

reciproque

Soutenu par



MINISTÈRE
DE LA CULTURE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

RE.GUIDE

BILAN DE L'EXPERIMENTATION ET ETUDE D'IMPACT
SERVICE NUMERIQUE INNOVANT 2020

VERSION 1.1 - MAI 2022

Sommaire

1. Présentation du projet

Vision initiale

Chiffres-clés

Concept ReGuide

Innovation responsable

Expertise des partenaires

Déploiement commercial

Verrous techniques et juridiques

2. Bilan et étude d'impact

juin - décembre 2021

Offre de visites guidées à distance

Site web et réseaux sociaux

Tarifification

Formation des guides

Développement de la plateforme

Marketing

Tableau de bord des ventes

Retours clients

Indicateurs clé de succès

Profil client

Enquête post-visite

Perspectives d'avenir

Remerciements

1.

Présentation du projet

Introduction

Ce document présente l'étude des usages et des publics suite à l'expérimentation du projet ReGuide de juin 2021 à décembre 2021.

Ce projet soutenu par le ministère de la Culture dans le cadre des services numériques innovants 2020 a été réalisé en partenariat entre reciproque, la RMN-GP, le Château de Versailles et MyTourLive.

La vision initiale

ReGuide est porté par des passionné.e.s de visite de musées et de lieux d'exposition.

Le projet consiste à concevoir et développer les bases d'une plateforme numérique de mise en relation commerciale de guides-conférenciers et de visiteurs internautes désireux de faire une expérience de visite guidée à distance.

Les uns et les autres se retrouvent en direct et partagent un espace virtuel filmé, numérisé ou modélisé, dans lequel la visite se déroule. L'espace virtuel est une succession de séquences vidéos produites spécifiquement pour la visite, soit par les guides, soit par la plateforme.

Les conférenciers sélectionnent des lieux d'expositions ou des monuments du patrimoine qui ont été préalablement filmés, numérisés ou modélisés. Ils proposent des visites guidées aux dates et aux horaires de leur choix.

Les visiteurs réservent les visites à distance dans le catalogue proposé par les conférenciers, à la date et l'heure qui leur conviennent.

Le jour et à l'heure de la visite, le guide et les visiteurs se retrouvent sur la plateforme pour participer à l'expérience en direct.

Les conférenciers sont rémunérés par la plateforme de manière régulière, en garantissant la traçabilité et la sécurité des transactions bancaires.

Les visites à distance sont commercialisées sur les sites web des musées partenaires, via le logiciel de billetterie de ces musées, ou via une billetterie dédiée sur le site catalogue ReGuide.

Des visites scolaires sont disponibles pour des classes, du primaire au secondaire, pour des maisons de retraite, pour des offices de tourisme équipés.

ReGuide propose un catalogue d'expositions et de lieux exceptionnels du patrimoine français constamment renouvelé sur sa plateforme, accessible en très haute résolution et sans exigence technique particulière.

Le contexte

Ce projet est indissociable du contexte de la crise sanitaire du COVID-19.

En empêchant les visiteurs de se rendre dans les musées, les guides de travailler, et les musées de recevoir des visiteurs, la pandémie représente un potentiel accélérateur du développement des visites à distance.

Ceci est d'autant plus renforcé qu'une part importante de la population s'est familiarisée pendant cette période à l'utilisation des outils de vidéoconférence, ce qui a permis d'imaginer des activités en ligne populaires qui étaient réservées initialement à des niches plus ou moins importantes de passionné.e.s

La monétisation de ces expériences en ligne, en paiement à la demande ou en abonnement a considérablement augmenté pendant les mois de pandémie.

La création d'une plateforme de diffusion et de monétisation de visites réalisées par les guides indépendants semble être le support idéal pour permettre aux musées et aux guides du monde entier d'aller à la rencontre de visiteurs désireux de visites culturelles et de rencontres avec l'art.

Chiffres-clés

- En 2019, 33,5 millions de visiteurs dans les musées français
- -75% de visiteurs dans les musées depuis le début de la crise sanitaire (musée du Louvre -60% en 2021)
- En France, soutien public exceptionnel du secteur musée et patrimoine (2 Mds€, +4,8% budget 2021) Plan Relance et Investissements d'Avenir
- Numérisation des pratiques culturelles en forte évolution sur les 20 dernières années, qui s'accélèrent depuis la crise (2020)
- Le taux actuel d'engagement des visites virtuelles classiques sur les sites de musée est très faible
- Déficit attentionnel pour le public majoritaire des collections en ligne et l'innovation technologique
- 90% des guides conférenciers sont au chômage technique depuis le début de la crise sanitaire
- Avec téléprésence sur les sites web commerciaux, l'acte d'achat +15% et le temps passé +50%
- 70% taux d'engagement de l'Opéra Chez Vous 700K visiteurs, 26K vidéos vendues, +42% à l'international
- 40K+ d'expériences en ligne live payantes sur Airbnb
- 31% des français ont regardé un spectacle en direct sur le web dans les 12 derniers mois
- 21%/an de croissance moyenne des plateformes de divertissement vidéo en ligne
- 50% augmentation du marché de la billetterie en ligne pour 2027
- 7000 visites touristiques à distance créées avec 70 guides sur Heygo
- 80% de l'événementiel et de l'enseignement supérieur sera en hybride dans les prochaines années
- 22% des consommateurs consacrent plus de budget aux pratiques culturelles numériques dans leur quotidien
- 15% des Français sont prêts à payer pour des spectacles en ligne originaux
- 10.000 cartes de guides en circulation en 2019
- 2.800 à 2.900 guides en activité avec 100 nouveaux diplômés par an / France
- 34% des personnes intéressées par les visites virtuelles seraient prêtes à payer en VOD



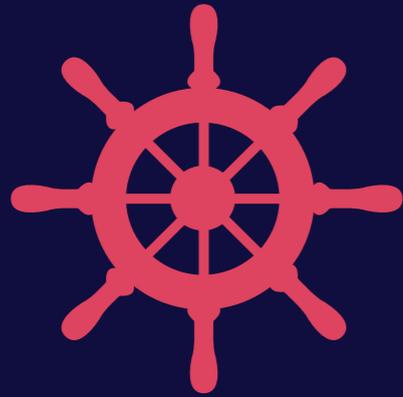
Les musées et les lieux d'exposition ne retrouveront pas la fréquentation d'avant la crise sanitaire.

Les touristes restent avides d'exposition, mais ne peuvent plus ou ne souhaitent plus uniquement se déplacer physiquement.

Le grand public est familiarisé avec les outils de communication en visioconférence.

Le public-cible est prêt à payer pour une offre de divertissement culturel en ligne de qualité.

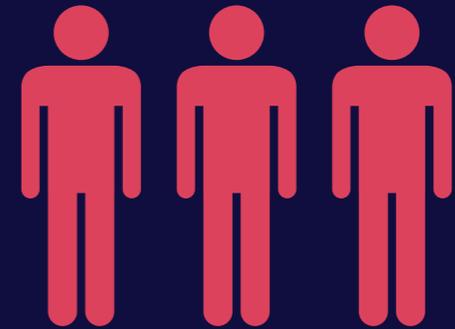
Concept ReGuide



Proposer des visites
privées en direct avec
des guides experts



Offrir un support
audiovisuel immersif de
qualité conçu
spécifiquement en
collaboration avec les
musées



Utiliser une plateforme
dans le cloud pour la
billetterie et pour la
diffusion de la séance

RE.GUIDE

est une plateforme proposant des visites culturelles à distance, conçues et scénarisées sur la base de séquences vidéos immersives, commentées et animées en direct par des médiateurs experts.

Innovation responsable

ReGuide est une plateforme fiable et adaptée aux talents des guides qui sont à l'aise pour réaliser leur séance. Ils peuvent animer leurs visites depuis chez eux.

ReGuide est une plateforme d'intermédiation unique.

ReGuide produit des visites guidées exclusives, en exploitant des ressources rares ou difficiles d'accès.

ReGuide conçoit des contenus de haute qualité en coopération avec les musées, qui permettent de faire des découvertes culturelles et artistiques.

ReGuide a un business modèle scalable, calibré pour l'international, la promotion est facilité par la réputation et l'exclusivité de chaque musée.

Le prix est plus bas que celui d'une visite sur place, sans avoir à se déplacer, tout en étant authentique et personnalisée.

Expertise des partenaires

Dans le cadre de l'expérimentation l'expertise de ReGuide s'appuie sur celles de Reciproque, de la RMN-GP et de MyTourLive.

- Savoir faire dans la conception et la production de contenus audiovisuels immersifs, réalisation de visites virtuelles et de sites web de musées depuis plus de 20 ans.
- Expertise des guides conférenciers, connaissance des attentes des publics, capacité d'improvisation et d'animation de visites, et talents personnels.
- Expertise dans la conception de plateformes numériques et d'interfaces de consultation interactives, réalisation de services innovants dans l'écosystème muséal.

Reciproque est une agence d'ingénierie culturelle qui conçoit des interfaces numériques d'accès à la culture pour les musées, les espaces d'exposition, les bibliothèques et les sites du patrimoine depuis 2006. Reciproque cherche à rendre accessible la création humaine au plus grand nombre en utilisant le meilleur des technologies numériques.

My Tour Live est une startup fondée fin 2018 avec pour mission de faciliter l'accès à un lieu pour les publics éloignés ou empêchés grâce à une expérience de visite au plus près de la réalité.

La Rmn – Grand Palais est le premier opérateur culturel européen. L'établissement détient un ensemble de savoir-faire unique dans le domaine artistique et culturel. Organisation d'expositions, accueil des publics, médiation culturelle et numérique, édition de livres, gestion de boutiques de musées, ateliers d'art, agence photographique, acquisitions d'œuvres d'art pour les collections nationales, accueil de grands salons et d'événements. La Rmn – GP a l'ambition de la rencontre du plus grand nombre avec l'art – l'art de toutes les cultures, de toutes les époques, et sous toutes ses formes.

Déploiement commercial

La probabilité perçue de succès de la vision initiale du projet nous a semblé faible en démarrant le projet.

Le temps nécessaire pour développer la plateforme de visites en UGC apparaît comme étant trop long dans un contexte où une multiplicité d'acteurs tentent de se positionner.

Le risque de qualité limitée des vidéos, du fait de la non expertise des guides qui les réaliseraient, semble trop important et risquerait de limiter la collaboration des musées.

Enfin, le coût de recrutement des clients – qui initialement serait porté par la plateforme – nous semble trop important au regard des revenus susceptibles d'être générés.

Dans le cadre du projet, ReGuide a utilisé la plateforme MyTourLive, après avoir testé plusieurs plateformes de streaming et de visioconférence généraliste.

Il reste possible que ReGuide décide de développer ou de faire l'acquisition d'une solution logicielle qui lui soit propre. Celle-ci pouvant par la suite être proposée à d'autres acteurs si une appétence devait se faire sentir.

L'objectif de ReGuide est de s'imposer comme une agence spécialisée dans la réalisation de visites guidées de très grande qualité pour les plus grands musées du monde.

Ces visites étant, dans un premier temps, commercialisées sur les sites web des musées et sur les plateformes de recommandation touristiques.

1. Une offre intégrée de réalisation, opération et diffusion des visites via le site des musées partenaires
2. Un positionnement upmarket : les visites sont très qualitatives (visuel, scénarisation, niveau d'information et capacité d'animation des guides)
3. Une vocation internationale, tant du côté des musées partenaires que des visiteurs recrutés

PHASE 1. PRODUCTION DE VISITES EXCLUSIVES

Dans un premier temps, ReGuide est un prestataire pour les musées, qui réalise la visite, assure les séances et leur diffusion.

1. Les musées sont à la recherche d'une solution de qualité premium de visite à distance
2. ReGuide réunit tous les éléments de la chaîne de valeur : scénarisation / formation des guides / réalisation des vidéos / vente en ligne / plateforme de diffusion / marketing
3. Les musées choisissent ReGuide comme **prestataire officiel** pour opérer les visites à distance pendant une durée limitée, sans aucun investissement de leur part, en échange d'une rétrocession d'un certain pourcentage des gains
4. ReGuide peut opérer avec les guides des musées ou ses propres guides-conférenciers.

Le cadre de rétrocession des gains se fait en fonction d'un accord exclusif ou d'une concession (délégation de service) avec l'institution.

PHASE 2. PLATEFORME INTÉGRÉE

ReGuide est une société fondée sur le modèle d'opérateur et de portail de diffusion intégré de visites guidées à distance.

Ceci est rendu possible par :

1. L'existence d'une base de vidéos de visites de haute qualité, de partenaires muséaux et de guides suffisamment importants pour proposer un portefeuille de visites conséquentes
2. La réalisation (ou l'acquisition) d'une plateforme de billetterie intégrée et de diffusion temps réel en propre
3. La capacité à attirer un flux de visiteurs suffisants en direct

La production et la réalisation d'assets valorisables et difficilement reproductibles (portefeuilles de visites, droits d'exploitation, réseaux de guides partenaires formés à la visite en ligne, etc.) et de la gestion des comptes clients permet à ReGuide d'opérer une plateforme de taille internationale.

Verrous techniques et juridiques



Scénarisation - réalisation de supports de visite AV avec création de contenus inédits et d'archives patrimoniales.



Recrutement et formation de guides experts à l'animation et aux meilleures pratiques de médiation à distance.



Exploitation d'une plateforme de streaming vidéo haute performance synchronisée avec un flux WebRTC en faible latence.



Gestion optimum de la relation-client : ciblage, promotion, référencement, paiement, remboursement, support technique, mesure de qualité, analyse d'audience, cross-selling.

	Phase d'expérimentation	Phases suivantes
Supports de visite audiovisuels	Convention d'exploitation à titre gracieux Acquisition des droits sur les archives	Scénarisation et achat de droits de tournage Acquisition des droits sur les archives
Interprétation des guides-conférenciers	Convention avec l'agence de guides de la RMN-GP	Contrats avec la RMN-GP, des agences et des guides indépendants
Plateforme de diffusion et de CRM	Partenaire	Partenariat exclusif, acquisition ou amélioration d'une plateforme adhoc
Gestion de la relation-client et promotion de l'offre	Musée	Création de marque, ventes multicanal et outils de communication

2.

Bilan et étude d'impact
Juin - Décembre 2021

Offre de visites



Conception et réalisation de deux visites guidées à distance exclusives avec tournage sur site.

Exploitation de juin à sept 2021, prolongé jusqu'en décembre 2021



DUREE 1 heure

TARIF 10 € / 13 €

JAUGE 25 / 30 personnes

Vente exclusivement sur les billetteries des institutions culturelles.

Site web et réseaux sociaux

Site web

www.reguide.fr (fr/en)

- Page web dédiée sur le site du Grand Palais et du Château de Versailles
- 2 bandes annonces videos de 20 secondes
- **Facebook** <https://www.facebook.com/reguide.fr>
- **Twitter** https://twitter.com/reguide_fr
- **Instagram** <https://www.instagram.com/reguide.fr/>

Communication

- Newsletter
- Culture chez nous
- Culture Secret
- Que faire à Paris ?
- Explore Paris
- quintonic.fr
- groopiz.com



1

Choose your visit

Pick a visit from a varying selection of exhibitions and exceptional landmarks tours.

2

Book a ticket

Choose a time and a date that work for you and book your ticket. Make sure your device meets the [requirements](#).

3

Receive your invitation

Receive your personal invitation by email one day before the tour, explaining the last details.

4

Enjoy the tour!

Lower the lights and get comfortable for a unique and exceptional digital experience.

We designed immersive tours inside the most prestigious landmarks, commented live by experts. Join now! From your living room, your bed, or even your classroom, discover, discuss and interact with enthusiasts around the world.

Now available



DURATION	PRICE	GROUP SIZE
1 hour	10 euros	30 people

BOOK

The Grand Palais as you've never seen it before

Get comfortable as you are about to embark on an immersive journey inside this iconic 19th century monument, closed to the public for renovation until 2024. Enjoy an interactive, behind the scenes tour of the beautiful architecture, discover more than a century of fairs, horse shows and groundbreaking exhibitions, under the breathtaking Great Nave and above its iconic roof.

★★★★★ Fred, 8th July 2021

Very nice tour, will come back as soon as possible.

See more

Tarification

Le choix de la tarification payante pour les visites ReGuide s'est imposée naturellement afin de pouvoir estimer pendant la phase d'expérimentation le consentement à payer pour les publics cibles et d'obtenir un nombre significatifs de public réellement intéressé.

Le taux de no-show sur les visites guidées à distance sur réservation est de l'ordre de 70%.

Une étude de 2021 sur un échantillon de 1000 français.e.s a montré que 65% des personnes intéressées et prêtes à payer pour des visites guidées à distance accepteraient de payer jusqu'à 9 euros pour de telles visites.

Le tarif moyen d'une visite guidée en ligne est de 13,59 euros sur la base de 80 offres en ligne internationales. La majorité des offres aux USA est autour de 30\$.

Le tarif fixé pour l'expérimentation a été de :

- **10 euros** pour les visites de juin à septembre 2021
- **13 euros** pour les visites d'octobre à décembre 2021

Visite guidée en ligne	Prix	Date	Durée
Exploreparis.com	10,00 €	2020	60
Amazon Explore	46,20 €	2020	60
Facebook live - L'île st louis et les couples célèbres	4,49 €	2020	60
Fondation Louis Vuitton - Cindy Sherman	4,00 €	2019	30
MQB - Visites en visio	6,00 €	2020	60
RMN-GP - Expo N&B	8,00 €	2020	60
Airbnb experience - visit Pompei	12,00 €	2020	60
Cité de l'architecture - 1910-1937	10,00 €	2020	60
Facebook Live Visite de l'île st Louis	5,00 €	2020	60
Design Museum London - Electronic	8,18 €	2019	60
Presley's Graceland Virtual live tour	84,00 €	2020	120
Met virtual tour	7,50 €	2019	60
9/11 Live tour	12,60 €	2020	60
Les grands Magasins, Les découvreurs	15,00 €	2019	60
Exposition Flops, St Etienne	2,00 €	2020	60
Giacometti / Beckett. Rater encore. Rater mieux	3,00 €	2020	30
D'art et d'Histoires - Pierre Soulages	10,00 €	2020	90
Lafayette Anticipations - We Tsang	0,00 €	2021	30
Cité de l'immigration - Ce qui s'oublie	8,00 €	2021	60
Context Travel - Musée juif de Paris	29,00 €	2021	90
Louvre Lens	5,00 €	2019	60
Visite CMN - Azay le rideau	9,00 €	2021	60

Formation des guides

Nous avons inclus et fait participer une partie des guides RMN-GP des sites du Grand Palais et du Château de Versailles à la conception et la réalisation des supports vidéos immersifs : repérage, storyboard, validation du montage.

Les guides ont été formés et se sont entraînés à la visite à distance depuis chez eux.

Reciproque et MyTourLive ont rédigé un manuel de formation des visites guidées en ligne et de bonnes pratiques de communication en ligne.

Reciproque a mis en place une cellule d'assistance technique avec hotline à distance.

Le Château de Versailles a équipé et dédié une salle pour les guides sur site, afin qu'ils puissent alterner visite sur place et visite à distance dans la même journée.

La planification interne des séances et la gestion du planning des remplaçants ont été réalisées à partir d'un simple tableau partagé.

Le bilan est partiellement positif. La transformation du métier de guide-conférencier sur place en animateur.trice à distance n'est pas chose aisée ni possible pour tous et toutes. Sur la base du volontariat nous avons fait le choix d'accepter tous les guides désireux de tester la plateforme.

Certains guides n'ont pas la proximité naturelle imposée par le support et l'approche conversationnelle recherchée (accueil individualisé des visiteurs, création spontanée de quizz, échanges informels par tchat, etc). D'autres sont peu à l'aise avec les aléas techniques. Certains s'adaptent complètement et transforment leurs prestations en véritables séances d'improvisation.

L'expérimentation a permis d'élaborer des critères de compétence permettant la constitution d'une équipe de guides dédiée aux visites guidées à distance et de rédiger un manuel de formation.

Développement de la plateforme

La solution MyTourLive a été considérablement upgradé pour répondre aux exigences et aux besoins de la visite ReGuide.

Le design graphique et l'ergonomie de l'interface front ont été conçu par Reciproque et partagé avec les équipes de développement de MyTourLive.

Au delà des fonctionnalités basiques, la plateforme MyTourLive est conçue pour diffuser des vidéos 360°. Cette fonctionnalité n'a pas été activée pour ReGuide.

Fonctionnalités de conversation

- Partages image/document/liens url
- Emoji directs et sur liste
- Insertion webcam guide
- Chat privé : en cours

Fonctionnalités de médiation

- Notes et compte-rendu post-visite
- Rôle de guide assistant
- Pointeur visuel déclenché par le guide
- Exclusion d'un participant

Onboarding et ergonomie client

- Tutorial et tests de matériel tunnel de connexion
- Enrichissement des avis client
- Refonte du design de l'interface

Fonctionnalités de billetterie

- Interfaçage billetterie externe Seetickets
- Extraction données visites pour génération tableau de bord Excel

Fonctionnalités de diffusion

- Optimisation qualité streaming vidéo
- Eco-conception

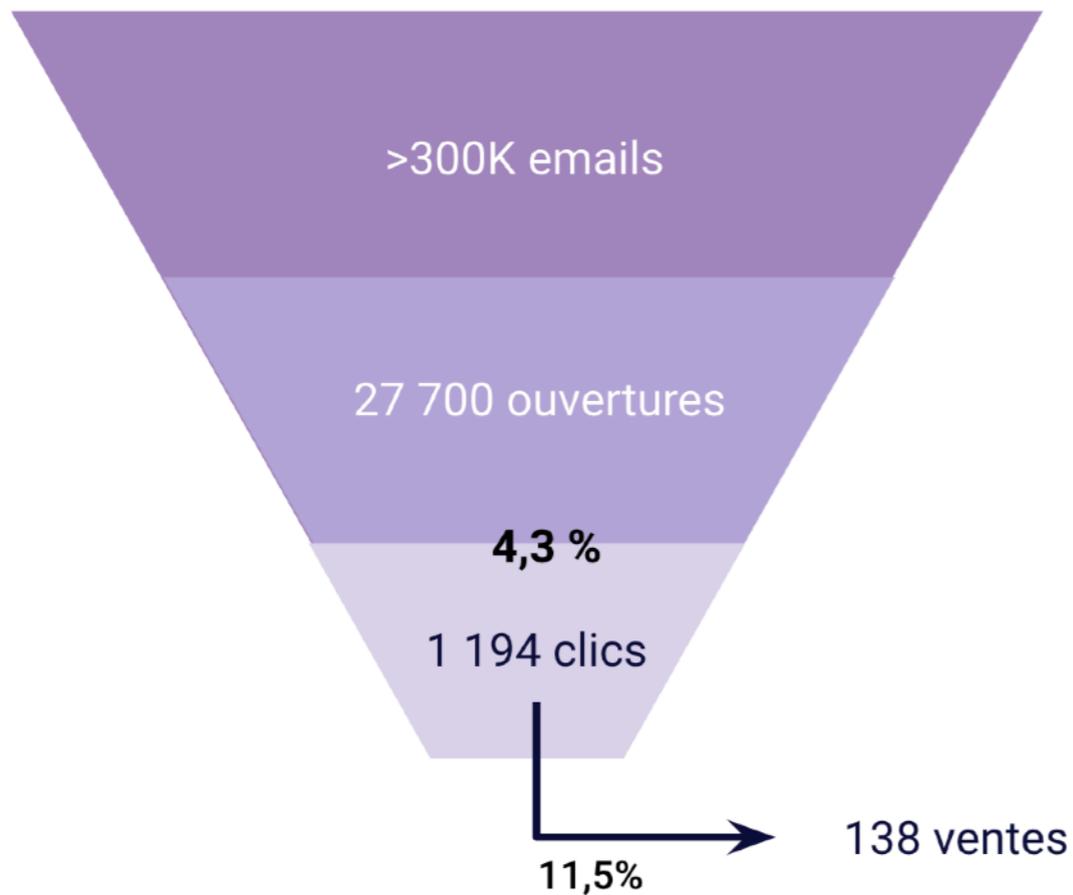
Design graphique

- Branding ReGuide
- Refonte graphique et ergonomique
- Version mobile

Marketing

Newsletters Château de Versailles

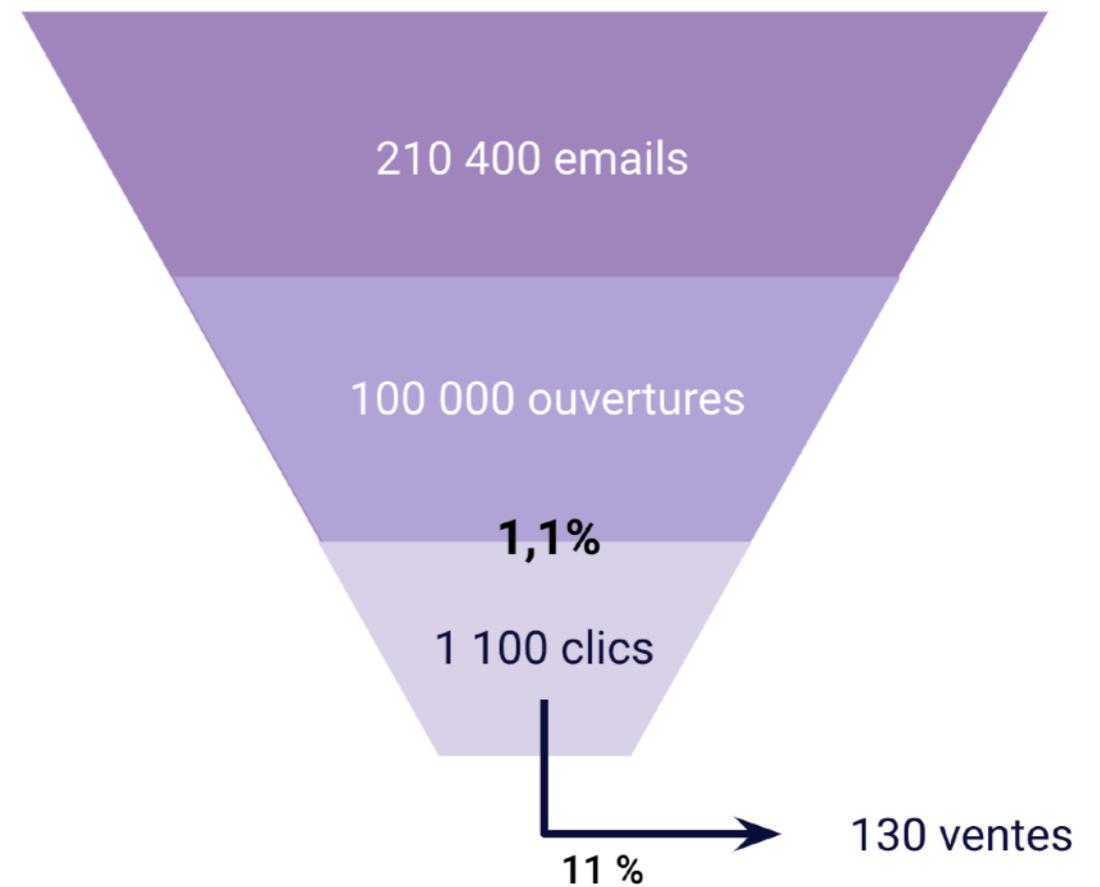
4 newsletters (3 FR et 1 EN)



- Taux de clic moins élevé que la moyenne sur les newsletter habituelles avec trop peu d'informations
- Bon taux de clic sur la newsletter mensuelle
- Bon taux d'achat depuis la newsletter anglaise sur la séance de juillet uniquement

Newsletters RMN-GP : "Le Grand Palais Révélé"

5 newsletters FR dont 1 spécifique aux abonné.e.s



Participation à des forums & séminaires

- Sitem 2021 14-16 septembre 2021
- Entreprendre dans la culture 28-30 septembre 2021
- Hub Montreal 12-15 octobre 2021
- Creative Lab USA 27 octobre - 19 novembre 2021

Stratégie marketing

- Communication presse
- Influenceurs YouTube et Instagram

Publicité ciblée (Facebook Ad)

- *Juillet 2021 (Reciproque)*

12K affichage pour 375 clics (CTR 0,32%) > 0 vente.

- *Octobre 2021 (RMN-GP)*

512K affichage pour 8410 clics (CTR 0,61%) > 12 ventes

Cible : CSP+ féminine +50 ans et intérêt pour les musées

Bon taux d'engagement mais tunnel de vente en ligne en échec avec beaucoup d'abandon de paniers.

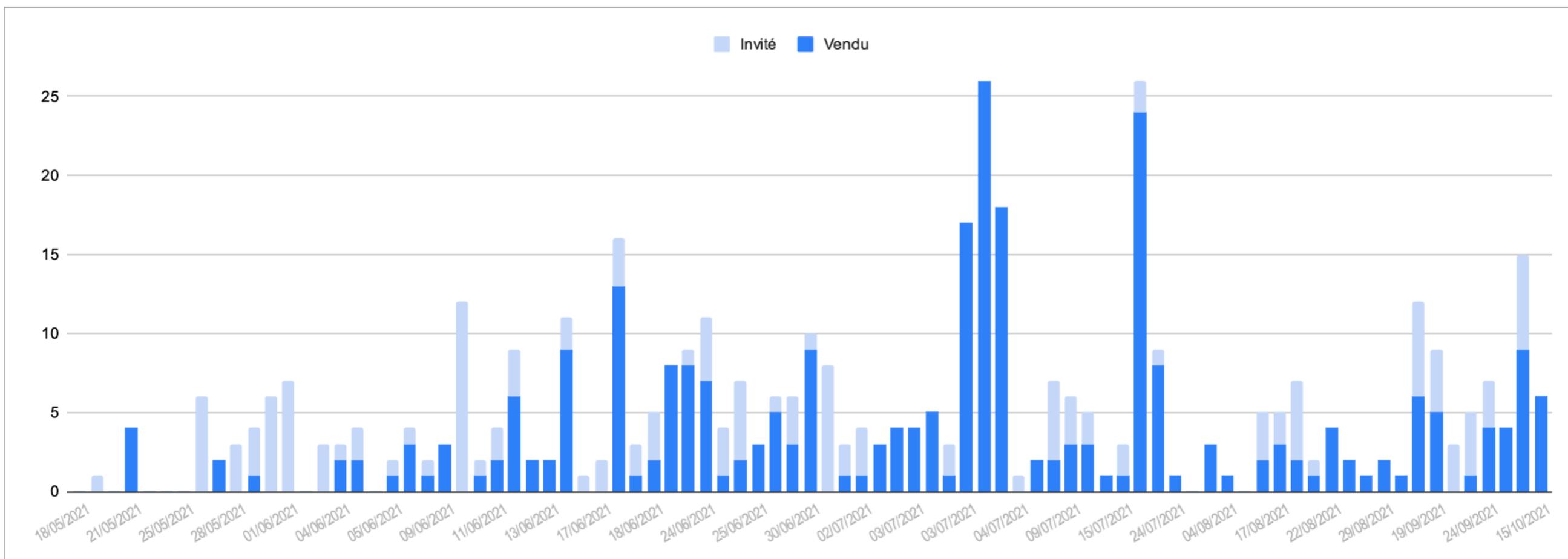
Stratégie de vente

- Développement d'une identité de marque
- Développement de vente multicanal sur des plateformes tierces
- Partenariats média
- Emailing promotionnel et animation d'une communauté

Tableau de bord des ventes

Nb de billets en vente	Nb de billets vendus	Taux de remplissage	Moyenne de visiteurs payant par séance	Note moyenne "La matinée du Roi"	Taux de ventes à l'étranger
1676	285	17,00%	3,9	4,42	27%
Nb de visites guidées	Billets vendus RMN-GP	Billets vendus Versailles	Nb billets invités	Note moyenne "Le Grand Palais Révélé"	Délais achat - visite moyen
75	125	160	166	4,77	7,6 j

Le Grand Palais Révélé	37	Incidents techniques majeurs	1	Demande de remboursement	1
La matinée du Roi	38	Annulation de séances	4	Taux de remplissage total	26,91%

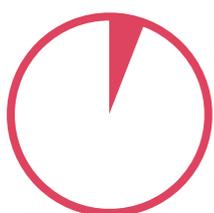


Retours clients



4,77 / 5

Satisfaction post-visite



96%

Engagement



17%

Taux de commentaires

★★★★★ Fred, 8 juillet 2021

Très agréable visite, à renouveler dès que possible.

★★★★★ Sophie, 6 juin 2021

Passionnant, plein d'émotions, de découvertes . Magique. Mille merci Diane, de nous avoir accompagné et d'avoir partagé ce moment.

★★★★★ Pascale, 7 juillet 2021

Un moment de rêve grâce à des images et une conférencière de grande qualité.

★★★★★ Florence, 3 juillet 2021

Le Grand Palais comme je ne l'ai jamais vu et comme je ne le verrai jamais non plus !

★★★★★ Catherine, 10 juillet 2021

Une guide d'une érudition extraordinaire, des images de très bonne qualité, on ne voit pas le temps passer... A quand le grand voyage ?

★★★★★ Sébastien, 3 juillet 2021

Une très belle visite des appartements du Roi à Versailles, avec des points de vue inédit et des surprises, comme le déclenchement de la pendule ou la démonstration de l'organiste dans la chapelle !

★★★★★ Wilhem, 15 juin 2021

Pour moi, c'est la première fois que je fais une visite virtuelle. Je serai heureux si vous offriez plus de visites virtuelles. Salutations.

★★★★★ Emma, 12 juin 2021

Un film de visite extrêmement bien mis en scène avec une conférencière de grande qualité. A renouveler !

★★★★★ Nubia, 12 juin 2021

Visite passionnante et d'une qualité visuelle remarquable !

Indicateurs clés de succès - visites individuelles

Nombre de canaux de vente	2
Taux de conversion (achat)	11 %
Taux de remplissage des séances	17 %
Taux de présence	97 %
Taux de satisfaction post-visite	95 %
Taux de commentaires	17 %
Nombre de séances	75
Nombre de guides	15
Nombre de séances par guide	5,5
Langues des séances	Fr / En
Durée d'une séance	60 min
Nombre de places par séance	25 / 30
Nombre de personne par séance (moyenne)	5,44

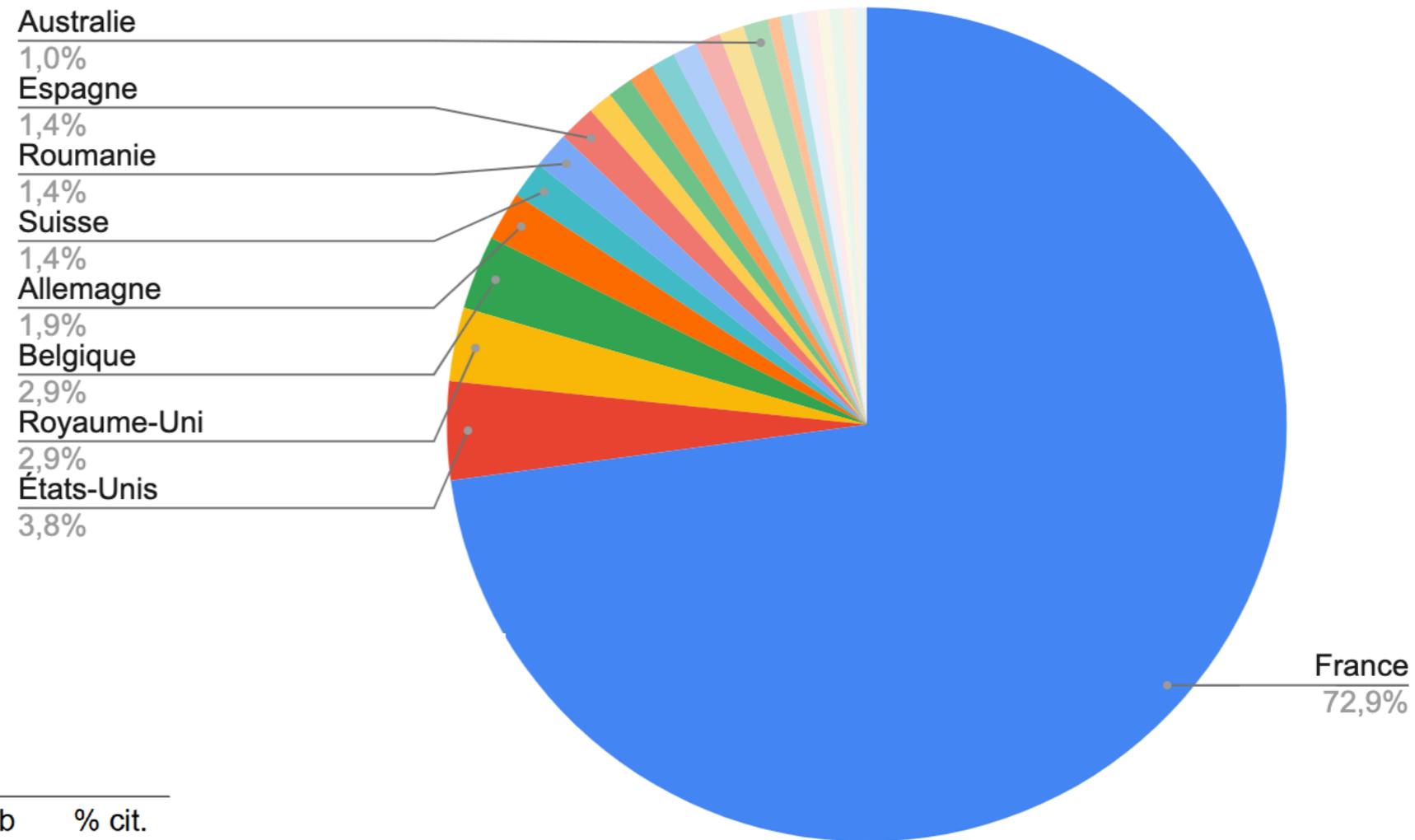
Le taux de remplissage est considéré comme trop faible par rapport aux objectifs. Aucune séance ne couvre les frais d'exploitation à moins de 10 clients par séance.

Le taux de conversion est bon, une fois que les potentiels clients sont touchés par l'offre.

Le taux de présence et de satisfaction est élevé, la formule est bonne pour le public-cible.

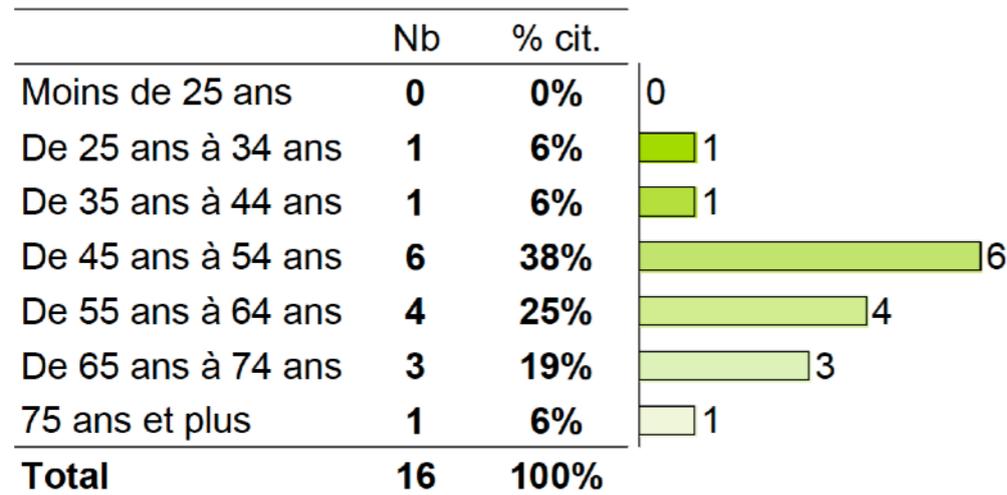
Le nombre trop faible des canaux de vente et leurs fonction première (les études de public des sites web des musées montrent qu'ils sont consultés en priorité pour organiser sa visite physique et se tenir informer de sa programmation) freine la traction de la clientèle uniquement en ligne.

Profil client



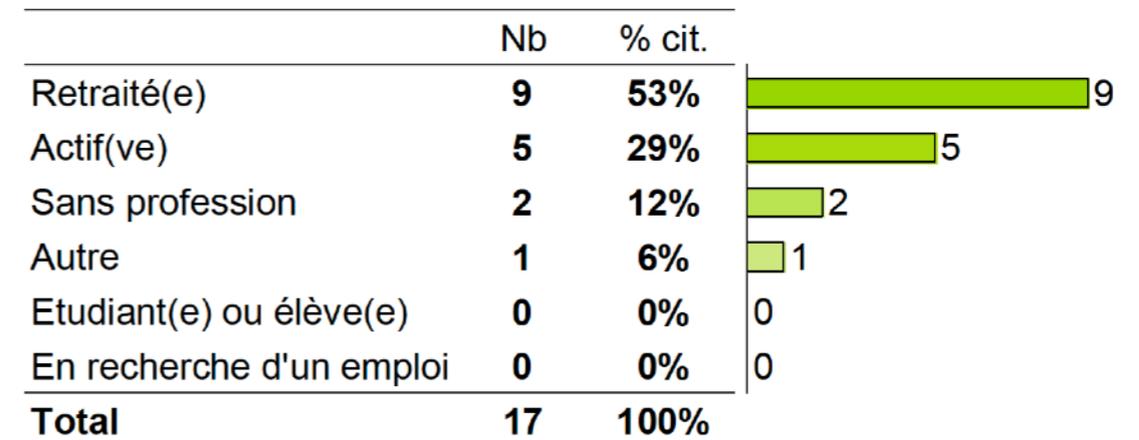
23. Age_adulte

Taux de réponse : **89%**
Moyenne = **55,7** ans



25. Quelle est votre situation professionnelle ?

Taux de réponse : **94%**



Sources : Enquêtes post-visite RMN-GP, Château de Versailles, MyTour Live sept 2021

Enquête post-visite

Une enquête post-visite a été réalisée systématiquement sous forme de questionnaire envoyé aux clients par email.

Les résultats suivants proviennent d'un échantillon de 15% des clients ReGuide ayant répondu au questionnaire.

Sociologie des clients

- Féminin (80%)
- Senior (55% > +60 ans et 90% > +35 ans)
- Habitant hors Paris (83%), hors de France (15%)
- A la retraite (45%)
- Cadre et profession intellectuelle (45%)
- Familier des visites guidées traditionnelles (60%)

Motivation principale pour l'achat d'une visite ReGuide

1. *Approfondir mes connaissances* (58%)
2. *Faire une activité culturelle depuis chez moi* (56%)
3. *Curiosité pour ce mode de visite en ligne* (50%)

Découverte de l'offre

Exclusivement par la newsletter ou le site web du Grand-Palais ou du Château de Versailles (96%)

Avis sur le service

- Durée d'1h est bonne (80%)
- Tarif 10€ est correct (75%)
- Donne envie de faire d'autres visites (70%)
- Recommande à mon entourage (75%)

Principale satisfaction : La qualité des images (70%)

Principale insatisfaction : L'ergonomie de la plateforme (30% ont rencontré des difficultés techniques)

Perspectives d'avenir

L'aide financière et le support du Ministère de la Culture dans la phase d'amorçage du projet ReGuide en 2021 a été déterminante.

L'intérêt et la qualité des séances sont reconnues.

ReGuide est une offre numérique destinée à tous les publics désireux de vivre une expérience culturelle, originale, distrayante et sans complexité technique.

Pour la suite, les perspectives passent par l'élaboration d'une preuve de marché sur 12-18 mois et par l'investissement nécessaire pour le développement commercial de l'offre, tant pour les particuliers, que pour les groupes preconstitués.

Remerciements

Reciproque remercie les équipes du jury du Ministère de la Culture qui lui ont fait confiance dans le cadre de l'appel à projet SNI 2020.

Remerciements chaleureux à Roei Amit, Vincent Poussou, Jacques-Erick Piette, Nathalie Chiffre-Marchal, Denis Verdier Magneau, Franck Adrai, Stéphane Aboudaram.

Remerciements à Diane Marnier, Enrique Varona, Laure Girard, Martine Bayon, Prune Mallet, Fabrice Callet, Marie-Hélène Clara-Escudier, Laure Levasseur, Stephanie Nadalo.

Et l'équipe de reciproque : Elsa Bernard, Vincent Levy, Chloé Leric, Cécilia Mandrin, Stéphane Bezombes.

Etudes citées dans le documents - sources

Ministère de la Culture, Etudes 2020

Patrimostat 2021

FNGIC 2020

Etude Gece 2021

Newstank 2021

Novascope 2021

Forum Entreprendre dans la culture 2021

CONTACT

Stéphane Bezombes, reciproque

contact@reguide.fr - www.reguide.fr