

# EPMO

ÉTABLISSEMENT PUBLIC  
DU MUSÉE D'ORSAY  
ET DU MUSÉE DE L'ORANGERIE  
VALÉRY GISCARD D'ESTAING

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

**Marché de réalisation de prestations de visites guidées  
à destination des publics de l'EPMO-VGE**

N°2026-376

## Sommaire

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PRECISIONS TERMINOLOGIQUES.....                                                          | 2         |
| PREAMBULE-CONTEXTE .....                                                                 | 2         |
| <b>PARTIE 1 : OBJET DU MARCHÉ ET PRINCIPALES CARACTERISTIQUES.....</b>                   | <b>4</b>  |
| ARTICLE 1 – Objet du marché.....                                                         | 4         |
| ARTICLE 2 – Délimitations des prestations .....                                          | 5         |
| ARTICLE 3 - Description des publics .....                                                | 5         |
| 3.1 – Publics des visites guidées pour individuels.....                                  | 5         |
| 3.2 – Publics des groupes constitués .....                                               | 7         |
| <b>PARTIE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>                            | <b>8</b>  |
| ARTICLE 4 – Présentation des visites-guidées .....                                       | 8         |
| 4.1- Visites-dialogue.....                                                               | 9         |
| 4.2- Les visites points parole.....                                                      | 9         |
| 4.3- Les visites à distance.....                                                         | 10        |
| 4.4 Les visites hors les murs.....                                                       | 10        |
| 4.5- Langues .....                                                                       | 11        |
| 4.6- Durée des visites .....                                                             | 11        |
| 4.7– Effectifs et prise en charge des groupes .....                                      | 12        |
| ARTICLE 5 – Programmation des activités en groupe .....                                  | 12        |
| 5.1 – Lieux et horaires .....                                                            | 12        |
| 5.2 – Modalités de programmation des visites en groupe non constitué (individuels) ..... | 12        |
| 5.3 – Modalités de programmation des visites en groupe constitué .....                   | 14        |
| 5.4 – Modalités d’affectation des groupes.....                                           | 15        |
| 5.5 – Modifications de programmation .....                                               | 15        |
| <b>PARTIE 3 : CONDITIONS D’EXECUTION DES PRESTATIONS .....</b>                           | <b>16</b> |
| ARTICLE 6 – Composition de l’équipe du prestataire.....                                  | 16        |
| ARTICLE 7— Sessions d’information et de formation .....                                  | 17        |
| 7.1 – Au démarrage du marché .....                                                       | 17        |
| 7.2 – Pendant toute la durée du marché.....                                              | 18        |
| ARTICLE 8 – Préparation des visites par les intervenants du prestataire .....            | 18        |

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 8.1 – Fiches d’activité .....              | 18 |
| 8.2 – Documentation .....                  | 18 |
| 8.3 Supports de visite .....               | 19 |
| ARTICLE 9 – Conduite du marché .....       | 19 |
| 9.1 – Représentant de l’EPMO-VGE .....     | 19 |
| 9.2 – Représentant du Titulaire .....      | 19 |
| 9.3 – Réunions.....                        | 19 |
| ARTICLE 10 – Moyens logistiques .....      | 20 |
| 10.1 - Tenue et port du badge .....        | 20 |
| 10.2 – Restauration et lieu de pause ..... | 20 |
| 10.3- Outils et espace de travail .....    | 20 |

## PRECISIONS TERMINOLOGIQUES

Dans le présent CCTP :

L’utilisation du terme « **EPMO-VGE** » désigne l’Etablissement Public des musées d’Orsay et de l’Orangerie ;  
« **DDP** » désigne la Direction des publics de l’EPMO-VGE;

L’utilisation du terme « **in situ** » signifie que les activités, objet du présent marché, se déroulent dans les murs des musée d’Orsay ou du musée de l’Orangerie, aux adresses suivantes :

Le Musée d’Orsay, Esplanade Valéry Giscard d’Estaing, 75007 Paris

Le Musée de l’Orangerie, Jardin des Tuileries (angle Concorde-Seine) Place de la Concorde 75001 Paris

## PREAMBULE-CONTEXTE

### **Préambule**

L’Établissement Public du Musée d’Orsay (EPMO-VGE), dans le cadre de ses missions de service public culturel, a pour vocation d’assurer la conservation, la présentation et la transmission de ses collections au plus grand nombre, dans le respect des principes d’égalité d’accès, de continuité du service public et d’adaptabilité aux publics.

À ce titre, le Service de la Médiation et de l’Education Artistique et Culturelle (SMEAC), au sein de la Direction des publics (DDP) de l’EPMO-VGE, met en œuvre une politique volontariste fondée sur l’élargissement et le renouvellement de l’offre de médiation culturelle.

Cette politique vise notamment à renforcer les stratégies de développement des publics familiaux, des jeunes adultes âgés de 18 à 25 ans et de l’accessibilité.

L’EPMO-VGE accorde une attention particulière aux publics en situation de difficulté socio-économique, pour lesquels l’accès à l’offre culturelle constitue un levier essentiel d’inclusion, d’émancipation et de participation à la vie culturelle. Dans cette perspective, l’établissement affirme sa volonté de développer des projets partenariaux relevant du champ social, ainsi que des actions de médiation hors les murs, permettant d’aller à la rencontre des publics sur leurs territoires et dans leurs lieux de vie.

L’EPMO-VGE propose donc une offre de visites guidées riche et variée à l’attention de ces différents publics.

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions d'animation d'activités de visites guidées et de médiation, au sein de l'EPMO-VGE et hors les murs, destinées à répondre à ces orientations stratégiques et aux objectifs de service public portés par l'établissement.

Par la mise en place de ces nouvelles conditions d'animation de ces activités, l'EPMO-VGE souhaite répondre aux objectifs suivants :

- permettre une approche et une découverte ludique, sensible et interactive des collections de l'EPMO-VGE;
- promouvoir l'image d'un EPMO-VGE bienveillant, inclusif et accessible à toutes et à tous ;
- créer des temps conviviaux favorisant le plaisir, le partage et la rencontre ; susciter l'envie de venir ou de revenir au musée ;
- favoriser l'expression personnelle et valoriser la parole, le regard et l'expérience des participants ;
- encourager l'échange à partir du ressenti et de l'expérience vécue ;
- développer la créativité des participants et la valoriser sans les mettre en difficulté ;
- contribuer aux objectifs éducatifs et d'insertion propres aux différents publics finaux, en cohérence avec les projets conduits en partenariat avec les structures associées à l'EPMO-VGE.

### **Programmation des expositions de l'EPMO-VGE**

Les musées de l'EPMO-VGE déploient une programmation régulière d'expositions temporaires.

Au musée d'Orsay, quatre expositions majeures sont présentées par an, réparties à raison de deux par saison ; ainsi qu'environ deux projets d'artistes contemporains par an et deux accrochages thématiques dans les collections permanentes par an.

Au musée de l'Orangerie, deux grandes expositions par an sont présentées, à raison d'une par saison ; ainsi que deux contrepoints contemporains par an, soit un par saison.

Cette programmation bien que régulière n'est pas exhaustive et d'autres expositions ou accrochages ou présentations d'œuvres peuvent s'y ajouter.

## **PARTIE 1 : OBJET DU MARCHE ET PRINCIPALES CARACTERISTIQUES**

### **ARTICLE 1 – Objet du marché**

Le présent marché a pour objet l'animation de visites guidées à destination de certaines catégories de publics de l'EPMO-VGE organisées sur les sites du musée d'Orsay et du musée de l'Orangerie, sous sa marque, ou encore hors les murs, correspondant pleinement et uniquement au programme défini par lui. Il est précisé que **la conception des visites guidées est assurée par l'EPMO-VGE**.

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

### **ARTICLE 2 – Délimitation des prestations**

Les prestations, objet du présent marché, sont les suivantes :

**Les visites guidées** qui ont lieu dans les collections permanentes et dans les expositions de l'EPMO-VGE à destination des publics « individuels » (ou en groupes non constitués) pour les publics suivants :

- adultes et jeunes adultes ;
- enfants, adolescents et familles ;
- personnes en situation de handicap
- publics de la santé

**Les visites guidées** qui ont lieu dans les collections permanentes et dans les expositions de l'EPMO-VGE ou encore hors les murs à destination des publics en groupes constitués suivants :

- les groupes du champ social (difficultés socio-économiques) ;
- les groupes périscolaires et hors temps scolaire ;
- les groupes VIP/Communication

**Sont exclues les prestations suivantes :**

- Les visites guidées et activités conçues et animées par un intervenant spécialisé (conteur, chorégraphe ...) *in situ* à destination d'un public individuel.
- L'animation des visites guidées *in situ* à destination des groupes constitués de l'éducation (scolaires et enseignement supérieur), du handicap et d'adultes.
- L'animation d'ateliers de pratique artistique *in situ* à destination des individuels et des groupes.

### ARTICLE 3 Description des publics

#### 3.1 Les publics des visites guidées pour individuels

##### 3.1.1 Les publics adultes et jeunes adultes

Les publics adultes, communément désignés comme « le grand public », constituent la majorité des publics concernés par les actions de médiation. Ils regroupent principalement des personnes majeures, souvent touristes et primo-visiteurs de l'établissement.

Pour ces publics, il est prévu la mise en œuvre de visites-dialogue portant sur les expositions temporaires ainsi que sur les collections permanentes. Ces visites visent prioritairement la découverte des œuvres, des chefs-d'œuvre et des thématiques générales du musée, dans un format classique d'une durée comprise entre 1 heure et 1 heure 30.

Des dispositifs complémentaires de type points-parole pourront également être proposés.

Parmi les publics adultes figurent également les publics dits « fidèles », comprenant notamment les adhérents Carte Blanche de l'EPMO-VGE, les habitués et les connaisseurs de l'établissement. Pour cette catégorie, les actions de médiation privilégieront des visites thématiques, avec une approche moins introductive lorsqu'elles concernent les collections permanentes. Ces publics sont également susceptibles d'être particulièrement réceptifs aux formats courts de type points-parole, notamment à l'occasion d'événements culturels spécifiques.

La tranche des jeunes adultes âgés de 18 à 25 ans constitue une sous-catégorie stratégique des publics adultes. Une attention particulière leur sera portée à travers des programmations dédiées, des programmations événementielles dédiées, ainsi que des formats souples tels que des points-parole, afin de favoriser leur engagement et leur fidélisation.

##### 3.1.2 Les publics enfants, adolescents et familles :

Les publics jeunes et familles regroupent les visiteurs individuels participant à des activités de médiation en dehors du temps scolaire. Y sont compris les enfants à partir de 3 ans, les adolescents et les personnes qui les accompagnent (entendues comme « familles », dans la diversité de leurs configurations). Ce public présente une grande hétérogénéité d'âges, de repères culturels, de capacités de compréhension et de

pratiques de visite, nécessitant des adaptations de discours.

Pour ces publics, il est prévu la mise en œuvre de visites-dialogue adaptées à différentes tranches d'âge portant sur les expositions temporaires et les collections permanentes.

Ces visites doivent garantir l'accessibilité physique, intellectuelle et sensorielle des œuvres et des contenus, en proposant des approches inclusives, progressives et différenciées. Elles privilégient des modes de transmission sensibles et ludiques, parmi lesquels l'observation active, pratique artistique légère, narration, manipulation de supports et dialogue, afin de favoriser la rencontre avec les œuvres, le développement du regard critique et l'expression personnelle.

Ces visites visent également à encourager la participation de l'ensemble des membres de la famille, à soutenir les échanges intergénérationnels et à offrir une expérience de visite partagée, accueillante et émancipatrice pour tous.

### **3.1.3 Les publics en situation de handicap :**

Les publics en situation de handicap sont d'une grande diversité, incluant les visiteurs :

- En situation de handicap moteur (en fauteuil roulant, mal-marchants, amputés, atteints de divers troubles de la motricité, etc.) ;
- En situation de handicap visuel (mal et non-voyants) ;
- En situation de handicap auditif (malentendants ou sourds, appareillés ou non, sourds signants) ;
- En situation de handicap psychique (divers troubles de la santé mentale : dépression sévère, schizophrénie, bipolarité, troubles anxieux, etc.) ;
- Atteints de troubles du neuro-développement, tels que les troubles du spectre autistique, le trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité, les troubles moteurs (troubles de la coordination, mouvements stéréotypés, tics), les troubles de la communication (troubles du développement du langage oral), troubles spécifiques des apprentissages (« dys »), déficience intellectuelle, etc ;
- Atteints de maladies invalidantes (maladies chroniques : cancer, asthme sévère, sclérose en plaque, hémophilie, etc.).

Le handicap peut toucher les personnes à n'importe quel âge de la vie, toutes les tranches d'âge peuvent donc être représentées. Le degré de handicap varie selon les personnes et certaines peuvent être porteuses de plusieurs types de handicaps (polyhandicap).

Les accompagnateurs et aidants sont également inclus dans ce périmètre. Leur rôle peut varier selon les situations de visite, de simples facilitateurs de déplacement (ex. les bénévoles de certaines visites de groupes de personnes déficients visuelles) à destinataires à part entière de la médiation (ex. les aidants de personnes atteintes de maladies neurodégénératives).

Les visites-dialogues proposées à ce public seront adaptées aux besoins, possibilités et attentes des visiteurs en situation de handicap. Les activités s'adresseront à des groupes non constitués (individuels). Elles seront basées sur une approche holistique du visiteur : au-delà de leur situation de handicap, le médiateur prendra en compte leurs centres d'intérêt, leurs expériences, leur âge, le contexte de leur visite, etc. . Certaines visites présenteront un caractère inclusif : pensées en accessibilité universelle, leur contenu permettra aux participants de profiter pleinement de l'expérience proposée, qu'ils soient ou non en situation de handicap. Des visites-dialogues inclusives seront notamment proposées pour les familles dont un membre est en situation de handicap.

### **3.1.4 Les publics du monde de la santé**

Le champ de l'accessibilité à l'EPMO-VGE inclut également les publics éloignés du monde des musées pour des raisons de santé, qui recoupent pour partie les publics en situation de handicap décrits ci-dessus. On pense naturellement, quel que soit leur âge, aux personnes hospitalisées, à celles atteintes de maladies chroniques, suivies dans le cadre de l'addictologie, etc.

L'offre du musée pour ces publics s'adresse essentiellement aux groupes, **sous la forme de visite hors les murs ou à distance** tout en gardant à l'esprit que de nombreux visiteurs individuels sont concernés par

ces problématiques sans pour autant rechercher des propositions dédiées.

Comme pour les publics en situation de handicap, les aidants et accompagnateurs sont pleinement intégrés à ce pan de visitorat.

### **3.2 Les publics des groupes constitués**

#### **3.2.1 Les groupes du champ social**

Les groupes du champ social intègrent un grand nombre de réalités, liées à une combinaison de critères d'exclusion (sociale, culturelle, linguistique, économique ou spatiale), qui participent à un sentiment d'illégitimité dans la fréquentation des établissements culturels. Aussi sont accueillis avec enthousiasme aux musées toutes les démarches d'éducation populaire et les actions qui s'adressent aux personnes en situation d'exclusion sociale, aux jeunes en difficultés d'insertion ou de décrochage scolaire aux personnes migrantes ou réfugiées ou encore aux personnes placées sous-main de justice ou en réinsertion.

Accompagnés par des professionnels et bénévoles engagés dans des structures sociales (associations, centres sociaux, actions sociales municipales, entreprises d'aide à l'insertion, structures judiciaires de protection de la jeunesse...), les groupes sont régulièrement plus hétérogènes (parce qu'ils agrègent différents profils de visiteurs) que les autres groupes ou, à l'inverse, beaucoup plus homogènes (si la structure s'adresse à une cible en particulier). Ce public a la particularité d'être transversal aux autres catégories de publics : il peut intégrer des jeunes publics (à cheval avec le périscolaire), des familles, des personnes en situation de handicap, des jeunes adultes, des adultes, des seniors... souvent primo-visiteurs.

Les visites-dialogues interactives, souvent ludiques, sensibles, ou incluant une pratique créative légère, encourageront la légitimité des visiteurs dans le musée et face aux œuvres. La recherche de références communes et la contextualisation (définition des repères essentiels de l'histoire et la culture française, sans recherche d'exhaustivité) seront régulièrement au centre des échanges. Soucieux de ne pas perpétrer des formes d'intrusion ou de violence symbolique, l'abord sera accueillant, bienveillant et respectueux.

Les **visites à destination des publics allophones devront s'adapter au niveau de français des participants** : l'usage d'un vocabulaire courant et immédiatement réutilisable sera valorisé.

#### **3.2.2 Les publics du périscolaire et hors-temps scolaire**

Les groupes périscolaires regroupent notamment les centres de loisirs, centres aérés et structures assimilées, accueillant des enfants et des jeunes dans un cadre non scolaire et visitant l'EPMO-VGE en groupes constitués.

Pour ces publics, il est prévu la mise en œuvre d'une offre de médiation à dominante ludique, favorisant la découverte du musée à travers des visites-dialogues adaptées, pouvant être semi-autonomes, à caractère récréatif et participatif. Ces dispositifs pourront inclure, le cas échéant, une pratique créative légère, afin de renforcer l'engagement des participants et de faire de la visite au musée une alternative culturelle attractive dans le cadre des activités périscolaires.

Les actions de médiation à destination des groupes périscolaires pourront également être conçues en complémentarité avec les activités proposées dans la salle des fêtes du musée d'Orsay pendant les « Vacances à Orsay ».

#### **3.2.3 Les groupes VIP /Communication/Mécénat**

Les groupes VIP-Communication-Mécénat correspondent à des groupes réservés en interne par les différentes directions de l'EPMO-VGE. Ils sont principalement composés d'invités institutionnels, de mécènes et/ou de partenaires de l'établissement, dans un objectif de représentation, de relations publiques et de communication.

Les actions de médiation destinées à ces groupes font l'objet de visites spécifiquement adaptées aux besoins et aux attentes identifiés, tant en termes de contenus, de formats et de langues. Les visites peuvent ainsi être variables dans leurs objets, leurs parcours et leurs durées, en fonction du contexte et des objectifs de la réservation.

Ces visites peuvent, le cas échéant, intégrer un niveau de discours renforcé, institutionnel ou expert, en adéquation avec le profil des participants et les enjeux de représentation de l'EPMO-VGE.

Elles sont fréquemment proposées en langue anglaise, ou en toute autre langue étrangère (comme précisé à l'art. 4.5).

Pour ce type de groupe, le Titulaire pourra être sollicité pour la conception d'une trame de visite sur mesure à transmettre à l'EPMO-VGE pour validation.

**Au vu du public accueilli, ces visites imposent une parfaite confidentialité de l'identité des personnes participantes ainsi que du contenu de la visite.**

## **PARTIE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES**

### **ARTICLE 4 – Présentation des différentes natures de visites guidées, objet du marché**

**Les prestations de visites-guidée se déclinent selon les typologies listées ci-dessous :**

#### **4.1 Visites-dialogues**

La visite-dialogue **constitue le format de visite guidée le plus répandu et le plus couramment utilisé**. Elle s'adresse à l'ensemble des publics, qu'ils soient accueillis en groupes constitués ou en visites individuelles. Les visites-dialogue ont pour objectif de développer une éducation au regard, par la transmission d'informations et d'outils de compréhension réutilisables, permettant aux visiteurs de construire progressivement un rapport personnel, sensible et éclairé aux œuvres et aux collections des musées d'Orsay et de l'Orangerie, et plus largement aux musées.

Elle peut avoir lieu dans les deux musées relevant de l'EPMO-VGE.

L'EPMO-VGE attache une importance particulière à la méthode mise en œuvre par les intervenants. Celle-ci devra s'appuyer sur des connaissances scientifiques solides et actualisées, ainsi que sur une capacité avérée à interagir avec des publics diversifiés, en tenant compte des profils, des sensibilités et des attentes de chacun, sans jamais contraindre la participation.

L'intervenant veillera à favoriser une démarche de participative de la visite, reconnaissant la légitimité de chaque regard et valorisant le rôle actif des visiteurs.

Ainsi conçue, chaque visite-dialogue, qu'elle s'adresse à des publics familiaux, adultes, jeunes, individuels ou en groupes constitués, ainsi qu'à des publics en situation de handicap ou de fragilité sociale ou économique, devra présenter à la fois un caractère scientifique et un caractère pédagogique.

En fonction de la nature des publics accueillis et des objectifs poursuivis, les visites-dialogue pourront

mobiliser différentes approches pédagogiques, notamment :

- des approches ludiques (pouvant inclure des supports ou outils d'interaction ainsi que des consignes scénarisées), par exemple des activités de recherche-et-trouve, ;
- des approches semi-autonomes, offrant aux participants un temps de réalisation libre d'une activité avant de se rassembler à nouveau en groupe ;
- des approches sensibles, reposant sur la manipulation d'outils et la sollicitation de plusieurs sens (ex. échantillons de matériaux, accessoires liés aux œuvres, écoute de sons d'ambiance ou de musiques, etc.) ;
- des dispositifs d'adaptation et d'inclusion, tels que la lecture labiale, le recours au tactile (reproductions tactiles d'œuvres 2D ou 3D, matériaux ou outils à manipuler, etc.), l'audiodescription, l'usage du français dit « facile à comprendre », ou tout autre moyen approprié (ex. pictogrammes ou illustrations étayant la visite pour des publics non ou peu verbaux) ;
- des pratiques créatives légères (ex. croquis en salle, recueil de couleurs via des crayons ou des pastels, manipulations créatives, etc.)

Le Titulaire devra être en capacité d'adapter le discours en fonction des publics concernés, dans le respect des objectifs culturels, scientifiques et pédagogiques définis par l'EPMO-VGE.

Une visite-dialogue dure généralement une (1) heure ou une heure trente. Elle peut ponctuellement être prolongée d'une demi-heure pour durer jusqu'à deux heures.

#### 4.2 Les visites point parole

La prestation de visites guidées « point-parole » consiste en la **réalisation d'actions de médiation au cours desquelles les intervenants, positionnés à des points stratégiques et clairement identifiés au sein des espaces du musée, engagent de manière spontanée la conversation avec les publics et se tiennent disponibles pour répondre à leurs questions.**

Dans ce format, les visiteurs déambulent librement, sans constitution de groupes préalables ni parcours prédéfini. La médiation repose sur des échanges ponctuels assez courts, individualisés ou en petits regroupements informels, initiés à la demande ou à l'intérêt des visiteurs.

Les visites « point-parole » peuvent être proposées dans le cadre d'une programmation régulière, notamment hebdomadaire, ou à l'occasion d'événements spécifiques organisés par l'EPMO-VGE. Elles peuvent se dérouler aussi bien dans les collections permanentes des musées d'Orsay et de l'Orangerie que dans le cadre des expositions temporaires.

Pour ce type de prestation, les intervenants appliqueront des consignes établies par et avec les équipes du musée, en fonction de la thématique de médiation définie.

Les points paroles peuvent s'effectuer à l'aide de petits matériels et supports d'interaction avec le public fournis par l'EPMO-VGE, à l'exception des tablettes numériques, comme précisé à l'article 4.7 du présent CCTP.

Une prestation « point-parole » dure entre 30 minutes et deux (2) heures.

#### 4.3 Les visites à distance

La prestation de visites à distance, **consiste en la réalisation de visites guidées en visioconférence**, permettant aux publics de bénéficier d'une action de médiation culturelle sans déplacement physique dans les musées d'Orsay et de l'Orangerie.

Ces visites à distance sont, par principe, ouvertes à l'ensemble des publics susceptibles d'en faire la

demande. A l'EPMO-VGE, ces visites à distance constituent le programme « M'O à partager ». Elles s'adressent prioritairement à des publics empêchés ou éloignés des musées, notamment les groupes issus de structures hospitalières, d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), d'établissements médico-sociaux, ou de toute autre structure accueillant des publics ne pouvant se déplacer.

Les visites « M'O à partager » ont pour objectif de permettre la découverte ou la redécouverte des collections des musées d'Orsay et de l'Orangerie, par une médiation adaptée au format numérique, favorisant l'échange, le dialogue et la participation active des publics.

Ces séances sont construites autour d'une thématique définie et s'appuient sur des contenus visuels et des supports numériques adaptés. Elles sont réalisées via une plateforme de visioconférence mise à disposition par l'EPMO-VGE dans ses locaux administratifs, permettant l'interaction entre l'intervenant et les participants tout au long de la visite.

L'intervenant devra être en mesure d'adapter le contenu, le rythme et les modalités d'animation de la visite à distance en fonction des publics concernés, dans le respect des objectifs culturels, scientifiques et pédagogiques définis par l'EPMO-VGE, et en tenant compte des contraintes techniques propres aux structures accueillantes.

Une visite à distance dure entre une (1) heure et deux (2) heures. L'intervenant du prestataire devra se présenter (5) cinq minutes en avance par rapport à l'heure de démarrage de l'activité

Pour les visites à distance, l'EPMO-VGE transmettra les supports à diffuser souvent en format « PowerPoint » ou « pdf ». Un ordinateur est aussi mis à disposition dans les locaux administratifs de la DDP.

#### **4.4 Visites hors les murs**

La prestation de visite hors les murs a pour objet **la réalisation d'actions de médiation culturelle à destination des publics de l'EPMO-VGE, en dehors des enceintes des musées d'Orsay et de l'Orangerie.** Ces prestations, dénommées « visites hors les murs », s'inscrivent dans le cadre de projets partenariaux avec les publics partenaires de l'EPMO-VGE et peuvent prendre la forme de médiation en point parole ou de visites-dialogues. Elles ont lieu ponctuellement, à l'occasion d'éventuels prêts d'œuvres issues des collections, dans le cadre de restitutions, de vernissages ou de clôtures de projets partenariaux de l'EPMO-VGE, à destination notamment des publics empêchés ou géographiquement éloignés des musées.

Le temps de trajet se calcule à partir du musée d'Orsay ou de l'Orangerie jusqu'au lieu de réalisation de la prestation.

Une visite hors les murs dure entre une (1) heure et deux (2) heures hors temps de trajet.

#### **4.5 Langues**

Les visites guidées sont programmées en langue française, anglaise et LSF. Il est entendu que les visites guidées peuvent être ponctuellement réalisées par le Titulaire dans les langues suivantes : italien, espagnol et allemand.

Parfois, pour les groupes Vip/ communication/ mécénat, des demandes de visites en d'autres langues peuvent être effectuées. Le Titulaire s'efforcera de proposer au musée une solution adaptée à la demande de l'EPMO-VGE.

#### **4.6 Durée des visites**

Les durées de chaque prestation de visites guidée de ce marché vont de 30 minutes à deux heures. Les groupes constitués ou les participants à des activités individuelles doivent se présenter au lieu de rendez-vous cinq (5) minutes avant l'heure de départ de la visite pour l'équipement en audiophones fournis par l'EPMO-VGE.

Comme décrit dans les règlements de visite des musées d'Orsay et de l'Orangerie, tout retard du public entraînera la réduction de la durée de visite d'autant, ou son annulation au-delà de 45 minutes de retard.

Il est entendu que :

- la durée de référence pour le calcul du prix unitaire de la prestation correspond à la durée prévue de la prestation face public incluant le temps de présence avant le début de l'activité pour accueillir et équiper les visiteurs en audiophones.
- A l'exception des visites hors-les-murs, le temps de déplacement est inclus dans la fixation des prix et ne saurait donc donner lieu à aucune demande de supplément de prix de la part du Titulaire.
- Le temps de préparation de la visite est inclus dans la fixation des prix et ne saurait donc donner lieu à aucune demande de supplément de prix de la part du Titulaire.
- en cas de retard d'un groupe, la durée prise en compte pour le calcul de la prestation est la durée initialement prévue.

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 au CCAP**.

A chaque retard supérieur à cinq (5) minutes d'un intervenant à une visite sera comptabilisé par l'EPMO-VGE. Le Titulaire devra justifier ce retard par écrit sous 48 heures. Chaque retard non justifié engendra des **pénalités conformément au CCAP**.

#### **4.7 Effectifs et prise en charge des groupes**

Les groupes, qu'ils soient constitués ou non constitués, comptent un maximum de 25 (vingt-cinq) participants.

Les groupes constitués sont composés au minimum de 7 participants sauf exception et les groupes non constitués d'un minimum de 2.

La prise en charge des groupes s'effectue en général au comptoir de distribution des audiophones. L'EPMO-VGE se réserve toutefois le droit de faire démarrer des prestations à tout autre lieu dûment indiqué dans les réservations et communiqué au prestataire.

Tous les groupes constitués et non constitués doivent être équipés d'audiophones sauf exception. Les modalités de gestion et de distribution du matériel sont définies par l'EPMO-VGE.

### **Article 5 Programmation des activités en groupe (non constitués et constitués)**

#### **5.1– Lieux et horaires**

Les visites guidées sont principalement programmées pendant les jours et horaires d'ouverture suivants :

Au musée **d'Orsay**:

Du mardi au dimanche de 9h à 18h,

Nocturne le jeudi jusqu'à 21h45

Fermé les lundis, 1er mai et 25 décembre

Au musée de l'**Orangerie**:

Du mercredi au lundi de 9h à 18h

Nocturne le vendredi jusqu'à 21h uniquement pendant les périodes d'exposition temporaire

Fermé les mardis, 1er mai, le matin du 14 juillet et le 25 décembre

Cependant, l'ensemble des prestations peuvent s'effectuer selon les besoins du musée tous les jours, y compris les jours de fermeture complète des musées et en-dehors des horaires d'ouverture au public. Elles se déroulent dans les salles du musée d'Orsay ou du musée de l'Orangerie (expositions permanentes et expositions temporaires), en extérieur ou hors les murs selon les projets de partenariat en cours.

## 5.2 Modalités de programmation des visites en groupe non constitués (individuels)

La programmation des activités de médiation pour les individuels est établie selon une organisation saisonnière. Elle est conçue deux fois par an par l'EPMO-VGE et s'adresse aux publics de groupes non constitués pour les musée d'Orsay et de l'Orangerie. Le public réserve ses places directement sur les billetteries en ligne des deux musées ou sur place.

Les périodes de programmation sont définies à titre indicatif comme suit :

- Saison printemps-été : du 1er mars au 31 août de l'année N
- Saison automne-hiver : du 1er septembre de l'année N au 28 (ou 29) février de l'année N+1

L'EPMO-VGE transmettra au Titulaire du marché la programmation des activités au moins deux (2) mois avant le début de chaque saison, afin de permettre l'organisation des prestations concernées.

Ci-dessous deux exemples de semaine de programmation « haute » en termes de nombre de départs de visites pour le musée d'Orsay et pour le musée de l'Orangerie.

Il est entendu que le nombre de départs et leurs horaires sont repartis dans la journée selon les saisonnalités et pour Orsay, le nombre d'expositions ouvertes et les périodes de vacance.

Ces éléments sont donc fournis à titre indicatif et ne relèvent pas d'une programmation prévisionnelle. Ils ne constituent en aucun cas une commande ferme ni un engagement contractuel de la part de l'EPMO-VGE. Les horaires de départ sont aussi seulement à titre indicatif et pourront subir des évolutions.

### Musée d'Orsay

| <b>ORSAY</b>                              |       |          |       |          |        |
|-------------------------------------------|-------|----------|-------|----------|--------|
| Semaine type Hors vacance + 2 expositions | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | Samedi |
|                                           | 10h30 |          | 10h30 |          | 10h30  |
|                                           | 11h30 | 11h30    | 11h00 | 11h30    | 11h30  |
|                                           | 13h30 |          | 11h30 |          | 13h30  |
|                                           | 14h30 | 14h30    | 14h00 | 14h30    | 14h30  |
|                                           | 15h30 |          | 14h30 |          | 15h30  |
|                                           |       |          | 15h00 |          |        |
|                                           |       |          | 16h00 |          |        |
|                                           |       |          | 17h00 |          |        |
|                                           |       |          | 19h00 |          |        |
|                                           |       |          | 19h30 |          |        |

## Musée de l'Orangerie

| <b>ORANGERIE</b>                       |       |          |       |          |        |  |
|----------------------------------------|-------|----------|-------|----------|--------|--|
| Semaine type Hors vacance + exposition | Lundi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | Samedi |  |
|                                        | 11h00 | 11h00    |       |          | 10h00  |  |
|                                        | 14h15 | 14h15    | 14h15 | 14h15    | 14h00  |  |
|                                        |       |          |       |          | 16h00  |  |

A titre indicatif, en 2025, l'EPMO-VGE a programmé 1 990 heures d'activités pour les groupes non constitués, réparties comme suit entre le musée d'Orsay et le musée de de l'Orangerie :

| <b>ORSAY nombre de visites groupes non constitués 2025</b> |                               |             |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| type de public                                             | type d'activité               | nombre      |
| Enfants, adolescents et familles                           | Visites des expositions       | 44          |
|                                                            | Visites des coll. permanentes | 127         |
|                                                            | Visites des dimanches         | 172         |
| adultes et jeunes adultes                                  | Visites des expositions       | 262         |
|                                                            | Visites des coll. permanentes | 428         |
| visites en langue des signes française                     | Visites des expositions       | 6           |
|                                                            | Visites des coll. permanentes | 4           |
|                                                            | <b>Total</b>                  | <b>1043</b> |
| *durée moyenne 1h30                                        |                               |             |

| <b>ORANGERIE Nombre de visites groupes non constitués</b> |                               |            |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|
|                                                           |                               | nombre     |
| Enfants, adolescents et familles                          | Visites des expositions       | 14         |
|                                                           | Visites des coll. permanentes | 35         |
| adultes et jeunes adultes                                 | Visites des expositions       | 78         |
|                                                           | Visites des coll. permanentes | 153        |
| visites en langue des signes française                    | Visites des expositions       | 3          |
|                                                           | Visites des coll. permanentes | 2          |
|                                                           | <b>Total</b>                  | <b>285</b> |
| *durée moyenne 1h30                                       |                               |            |

### 5.3 Modalités de programmation des visites en groupes constitués

Au musée d'Orsay, l'EPMO-VGE accueille 4 groupes constitués par ¼ d'heure du mardi au samedi de 9h15 à 11h45 et de 13h30 à 15h45 ainsi que le jeudi de 9h15 à 11h45 et de 13h30 à 19h45.

En raison des travaux d'aménagement de l'accueil du musée d'Orsay, le volume des départs de groupes constitués sera réduit en 2027 et 2028.

Au musée de l'Orangerie, l'EPMO-VGE accueille **1 groupe par demi-heure** en règle générale. Du lundi au samedi (sauf mardi) de 9h à 16h et le dimanche de 9h à 12h.

Ponctuellement des groupes constitués peuvent être accueillis en dehors de ces jours et horaires

Les réservations s'effectuent uniquement sur la plateforme de réservation en ligne selon le calendrier

d'ouverture des réservations suivant :

| Dates ouverture           | Période ouverte à la réservation          |
|---------------------------|-------------------------------------------|
| 1 <sup>er</sup> janvier   | Janvier – Février – Mars - Avril          |
| 1 <sup>er</sup> février   | Février – Mars – Avril - Mai              |
| 1 <sup>er</sup> mars      | Mars – Avril – Mai - Juin                 |
| 1 <sup>er</sup> avril     | Avril – Mai – Juin - Juillet              |
| 1 <sup>er</sup> mai       | Mai – Juin – Juillet - Août               |
| 1 <sup>er</sup> juin      | Juin – Juillet – Août - Septembre         |
| 1 <sup>er</sup> juillet   | Juillet – Août – Septembre - Octobre      |
| 1 <sup>er</sup> août      | Août – Septembre – Octobre - Novembre     |
| 1 <sup>er</sup> septembre | Septembre – Octobre – Novembre - Décembre |
| 1 <sup>er</sup> octobre   | Octobre – Novembre – Décembre - Janvier   |
| 1 <sup>er</sup> novembre  | Novembre – Décembre – Janvier - Février   |
| 1 <sup>er</sup> décembre  | Décembre – Janvier – Février - Mars       |

La procédure de réservation en ligne s'effectue en deux temps :

- la pose d'une option avec le paiement d'une avance de 30% pour les groupes payants ;
- la confirmation de la réservation au plus tard 30 jours avant la date de visite. A défaut de confirmation dans le délai imparti, l'option de visite est automatiquement annulée.

Toute réservation effectuée dans un délai inférieur à 30 jours de la date de visite est ferme.

A titre indicatif, en 2025, l'EPMO-VGE a accueilli 358 groupes constitués équivalents à 537 heures pour les publics concernés par le présent marché répartis comme suit entre le musée d'Orsay et le musée de l'Orangerie :

|                  |                                                | nb.        |
|------------------|------------------------------------------------|------------|
| <b>Orangerie</b> | groupes champ social                           | 60         |
|                  | groupes du périscolaire et hors temps scolaire | 9          |
|                  | groupes VIP /Communication/Mécénat             | 8          |
|                  |                                                |            |
| <b>Orsay</b>     | groupes champ social                           | 178        |
|                  | groupes du périscolaire et hors temps scolaire | 1          |
|                  | groupes VIP /Communication/Mécénat             | 90         |
|                  | visites à distance-M'o à partager              | 12         |
|                  |                                                |            |
|                  | <b>total</b>                                   | <b>358</b> |

#### 5.4 Modalités d'affectation des guides

**L'EPMO-VGE garantit au responsable de suivi du marché et à son suppléant un accès informatique à son ou ses logiciels dédiés à la programmation des activités de médiation et à la gestion des réservations pour les groupes.** Cet accès permettra au prestataire de :

- Consulter régulièrement l'état des réservations des groupes constitués ;
- Procéder à l'affectation de ses intervenants sur l'ensemble des prestations planifiées et réservées ;
- Vérifier les spécificités des groupes constitués dans la case commentaire de chaque réservation.

L'EPMO-VGE fournit également un accès en consultation simple, pour chaque intervenant du prestataire, afin de pouvoir consulter régulièrement son affectation sur les plannings.

Le prestataire est responsable de la gestion opérationnelle de l'affectation de ses intervenants pour répondre aux besoins de l'EPMO-VGE quant à l'animation des visites guidées, objet du présent marché, selon les informations de réservations transmises via le logiciel.

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.

Les modifications d'affectation d'intervenant le jour même de l'activité doivent être exceptionnelles, justifiées auprès des interlocuteurs de l'EPMO-VGE, et intégrés au logiciel de planification.

L'absence d'affectation de guides ou l'affectation d'un guide non validé par l'EPMO-VGE à une visite engendra des **pénalités conformément au CCAP**.

## 5.5 Modifications de la programmation

La programmation des activités de médiation pour les groupes non constitués, bien qu'établie et transmise à l'avance, peut faire l'objet de modifications de la part de l'EPMO-VGE. Des ajouts, des annulations ou des changements d'horaire peuvent survenir, y compris dans des délais inférieurs aux deux (2) mois précédant l'activité.

Lorsque les modifications interviennent **entre les deux mois de l'activité et 2 jours calendaires de la date de l'activité** :

Le prestataire s'engage à :

- Assurer la prestation objet de modification le cas échéant ;
- Prendre acte de la modification via la consultation quotidienne des logiciels de réservation ;
- Réagir promptement à ces modifications affectant ou désaffectant les intervenants concernés ;
- Informer sans délai les intervenants des changements.

Lorsque les modifications interviennent **à moins de deux (2) jours** calendaires de la date de l'activité, l'EPMO-VGE s'engage à informer au plus vite le prestataire de la modification.

- En cas de **modification d'horaire** de l'activité, le prestataire s'efforce de répondre en affectant le personnel nécessaire au nouvel horaire et informe l'EPMO-VGE. Si le prestataire n'est pas en mesure d'assurer la prestation au nouvel horaire, cette prestation lui sera quand même due.
- En cas de **d'annulation** d'activité, le prestataire désaffecte l'intervenant de l'activité. La prestation lui sera due.

En cas d'**ajout** d'activité en-deçà du délai de deux (2) jours, le prestataire n'est pas dans l'obligation de réussite. Il s'efforce d'affecter un intervenant et en informe dans les meilleurs délais l'EPMO-VGE.

## PARTIE 3 : CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### ARTICLE 6 - Composition de l'équipe du prestataire

Afin d'assurer la réalisation des visites guidées telles que décrites au présent CCTP, l'EPMO-VGE attend du Titulaire :

- La mise à disposition de l'EPMO-VGE autant d'intervenants que nécessaire pour mener à bien les prestations objet du présent marché ;
- La mise à disposition d'un responsable de suivi du marché qui assure l'encadrement de l'équipe et le suivi de la prestation.

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, notamment en prenant en considération les spécificités de chaque public. Des compétences spécifiques dans l'accompagnement de ces publics sont donc attendues pour les membres de l'équipe du Titulaire.

**Chaque intervenant devra être Titulaire de la carte professionnelle de guide-conférencier conformément au décret numéro 2011-930 du premier août 2011 relatif aux personnes qualifiées pour la conduite des visites commentées dans les musées et monuments historiques**

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 l'EPMO-VGE :

- Expérience confirmée de terrain en médiation culturelle ;
- Diplôme en histoire de l'art et/ou médiation culturelle (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 devra notamment fournir à l'EPMO-VGE le curriculum vitae et copie de la carte professionnelle de tout intervenant pressenti pour la réalisation d'une visite guidée avant toute première réalisation effective de l'activité en question par cet intervenant.

Le Titulaire ne procédera à l'affectation d'un intervenant sur une activité qu'après avoir reçu la validation écrite de son dossier par l'EPMO-VGE.

À tout moment, et notamment dans le cas où l'EPMO-VGE estimerait qu'un intervenant n'atteint pas le niveau de qualité attendu, l'EPMO-VGE se réserve la possibilité de demander le retrait de cet intervenant, de manière temporaire ou définitive, pour tout ou partie des activités programmées.

Le EPMO-VGE se réserve le droit d'évaluer la qualité de la prestation par tout moyen qu'il juge utile.

Le non-respect de ces modalités d'affectation d'un intervenant entraîne l'application de **pénalités conformément au CCAP**.

## **ARTICLE 7 – Sessions d'information et de formation**

Les prix du Titulaire comprennent les sessions d'information et de formation suivantes :

### **7.1 Au démarrage du marché :**

- En amont des premières activités (phase de préparation préalable au démarrage des prestations), l'EPMO-VGE met en place **deux journées d'accueil** en présence du coordinateur du prestataire permettant, une présentation aux intervenants des attendus des visites directement dans les salles du musée, la rencontre des interlocuteurs de l'EPMO-VGE, la visite des lieux et des espaces ainsi que la fourniture des badges d'accès.

- **Une demi-journée de formation au logiciel de réservation** pour le responsable de suivi du marché et son suppléant

## **7.2 Pendant toute la durée du marché :**

- **Les présentations d'exposition temporaire ;** l'EPMO-VGE organise, pour chaque exposition susceptible d'être présentée par le prestataire aux publics, une présentation de deux heures en présence des commissaires ou du responsable scientifique. Cela correspond à au moins six présentations par an pour le musée d'Orsay et de l'Orangerie.
- **Deux sessions d'information sur la programmation ;** Deux sessions d'information d'une demi-journée chacune, porteront sur la présentation spécifique de la programmation de visites liées aux collections et des projets d'établissement.

Le reste des sessions d'information ou de formation que l'EPMO-VGE est susceptible d'organiser feront l'objet d'une commande conformément aux prestations définis au B.P.U.

Dans ce cadre, le Titulaire peut être amené à participer à :

- Des sessions de sensibilisation en lien avec la nature des publics accueillis dans le cadre de la démarche Service public + entrepris par l'EPMO-VGE;
- Des sessions de transmission d'éléments de langage aux questions sociétales et sensibles du musée : origines des collections, place de la femme, fait religieux ;
- Des sessions d'information au règlement intérieur du musée et aux procédures de sécurité du musée ;
- Des réunions d'information et de préparation, notamment pour des projets ou partenariats spécifiques ;
- Des réunions de présentation des attendus et des contenus pour des nouvelles activités à la suite de la transmission de la fiche d'activité.

Au titre du présent marché, le Titulaire s'engage à ce que l'interlocuteur unique ou son suppléant soit présent à chaque sessions d'information avec les intervenants concernés.

L'ensemble des sessions d'information proposées par l'EPMO-VGE font l'objet d'une feuille d'émargement signée par chacun des médiateurs participants.

## **Article 8 - Préparation des visites par les intervenants du prestataire**

### **8.1 Fiches d'activité**

Les visites guidées font l'objet de fiches d'activité rédigées en interne par l'EPMO-VGE et transmises au Titulaire lors de la notification du marché. A chaque activité programmée correspond donc une fiche d'activité. En cas d'ajout d'un nouveau thème de visite, l'EPMO-VGE communiquera au Titulaire du marché le thème et le contenu détaillé associé via la fiche d'activité au minimum un mois avant la date de réalisation de l'activité.

Un modèle de fiche est joint en annexe au présent CCTP.

Les fiches activités précisent :

1. Une introduction au thème (ou aux thèmes) objet de la visite ;
2. Une présentation synthétique du contenu proposé et du déroulement de l'activité associée à ce contenu incluant une liste indicative d'œuvres ;

3. Les objectifs de la visite exprimés par points, mots-clefs et concepts nécessaires à l'analyse des œuvres/points d'intérêts ;
4. La fiche présente aussi les précisions concernant l'approche demandée selon le type de public auquel l'activité s'adresse.
5. Le cas échéant la liste du matériel nécessaire à son déroulement ; passages-clefs pour atteindre les objectifs.

La fiche relative à chaque activité de médiation culturelle fournit la trame des éléments et des repères nécessaires à sa réalisation ; elle constitue donc une référence sur laquelle l'intervenant s'appuie pour réaliser l'activité concernée.

Les informations délivrées par la fiche d'activité peuvent être complétées ou détaillées par la DDP de sa propre initiative ou sur demande du prestataire après une première phase d'exploitation.

## **8.2 Documentation**

L'EPMO-VGE transmet au Titulaire la documentation et le matériel pédagogique nécessaires pour effectuer les Visites guidées, ainsi que les informations permettant aux intervenants de se tenir informés de l'actualité scientifique des musées d'Orsay et de l'Orangerie.

L'EPMO-VGE met à disposition du Titulaire une version électronique du catalogue d'exposition à chaque intervenant qui la présente.

L'EPMO-VGE s'engage à donner accès aux intervenants à ses espaces muséographiques et aux locaux d'accueil du public et au centre de documentation (bibliothèque/médiathèque) du musée.

## **8.3 supports de visite**

Le contenu de certaines visites peut exiger, à titre accessoire, la diffusion de supports visuels, sonores ou musicaux par voie numérique. Le cas échéant l'EPMO-VGE s'engage à communiquer au Titulaire l'intégralité des documents numériques (visuels, photographies, plans, extraits sonores ou musicaux) destinés à être portés à la connaissance du public. Les conditions et modalités de leur utilisation sont expressément définies dans la trame de visite correspondante.

**Dans ce cas de figure l'équipement du personnel du matériel numérique de diffusion de ces contenus en visite (tablettes) sera à la charge du prestataire.**

Par ailleurs, les outils de médiation majoritairement sollicités en visite relèvent de supports physiques, notamment :

- des cahiers et crayons, pour les visites à vocation graphique ;
- des reproductions d'œuvres ;
- des dispositifs conçus pour faciliter les échanges avec les participants;

Et seront fournis par l'EPMO-VGE.

## ARTICLE 9 – Conduite du marché

### 9.1 Représentant de l'EPMO-VGE

Le Titulaire exerce ses fonctions pour le compte de l'EPMO-VGE en liaison avec celui-ci. La conduite du marché est assurée par l'EPMO-VGE.

### 9.2 Rôle du responsable de suivi du marché

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 de l'EPMO-VGE 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 :

- assure le suivi et la gestion du marché ;
- assiste aux différentes réunions notamment d'information ;
- planifie les guides dans le logiciel de réservation des visites en groupe
- coordonne toutes les interventions pour le Titulaire ;
- transmet les reportings quantitatifs et qualitatifs aux équipes de l'EPMO-VGE.

Le Titulaire devra proposer une organisation permettant d'être joignable aux horaires d'ouverture au public des musées d'Orsay et de l'Orangerie.

### 9.3 Réunions

Pour l'exécution des prestations, le responsable de suivi du marché est tenu d'assister à toutes les réunions de suivi opérationnel et de bilan selon le rythme suivant :

- **Les réunions de suivi opérationnel de la prestation** se tiennent sur un rythme hebdomadaire en présence des chargés de médiation humaine des musées d'Orsay et de l'Orangerie ainsi que du chargé de planification des groupes pour l'EPMO-VGE. Elles consistent à échanger les informations nécessaires au bon déroulement de la prestation et à passer en revue le planning des activités des deux semaines suivantes.
- **Les réunions de suivi contractuel** se tiennent sur un rythme mensuel en présence des chefs du service de la médiation et de l'éducation artistique et culturelle ainsi que du service des réservations groupes et de la vente aux professionnels (et/ ou leurs adjoint.es). Elles consistent à assurer un suivi de la qualité de la prestation, de notifier l'application éventuelle de pénalités et permettent de réaliser un rapprochement entre les états de prestations réalisées par le prestataire et les prestations commandées par l'EPMO-VGE afin de permettre au Titulaire la facturation de ces dernières.

- **La réunion de bilan de saison** se tient sur un rythme semestriel en présence du directeur des publics, des chefs du service de la médiation et de l'éducation artistique et culturelle ainsi que du service des réservations groupes et de la vente aux professionnels (et/ ou leurs adjoint.es). Elles permettent de faire un bilan de l'activité réalisée et d'analyser les prestations mais aussi de nourrir le dialogue Prestataire/ EPMO-VGE autour des perspectives de développement de l'activité.

## **ARTICLE 10 – Moyens logistiques**

### **10.1 Tenue et port du badge**

Une tenue vestimentaire professionnelle et sobre est impérative.

Les effectifs du Titulaire sont assujettis, durant leur service, au port visible d'un badge d'identification nominatif. Ce badge est fourni par l'EPMO-VGE.

Le Titulaire s'engage à restituer sans délai au musée le badge de chacun de ses agents qui ne seraient plus affectés sur les sites.

### **10.2 Restauration et lieu de pause**

Les agents du Titulaire peuvent déjeuner ou dîner au restaurant d'entreprise de l'EPMO-VGE situé sur le site du musée d'Orsay à des conditions mises au point entre le concessionnaire de ce restaurant et le Titulaire, qui seront validées par un accord tripartite.

L'accès aux salles de pause collectives ainsi qu'aux installations sanitaires des musées est autorisée.

### **10.3 Outil et espace de travail**

Le Titulaire s'engage à fournir aux guides affectés régulièrement à l'EPMO-VGE un outil de mobilité (tablette numérique avec une connexion internet) pouvant être utilisé pour préparer les Visites conférences ou en visite pour montrer des documents.

L'EPMO-VGE s'engage à mettre à disposition des guides affectés par le Titulaire :

- une salle de travail partagée avec un autre prestataire, équipée notamment de moyens informatiques permettant un accès à Internet, leur permettant de préparer leurs visites guidées et le cas échéant, de se reposer entre chaque visite.
- des vestiaires-casiers afin d'y ranger leurs effets personnels

Le Titulaire doit veiller au bon entretien et à la propreté de ces espaces, qui ne peuvent, en aucun cas, être utilisés comme salle de pause par les agents et le Titulaire s'engage à les maintenir en bon état.