



# MINISTÈRE DE LA CULTURE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction générale  
des patrimoines  
et de l'architecture

## Conseils pour la mise en œuvre de visites autonomes en ligne de musées



Contact:

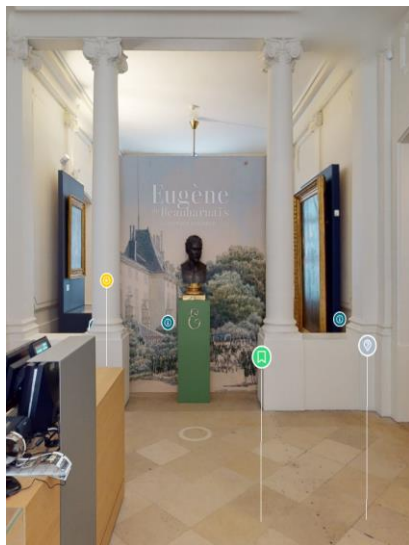
Anne Dubile : [anne.dubile@culture.gouv.fr](mailto:anne.dubile@culture.gouv.fr)

Adjointe au chef du bureau du pilotage des musées nationaux, chargée de la prospective  
Direction Générale des Patrimoines et de l'Architecture

Service des musées de France

## Une expérimentation du Service des musées de France menée avec cinq musées nationaux – services à compétence nationale (SCN)

- Le principe est d'expérimenter une numérisation de musées (parcours des collections permanentes ou expositions).
- Le produit fini consiste en des visites présentées gratuitement en ligne et suivies en autonomie par le visiteur (aucun médiateur ne commente la visite).
- Les modalités prennent la forme d'un pilotage et d'un financement par le service des musées de France (SMF).
- Le calendrier : la démarche est initiée début 2022 et livrée au 1<sup>er</sup> trimestre 2023
- Un appel à candidatures est lancé par le SMF auprès des musées nationaux – SCN. Cinq ont été retenues, trois collections permanentes et deux expositions :
  - **Le musée national Clemenceau-De Lattre**, pour la visite de la maison natale de Georges Clemenceau à Mouilleron-en-Pareds ;
  - **Le musée national de Port-Royal des Champs** pour la visite de ses collections ;
  - **Le musée national Magnin** à Dijon pour la visite de ses collections ;
  - **L'exposition Eugène de Beauharnais Un prince européen** présentée au Château de Bois-Préau du 9 octobre 2022 au 9 janvier 2023 ;
  - **L'exposition Toulouse 1300 - 1400. L'éclat d'un gothique méridional** présentée au musée national du Moyen Âge de Cluny du 18 octobre 2022 au 22 janvier 2023.



*Visite en ligne de l'exposition Eugène de Beauharnais Un prince européen au château de Bois-Préau*

### Des visites en ligne : dans quel(s) but(s) ?

L'objectif est de vérifier si ce mode de visite permet de développer les publics et la visibilité des musées, et ce faisant de :

- Amplifier le rayonnement national voire international du musée et de ses collections ;
- Toucher de nouveaux publics : des publics trop éloignés géographiquement pour venir sur site, non habitués à venir dans des musées, ne pouvant pas se déplacer facilement ou « empêchés » (personnes en hôpitaux, EHPAD), faire découvrir des sites/thématiques méconnus, etc. ;
- Exposer des espaces ou des œuvres qui ne sont pas présentés en temps normal : endroits inaccessibles ou non ouverts en permanence, œuvres trop fragiles ou de trop grand format pour être présentées, etc. ;

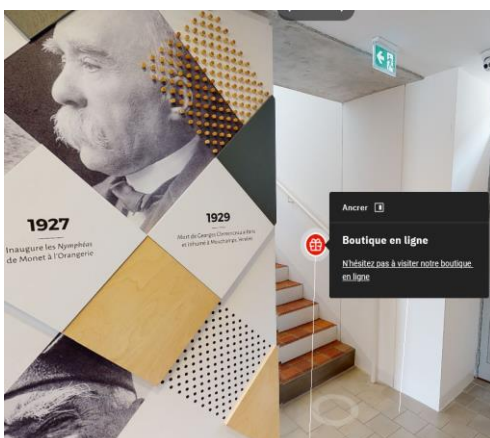
- Préparer, approfondir la visite sur site (grand public, scolaires, etc.), avec des dispositifs de médiation accompagnant la visite (écrits, filmés ou oraux) ;
- Garder la trace de la scénographie d'une exposition ou présenter un parcours, un bâtiment, dans le cadre d'un intérêt scientifique.

### Des visites en ligne proposées gratuitement en ligne

- Les visites autonomes en ligne des musées nationaux SCN sont proposées gratuitement, en lien avec les missions de service public de ces musées.
- L'objectif n'est pas celui d'un développement en soi des ressources propres :
  - Les recettes liées à la tarification des visites en ligne sont potentiellement limitées, tant du fait :
    - du tarif acceptable par le public ;
      - ➔ 82% des personnes qui ont renoncé à une visite sur site d'un musée, d'une exposition ou d'un monument citent un tarif adulte supérieur à 10 euros (étude du CREDOC de janvier 2020 « Conditions de vie et aspirations des français en 2019 »)
    - de l'affluence envisageable (observation faite au plus fort de la crise covid, et d'autant plus valable alors que les musées sont rouverts et que le public n'est plus confiné).
  - La tarification des visites en ligne implique des coûts additionnels :
    - le dispositif de *ticketing* pour avoir un ticket unique ;
    - la mise en place d'une solution de paiement ;
    - la proposition d'une offre de qualité (technique, médiation, etc.) justifiant le tarif appliqué, avec un impact *de facto* à la hausse sur le coût de production de la visite en ligne.

### Des visites en ligne incluant un renvoi vers la boutique en ligne du musée

Des ressources propres pourraient néanmoins être générées par l'insertion dans la visite en ligne d'un lien renvoyant vers la boutique en ligne du musée.



Visite en ligne de la maison natale de Georges Clemenceau du musée national Clemenceau-De Latre



Site internet de la boutique en ligne des châteaux de Malmaison et de Bois-Préau

## Une expérimentation abordable et rapide au profit de musées ayant peu de moyens financiers et humains

La cible sont les musées de petite ou moyenne taille, avec un budget et des équipes réduites. Il s'agit donc :

- **d'une expérimentation financièrement abordable** : une prestation en moyenne comprise entre 4000 € HT et 9000 € HT par musée pour une numérisation de moins de 1500m<sup>2</sup> d'espaces (prix variant selon la technologie choisie);
- **d'une réalisation rapide** : une numérisation en 1 journée et la réalisation du prototype en 1 semaine (si les cartels ont été livrés en amont de la numérisation).

→ **La contrainte calendaire repose plutôt sur le musée et doit être anticipée** : il faut prendre en compte les délais de sélection du prestataire (de plusieurs semaines), ceux de réalisation des cartels des œuvres (avec le nombre de caractères maximum prévu par le prestataire), ceux de traduction dans une autre langue, ceux de validation du prototype de visite, etc.



Visite en ligne du musée national du Moyen Âge de Cluny

## Aspects juridiques

### 1 - L'application du droit de la commande publique

Il s'agit d'une prestation relevant du code de la commande publique et soumise à concurrence préalable. Cela nécessite donc :

- d'apprécier le besoin sur les 3 années à venir pour déterminer la procédure applicable ;
- une souplesse de la procédure adaptée applicable aux marchés de moins de 40 000 € HT : il est conseillé d'obtenir plusieurs devis pour choisir le prestataire.

→ *Un cahier des charges, rédigé par le SMF avec l'appui des services juridiques du ministère de la culture, peut être communiqué sur demande.*



Visite en ligne du musée national Magnin

### 2 - Le respect du droit de la propriété intellectuelle

Si le parcours en ligne présente des œuvres qui ne sont pas tombées dans le domaine public (c'est-à-dire des œuvres d'auteurs vivants ou décédés depuis moins de 70 ans), il est nécessaire d'obtenir des

auteurs (ou des ayants-droits) la cession (à titre gratuit ou payant) des droits nécessaires à la présentation sur internet de **toutes les œuvres** qui :

- appartiennent au musée ou qui sont prêtées par un tiers ;
- apparaissant dans la visite (et pas uniquement celles faisant l'objet d'un cartel).

→ L'obtention des droits doit être anticipée dans le plan de charge des équipes pour la mise en place du projet.

→ La réalisation d'une visite en ligne pour un musée d'art moderne et contemporain peut être de facto plus compliquée à réaliser, du fait de la nécessité d'obtenir l'autorisation des auteurs de toutes les œuvres apparaissant dans la visite.

- Il est conseillé de vérifier avec les personnes suivantes qu'elles donnent également leur accord à la présentation numérique :
  - s'agissant d'une exposition : le commissaire de l'exposition (s'il n'est pas agent public), le scénographe (en cas de scénographie spécifique) ;
  - s'agissant des collections permanentes : l'architecte du bâtiment ou du mobilier contemporain.

→ Il est conseillé de montrer le prototype de visite virtuelle pour obtenir l'accord, si celui-ci n'a pas été négocié en amont de la numérisation, et prévoir un point d'intérêt (c'est-à-dire des cartels numériques donnant des informations sur les œuvres, le musée, etc.) spécifique identifiant les architectes.

- En cas de présentation en ligne payante, il faut :
  - obtenir l'autorisation du commissaire de l'exposition, même s'il s'agit d'un agent public ;
  - prévoir la rémunération des artistes vivants, conformément aux recommandations du ministère de la Culture (cf. rémunération du droit de présentation publique d'œuvres [cliquez ici](#)).



Visite en ligne de l'exposition Eugène de Beauharnais Un prince européen au château de Bois-Préau



Visite en ligne du musée national Magnin

### Points d'attention à prévoir dans le cahier des charges

Il serait intéressant de prévoir, dans la visite, l'accès à des espaces et/ou œuvres non accessibles au public : réserves, œuvres en restauration, œuvres trop fragiles pour être présentées, etc.

Parmi les autres points de vigilance :

- Sécuriser le fait que le musée est bien propriétaire de la visite en ligne (c'est-à-dire de toute la création, incluant le contenu, le graphisme, la texture, les images, etc.), afin de :
  - pouvoir continuer à l'utiliser sur une durée plus importante que la durée du contrat avec le prestataire ;

- veiller à ce que la visite ne soit pas utilisée par le prestataire auprès d'autres clients ou pour un usage ne convenant pas au musée.
- ➔ *Le prestataire fournit au musée le fichier de la visite sous un format de type « .mtl » et « fichier obj ».*
- Préciser le nombre de visites sur site par le prestataire pour effectuer la numérisation (idéalement deux, avec par exemple une visite préalable de repérage), avec des frais de déplacement inclus dans le prix forfaitaire ;
- Prévoir la réalisation de la visite en deux langues, pour toucher un plus large public à l'international ;



*Visite en ligne de la maison natale de Georges Clemenceau du musée national Clemenceau-De Lattre*

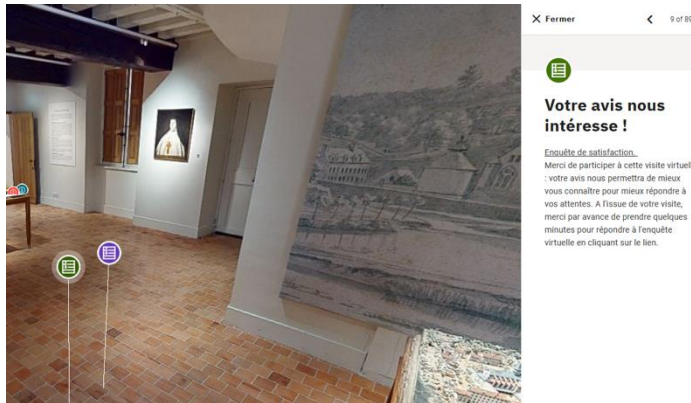
- Prévoir un nombre suffisant de points d'intérêt, c'est-à-dire des cartels numériques donnant des informations sur les œuvres, le musée (cinquante en l'espèce par visite, sous format vidéo, ou audio, texte, ou image) permettant de présenter notamment les cartels inclus dans la visite ;
- Demander un lien – le cas échéant – vers la boutique en ligne (avec si possible un dispositif de *fast tracking* permettant de savoir si un client a acheté sur la boutique en ligne en venant de la visite en ligne) et vers un questionnaire de satisfaction pour permettre au visiteur en ligne d'évaluer sa satisfaction ;
- Prévoir une option sur l'élaboration d'une vidéo de teasing pour une utilisation sur internet, sur les réseaux sociaux ;
- ➔ *Attention à ne pas prévoir un format trop complexe pour le prestataire (dont ce n'est a priori pas le cœur de métier, et qui risque de sous-traiter cette prestation), qui pèserait sur le coût de l'option.*



*Vue 3D de la maison natale de Georges Clemenceau du musée national Clemenceau-De Lattre permettant de naviguer dans la visite en ligne du musée*

- Prévoir la validation scientifique et administrative du prototype avant toute validation du service fait : l'actualisation *a posteriori* de la visite en ligne peut être coûteuse et complexe à mettre à en œuvre, et il est donc important de mettre en ligne une version totalement finalisée de la visite en ligne ;

- Prévoir un retour d'expérience avec le prestataire six mois ou un an après la mise en ligne de la visite, pour échanger sur les éventuelles adaptations à prévoir selon les retours par exemple du public.



Visite en ligne du musée national de Port-Royal des Champs

## Aspects opérationnels

Il faut prévoir une réunion de lancement avec le prestataire associant la direction du musée, afin de :

- identifier l'interlocuteur privilégié au sein du musée pour le prestataire ;
- se mettre d'accord sur le calendrier du projet, et notamment sur la date d'envoi par le musée du document listant les œuvres faisant l'objet d'un point d'intérêt (avec photographie et cartel pour faciliter le travail du prestataire) et fixant la date de remise par le prestataire du prototype de visite en ligne ;
- déterminer la date de la numérisation, en prévoyant la présence du directeur du musée (ou d'une personne ayant autorité) pour accueillir le prestataire, identifier précisément les lieux à numériser et se mettre d'accord sur les choix techniques à retenir : fermeture ou non des volets, éclairage, etc. ;
- préciser en amont les conditions opérationnelles de la numérisation : jour de fermeture du musée, sans passage de personnel ou de prestataires, retrait des matériels (extincteurs d'incendie, chaises de gardiens, mises à distance, vignettes covid...) et impact des zones en travaux le cas échéant.

➔ *Il faut veiller à éviter que des personnes apparaissent sur la visite en ligne, et à défaut recueillir leur autorisation préalable à l'utilisation de leur image, et ce avant toute mise en ligne de la visite.*



Vue 3D du musée national du musée national du Moyen Âge de Cluny

Il serait également intéressant de :

- Mettre en place une équipe projet au sein du musée afin de fédérer les différents équipes concernées (conservation, publics, communication...);
- Prévoir une réunion de bilan six mois à un an après la mise en ligne, avec le prestataire, et voir si des adaptations à la visite en ligne sont nécessaires.



Visite en ligne du musée national de Port-Royal des Champs

### Points d'attention pour le prototype

- Prévoir un titre pour la visite en ligne, avec une page internet explicitant qu'il s'agit d'une visite en ligne ;
- Veiller à ce que la visite en ligne ne remette pas en cause l'efficacité des dispositifs de sécurité du musée et des œuvres présentées (pour tout conseil sur ce point, contacter le SMF) ;
- Réaliser, de préférence, la numérisation en début de journée pour avoir une bonne luminosité mettant en valeur le musée et ses collections ;
- Débuter la numérisation par une vue extérieure du musée, afin de le placer dans son environnement et de le mettre encore plus en valeur.  
➔ *Prévoir une numérisation si possible au printemps/été/début de l'automne pour mettre en valeur les extérieurs*



Visite en ligne de l'exposition Eugène de Beauharnais  
Un prince européen au château de Bois-Préau



Visite en ligne de la maison natale de Georges Clemenceau du musée national Clemenceau-De Lattre

- Intégrer un sens de visite avec des flèches, pour que le visiteur ne se perde pas (le sens est déterminé par le musée et indiqué au prestataire) ;
- Ajouter un cartel/point d'intérêt d'introduction présentant le musée, sa localisation, son accessibilité, ses horaires d'ouvertures et expliquant comment se déplacer dans la visite numérique ;





### Bienvenue !

Bienvenue au musée national Clemenceau-De Latre qui est composé des deux maisons natales et de leurs jardins au cœur du village vendéen de Maulleçon-en-Parcé.

Cette visite en ligne vous invite à découvrir la maison natale de Georges Clemenceau, devenu un musée historique et biographique pour vous immerger dans sa vie et son histoire au moyen de 200 objets et 50 maquettes. La déambulation dans douze salles sur deux niveaux permet de découvrir les multiples facettes de Clemenceau en dépassant l'image traditionnelle du « Père la Victoire ».

Vous vous déplacerez dans cette visite en utilisant les flèches de direction ou votre souris, en vous positionnant dans les cercles blancs situés sur le sol. Des points d'intérêt vous invitent à cliquer pour en savoir plus sur 27 œuvres et objets significatifs de nos collections.

D'autres points d'intérêt vous permettent de découvrir la boutique en ligne du musée et son questionnaire.

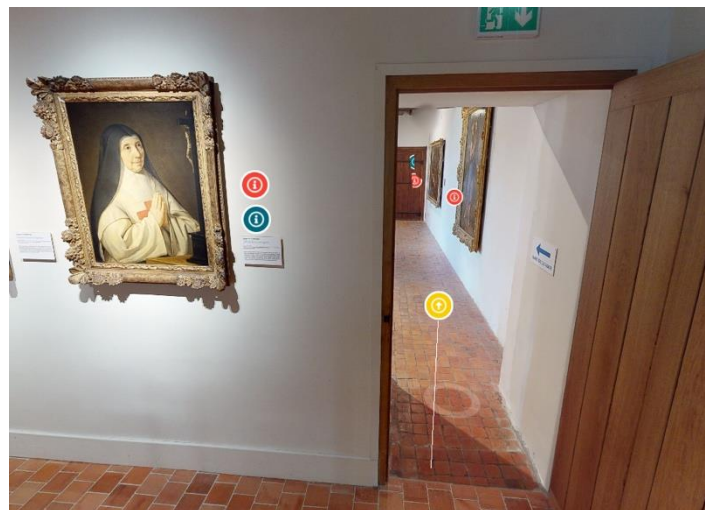
### Visite en ligne de la maison natale de Georges Clemenceau du musée national Clemenceau-De Latre

- Si tous les espaces du musée n'ont pas été numérisés, l'assumer dans la visite en ligne, en invitant le visiteur – dans un point d'intérêt – à venir découvrir in situ l'intégralité des espaces pour encore mieux apprécier le musée et ses œuvres.

Point d'attention à avoir : l'actualisation *a posteriori* de la visite en ligne peut être coûteuse et complexe à mettre à en œuvre dans le marché avec le prestataire.

→ Les échanges entre le musée et le prestataire sur la 1<sup>ère</sup> version du prototype de visite en ligne sont donc très importants, pour aboutir à une version validée par le musée.

### Visite en ligne du musée national de Port-Royal des Champs



### La présentation de la visite en ligne : l'importance de la communication autour de la visite

- Il ne faut pas compter sur la seule mise en ligne sur le site internet du musée : il est nécessaire de communiquer à propos de ces visites virtuelles sur les réseaux sociaux, auprès des partenaires, des prêteurs, etc.
- Pour les réseaux sociaux, il est intéressant d'avoir des vidéos de *teasing* (dans l'idéal en format portrait, avec un texte explicatif, et avec un fond musical libre de droits), à présenter sur Instagram par exemple en « story à la une » :
  - un premier écran « Visitez notre musée depuis chez vous » ;
  - un deuxième écran montrant la vidéo faite par le prestataire, avec un texte devant indiquant « Le musée X s'est associé à Y (le prestataire) pour créer une visite virtuelle du musée/de l'exposition XXXX » ;
  - un troisième écran indiquant « Si vous souhaitez accéder à cette visite, cliquez ici (lien renvoyant vers la visite en ligne) ».

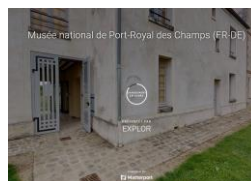


Compte Instagram du château de Malmaison sur la visite en ligne de l'exposition Eugène de Beauharnais Un prince européen

### La présentation de la visite en ligne sur un site internet « catalogue »

Dans le cadre de l'expérimentation menée par le service des « musées de France », les cinq visites en ligne sont mises en ligne :

- o sur le site de chacun des musées SCN;
- regroupées sur le site du ministère de la Culture d'ici à mars 2023, dans une logique de catalogue : <https://visites-en-ligne-musees.culture.gouv.fr/>. Ce site pourra accueillir les visites en ligne des musées nationaux et territoriaux (sur demande à l'adresse [webmaster@culture.gouv.fr](mailto:webmaster@culture.gouv.fr)).



### Diverses autres utilisations envisageables de la visite en ligne

La visite en ligne peut être utilisée dans les relations avec des partenaires (professionnels) qui n'ont pas pu venir voir l'exposition numérisée ou les collections permanentes numérisées, notamment :

- o les prêteurs (pour montrer la qualité de l'exposition numérisée) ;
- o les musées partenaires (pour montrer le parcours des collections permanentes numérisées) ;
- o les potentiels mécènes ou locataires d'espaces...

La présentation de la visite autonome en ligne *in situ*, sur une borne au sein du musée, présente également un intérêt, par exemple lorsque l'ensemble du bâtiment n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite.



*Borne multimédia au musée national du Moyen Âge de Cluny*