MINISTÈRE
DE LA CULTURE

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction générale des patrimoines
Service des musées de France

L'AUDIOGUIDE DANS UN MUSEE DE FRANCE

1999

L'audioguide est un outil individuel sonore d'aide à la visite qui permet aux visiteurs de recevoir des compléments d'information sur les oeuvres exposées et le bâtiment lors de l'exposition permanente ou temporaire du musée. Il a pour objectif de faciliter la compréhension des oeuvres par le public français et étranger.

Les conditions de mise en place

La mise en place d'un audioguide dans le musée s'opère selon deux modalités : l'achat ou le contrat de concession.

L'achat est préférable si le nombre de visiteurs payants est inférieur à 300 000 par an (le contrat de concession n'étant rentable ni pour la société, ni pour le musée). Le musée est maître d'ouvrage, il est propriétaire du matériel et doit assurer la maintenance.

Le contrat de concession varie selon le nombre de visiteurs payants annuels.

- Entre 300 000 et 600 000 visiteurs payants, le musée négocie un contrat partiel avec les prestataires. Le concessionnaire prend en charge le matériel et le programme. Le musée gère la location et reverse un pourcentage au concessionnaire.
- Passé les 600 000 visiteurs payants, le musée signe un contrat de concession intégrale. Le concessionnaire prend en charge à la fois l'investissement, la gestion et la maintenance. Il reverse au musée un pourcentage sur le chiffre d'affaires.
- Il est possible d'envisager le regroupement d'établissements, musées ou monuments historiques, pour négocier un contrat de concession intégrale (cumulant ainsi des taux de fréquentation variables).

La politique tarifaire

Une réflexion doit être menée sur le prix de location de l'audioguide couplé ou non au billet d'entrée dans le musée. Soit le prix de l'audioguide est indépendant du billet d'entrée, soit le prix de l'audioguide est compris dans le billet d'accès aux collections permanentes ou temporaires. Dans ce dernier cas, la totalité des visiteurs peuvent alors en bénéficier. Cette réflexion doit s'appuyer sur le projet culturel et scientifique du musée.

La signalétique

- Elle doit clairement figurer à l'accueil, au lieu de location des audioguides (en l'absence de billet couplé) ; un appareil en démonstration peut aussi inciter les visiteurs à l'utiliser.
- La zone d'identification de l'audioguide et sa représentation doivent être visibles (pastille sur une oeuvre, dans une vitrine, dans le parcours muséographique pour le repérage des salles, etc.).

Conception par le musée

- Définir le public auquel on veut s'adresser et le contenu à présenter.
- Rédiger un cahier des charges adapté au musée (un modèle établi par la RMN est à la disposition au département des publics).
- Rédiger le contenu scientifique qui sera adapté par la suite pour ce média par le réalisateur fournisseur du service.
- Adapter le texte selon deux niveaux de lecture minimums correspondant à différents publics : une version longue destinée aux amateurs avertis, étudiants, et une version de moindre durée pour le grand public. Une troisième version peut être envisagée pour les enfants ou les scolaires.
- Réaliser des adaptations dans les langues les plus courantes des visiteurs étrangers, en application de la loi Toubon (3 langues au moins).

L'appel d'offres

Le cahier des charges définissant les objectifs du musée est transmis aux principaux fournisseurs d'audioguides.

Les propositions des fournisseurs conduisent au choix définitif. Il faut être vigilant, car des propositions financières avantageuses peuvent masquer la carence d'options indispensables à la qualité du service envisagé par le musée, comme par exemple l'addition de mémoires pour augmenter l'autonomie du programme.

Réalisation

C'est la mise en application du cahier des charges et de la proposition du fournisseur retenu.

Le contenu scientifique, rédigé par la conservation, est communiqué au réalisateur désigné par le contractant. Il reprend les thèmes et les adapte pour une présentation sonore. Il peut ajouter des éléments sonores de liaison ou de pause entre les textes.

Conseils techniques et matériels

Dans un contexte où l'offre matérielle des fournisseurs paraît très variée, il faut distinguer les plus performantes parmi les différentes technologies proposées :

- le réseau infrarouge s'est développé en parallèle avec l'offre CD audio analogique. Ce système a été installé dans plusieurs musées. Il est appelé à disparaître ;
- le CD audio analogique d'une durée de 72 minutes (identique au CD audio) ;
- le cédérom numérique d'une durée de 2 à 8 heures ;
- le lecteur numérique à carte à mémoire statique.

L'étude réalisée sur 8 audioguides par le Laboratoire national d'essais a permis d'établir un classement selon leur qualité sonore. La principale conclusion de l'étude souligne le rôle essentiel du débit numérique par rapport à la qualité sonore.

Avant de choisir un système d'audioguidage, il est donc important de connaître ce débit, information qui n'est pas toujours précisée par le distributeur. Il est recommandé de tenir compte du ratio de la capacité initiale de l'appareil et de la durée d'écoute du programme. La qualité auditive dépend du taux de compression utilisé lors de l'enregistrement. Plus le son est compressé, plus sa dégradation est perceptible à l'audition

Évaluation

Il est souhaitable de réaliser une évaluation qualitative dans les salles avant la réalisation définitive de l'audioguide, et de mettre en place une évaluation de l'audioguide auprès des publics, à l'issue de la réalisation.

Recommandations

Avant de faire appel à des compétences extérieures, il faut rédiger un cahier des charges prenant en compte ces divers facteurs.

Malgré cela, le choix des zones, l'écriture des textes, leur découpage, leur traduction, leur enregistrement sont des éléments qui ne peuvent être laissés au seul soin des prestataires de services ; l'utilisateur doit rester maître du contenu. En contrepartie, la conservation doit tenir compte du langage écrit pour être lu, qui sera forcément différent dans son rythme et sa structure narrative. Le texte définitif ne sera plus identique, mais l'essentiel du contenu doit garder son caractère scientifique.