : CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

ARTICLE 10 - CONDUITE DE L'OPERATION – REPRESENTANT DU TITULAIRE – SOUS-TRAITANCE

10.1 - Conditions générales – Conduite du marché et interlocuteurs au sein du Musée

a. Conduite du marché

Le titulaire exerce ses fonctions pour le compte musée du Louvre en liaison avec celui-ci.

La conduite du marché est assurée par l'EPML-DMDP.

A la suite de la notification du marché, seront communiquées au titulaire les coordonnées de son interlocuteur au sein du musée.

Tout au long du marché, le titulaire et les médiateurs seront également amenés à être en contact avec des intervenants d'autres services de la DMDP, et d'autres directions de l'EPML et notamment au sein de la Direction de l'Accueil du Public et de la Surveillance (DAPS) :

- Les agents d'accueil et de surveillance dans les espaces muséographiques. Cependant, en l'absence d'ordre écrit contraire, l'interlocuteur présenté au titulaire en début du marché ou toute personne mandatée par elle, sont les seuls à pouvoir représenter l'EPML auprès du titulaire, et donc reste le seul habilité à donner des instructions au titulaire quant à l'exécution de la prestation.

b. Réunions

Pour l'exécution des prestations, le titulaire est tenu d'assister à toutes les réunions de travail organisées par le Musée du Louvre dès lors que des questions le concernant y seront abordées. Les réunions de travail seront a minima trimestrielles. Cependant, le titulaire doit être tenu d'assister à toutes les réunions auxquelles il aura été convoqué 7 jours à l'avance par l'EPML.

10.2 - Représentant du titulaire/ Interlocuteur unique

Le titulaire doit désigner une personne habilitée à le représenter pour toute question relative à l'exécution du marché. Le profil de cet interlocuteur unique est précisé dans l'offre technique du candidat, ainsi que celui de son suppléant.

Cette personne appelée « responsable du suivi du marché » sera l'interlocuteur unique du musée du Louvre et assurera l'organisation et le suivi de l'exécution des prestations objet du marché.

Le titulaire désigne également un suppléant qui assurera les mêmes fonctions que l'interlocuteur unique en cas d'absence ou d'indisponibilité de celui-ci.

Le responsable du suivi du marché :

1. assure le suivi et la gestion du marché,
2. assiste aux différentes réunions,
3. coordonne toutes les interventions pour le titulaire.
4. transmet les reportings quantitatifs et qualitatifs aux équipes de l'EMPL-DMDP

ARTICLE 11 – OBLIGATION DE PRESENCE

Le titulaire, en sa qualité d'employeur, s'assure de la présence effective des intervenants aux visites, aux activités de médiation culturelle et aux sessions de formation.

A chaque retard supérieur à cinq (5) minutes d'un intervenant à une visite qu'il a la charge de réaliser ou à une session de formation à laquelle il a la charge de participer, l'EMPL-DMDP pourra faire parvenir au titulaire par voie électronique ou postale un courrier l'informant du retard.

Le titulaire devra justifier ce retard par écrit sous 48 heures.

ARTICLE 12 – TENUE VESTIMENTAIRE ET PORT DU BADGE

12.1. Généralités

Quel que soit le type de visites, le port du badge nominatif sera obligatoire. Celui-ci sera remis au titulaire par le musée du Louvre. Le badge devra être porté uniquement pour les visites sollicitées par les équipes de programmation de l'EMPL-DMDP.

L'absence de port du badge entraîne l'application de pénalités conformément à l'article 12 du CCAP.

L'EMPL-DMDP se réserve le droit de concevoir, réaliser et mettre à disposition du titulaire tout type de système pour permettre au public d'identifier les médiateurs en salle (badge, vêtement distinctif, autre). Le port de ce signe distinctif est obligatoire.

12.2. Tenue vestimentaire

Une présentation physique professionnelle, sobre et élégante est impérative.

Le port d'une tenue vestimentaire non adaptée fait partie des points examinés dans le cadre du contrôle qualité (article 16 du présent CCTP).

Le non-respect de ces modalités entraîne l'application de pénalités conformément à l'article 12 du CCAP.

L'EPML-DMDP se réserve le droit de concevoir, réaliser et mettre à disposition du titulaire tout type de système pour permettre au public d'identifier les médiateurs en salle (badge, vêtement distinctif, autre). Le port de ce signe distinctif est obligatoire.

ARTICLE 13 – RESPECT DES DUREES DE REALISATION PREVUES

Le titulaire doit s'assurer que les intervenants respectent la durée prévue de la visite.

Le non-respect des durées de visites prévues imputable au titulaire entraîne l'application de pénalités conformément à l'article 12 du CCAP.

ARTICLE 14 - OBLIGATION DE TENIR ET DE COMMUNIQUER DES ETATS DE PRESTATIONS REALISEES

Le titulaire est tenu de constituer, de tenir à jour et de communiquer au plus tard à la fin de chaque mois, au musée du Louvre des états recensant le détail de toutes les prestations effectivement réalisées dans le cadre du présent marché, et notamment un état des visites et activités effectivement réalisées.

Ces états mentionneront au moins les éléments suivants : la date de commande de la visite, sa date de réalisation, sa durée et le nom de l'intervenant l'ayant réalisée.

La non communication des états de prestations réalisées imputable au titulaire entraîne l'application de pénalités conformément à l'article 12 du CCAP.

ARTICLE 17 - ENGAGEMENT DU MUSEE DU LOUVRE

17.1. Généralités

Afin que le titulaire soit en mesure d'affecter les intervenants aux activités de manière pertinente, le musée du Louvre s'engage à :

1. Communiquer la programmation des visites thématiques trimestriellement selon le calendrier défini à l'article 6.4 du présent CCTP ;
2. Tout mettre en œuvre pour que le titulaire dispose en temps utiles de l'état des réservations de celles-ci, ainsi que de toute autre information sur la composition du groupe que le musée estimera nécessaire à la bonne exécution des prestations ;
3. Exprimer à titre exceptionnel tout besoin de visite supplémentaire au plus tard 48h avant la date de la prestation

Toute visite annulée moins de 48 (quarante-huit) heures avant sa réalisation est considérée comme réalisée.

17.2. Moyens mis à disposition du titulaire

L'EPML met à la disposition du titulaire pour les visites in situ sous la responsabilité de son encadrement notamment :

- Une salle de travail et de repos non exclusive, partagée avec d'autres intervenants ou agents du musée, équipée notamment de moyens de reprographie et de moyens informatiques permettant un accès à Internet, leur permettant de préparer leurs activités et le cas échéant, de se reposer entre chaque activité ;
- Des vestiaires-casiers afin d'y ranger leurs effets personnels ;
- L'accès à des toilettes ;

Cette liste est non exhaustive.

Les intervenants de l'entreprise titulaire pourront avoir accès, à la demande de cette dernière, au restaurant du personnel en contrepartie du paiement des frais d'admission et la signature d'une convention tripartite entre le titulaire, l'EPML et le titulaire de la prestation de restauration.