



EXTRAIT DU REGISTRE des Délibérations du Conseil Municipal

Séance du 11 mai 2017

Le Conseil Municipal, convoqué le 3 mai 2017, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances.

Conseillers Municipaux en exercice : 55

Présidence de M. Jean-Louis FOUSSERET, Maire.

Étaient présents :

M. Jean-Louis FOUSSERET, M. Frédéric ALLEMANN, Mme Anne-Sophie ANDRIANTAVY, Mme Sorour BARATI-AYMONIER (à compter de la question n° 15), M. Thibaut BIZE, M. Nicolas BODIN, M. Patrick BONTEMPS, M. Emile BRIOT, Mme Claudine CAULET, M. Pascal CURIE, M. Yves-Michel DAHOUI, Mme Danielle DARD, M. Cyril DEVESA, M. Emmanuel DUMONT, Mme Myriam EL-YASSA, Mme Béatrice FALCINELLA, M. Abdel GHEZALI, Mme Myriam LEMERCIER, M. Jean-Sébastien LEUBA, M. Christophe LIME, M. Michel LOYAT (à compter de la question n° 15), Mme Elsa MAILLOT, Mme Carine MICHEL, M. Thierry MORTON, Mme Danielle POISSENOT, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Karima ROCHDI (à compter de la question n° 24), M. Dominique SCHAUSS (à compter de la question n° 22), M. Rémi STHAL, Mme Ilva SUGNY, Mme Catherine THIEBAUT (à compter de la question n° 11), M. Gérard VAN HELLE (à compter de la question n° 22), Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Marie ZEHAF, M. Pascal BONNET, Mme Catherine COMTE-DELEUZE (à compter de la question n° 13), M. Laurent CROIZIER, M. Ludovic FAGAUT, Mme Odile FAIVRE-PETITJEAN, M. Philippe GONON, Mme Sophie PESEUX, Mme Mina SEBBAH, Mme Christine WERTHE, M. Julien ACARD, M. Philippe MOUGIN.

Secrétaire :

M. Yves-Michel DAHOUI.

Absents :

M. Eric ALAUZET, Mme Sorour BARATI-AYMONIER (jusqu'à la question n° 14 incluse), M. Gueric CHALNOT, Mme Solange JOLY, M. Michel LOYAT (jusqu'à la question n° 14 incluse), Mme Rosa REBRAB, Mme Karima ROCHDI (jusqu'à la question n° 23 incluse), M. Dominique SCHAUSS (jusqu'à la question n° 21 incluse), Mme Catherine THIEBAUT (jusqu'à la question n° 10 incluse), M. Gérard VAN HELLE (jusqu'à la question n° 21 incluse), Mme Catherine COMTE-DELEUZE (jusqu'à la question n° 12 incluse), Mme Marie-Laure DALPHIN, M. Jacques GROSPERRIN, M. Michel OMOURI.

Procurations de vote :

M. Eric ALAUZET à Mme Françoise PRESSE, M. Gueric CHALNOT à Mme Danielle DARD, M. Michel LOYAT à M. Nicolas BODIN (jusqu'à la question n° 14 incluse), Mme Rosa REBRAB à M. Yves-Michel DAHOUI, M. Dominique SCHAUSS à M. Abdel GHEZALI (jusqu'à la question n° 21 incluse), Mme Catherine COMTE-DELEUZE à M. Philippe GONON (jusqu'à la question n° 12 incluse), Mme Marie-Laure DALPHIN à Mme Christine WERTHE, M. Jacques GROSPERRIN à M. Pascal BONNET, M. Michel OMOURI à M. Ludovic FAGAUT.

OBJET : 7 - Tarifs de la future application numérique pour la visite de la Citadelle

Tarifs de la future application numérique pour la visite de la Citadelle

Rapporteur : M. l'Adjoint BONTEMPS

Rappel des objectifs de l'application numérique

La Citadelle a développé une **application ayant vocation à remplacer les audioguides actuels** et qui est envisagée également comme un complément à la refonte de la signalétique du site actuellement en réflexion. Il s'agit donc d'un guide interactif pour se repérer sur le site, découvrir la Citadelle et ses musées, et connaître les animations proposées. Ainsi, elle permet de découvrir le site de la Citadelle, ses expositions et animations et de se repérer sur le site. Elle permet aussi d'avoir accès à des informations pratiques et patrimoniales avec plusieurs niveaux de lecture, de découvrir par le jeu pour les plus jeunes, d'éventuellement partager ses impressions par l'envoi de messages et photos sur les réseaux sociaux, et de garder un souvenir de sa visite en sélectionnant certaines informations.

Cet outil complète l'offre de visites guidées, ateliers et animations proposés par ailleurs sur le site en offrant une découverte en autonomie. **Deux parcours sont prévus pour remplacer les audioguides :**

- **un s'adressant plus particulièrement aux enfants de 7 à 12 ans, notamment en groupes (scolaires et loisirs).** Ce parcours «enfant» d'une durée d'une heure à une heure trente comportera un jeu en lien avec chaque station et donc chaque thématique abordée.
- **un pour les adultes, s'adressant plus particulièrement aux utilisateurs actuels des audioguides (majoritairement des seniors).** Ce parcours «adulte» proposera une visite d'environ une heure trente (deux heures avec les bonus) avec des étapes dans l'ensemble du site. Il présentera un premier niveau de lecture, et des bonus permettant d'aller plus loin sur des thématiques particulières.

Afin de proposer un parcours moins didactique, plus ludique et renforcer l'engagement des visiteurs, **il est prévu également de découvrir le site via une enquête à destination du public familial.** L'enquête proposera un scénario original adapté à l'identité du site, comportera des étapes dans des parties de la Citadelle moins fréquentées par les visiteurs et apportera un vrai plus pour une visite en famille, notamment pour des visiteurs connaissant déjà la Citadelle.

La réalisation de ce jeu enquête est prévue en 2017 (lancement journées européennes du patrimoine 2017).

L'application permet également de satisfaire plus particulièrement deux types de public individuel : les touristes étrangers et les personnes en situation de handicap, pour lesquels des propositions de médiation humaine peuvent difficilement être mises en place pour des questions de personnel. C'est pourquoi **cet outil est disponible en anglais et allemand ; il propose également des contenus accessibles (handicap intellectuel dans un premier temps, handicaps visuels et auditifs à l'étude).**

La Citadelle disposant par ailleurs d'une équipe de médiation assez réduite, ce nouveau mode de visite est intéressant car il peut offrir, en cas d'indisponibilité des médiatrices, une alternative au recours aux guides conférenciers de l'OTC, ce qui représente un coût non négligeable pour la Citadelle.

D'autres parcours seront développés par la suite en lien avec l'évolution des différents Musées.

Accès à l'application

L'accès à l'application se fait par simple connexion au wifi local installé à la Citadelle par le prestataire retenu. La plupart des visiteurs utiliseront leur propre support. C'est pourquoi l'application est utilisable aussi bien sur smartphone que sur tablette numérique, quel que soit le système d'exploitation. **Il est cependant proposé, pour que les personnes non équipées aient également accès à ce nouvel outil, de gérer un petit parc matériel pour le prêt à la Citadelle, notamment pour le public scolaire (mécénat Orange en cours).**

Benchmarking

| Site | Application gratuite | Application payante | Prêt de matériel gratuit | Prêt de matériel payant | Prêt de matériel avec contenu |
|------------------------------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Musée de Nancray | | | | | gratuit |
| Musée Peugeot | | 2,99 € | | | |
| Saline d'Arc-et-Senans | | 3,99 € | | 5 € | |
| Château de Versailles | x (7 applications) | | | | |
| Château de Chambord | | | | | 8 € |
| Château de Fontainebleau | | | | | 3 € |
| Château de Chillon en Suisse | | | | | 2,70 € |
| Mémorial de Caen | x | | | | |
| Centre Pompidou | x | | | | |
| Cité de l'espace | x | | | | |
| Musée du Quai Branly | x | | | | |
| Musée des confluences | x (en cours de réalisation) | | | | |
| Musée du Louvre | | 3 € | | | |
| Musée Orsay | | 4,99 € | | | |
| Ville de Dijon | | 2,99 € | | | |
| Ville de Lyon | | 0,89 € | | | |
| Ville de Provins | x | | | | |

Il est difficile d'établir des comparaisons pertinentes entre sites car il existe beaucoup d'applications non officielles sur les sites et certains ont des «pages dédiées» sur d'autres applications plus larges. Les applications peuvent également être très différentes. Certaines proposent uniquement les informations basiques (plans, infos pratiques...). Celles-ci sont souvent gratuites. D'autres sont en revanche beaucoup plus complètes et sont alors souvent payantes. Les stratégies diffèrent donc grandement d'un site à l'autre.

On remarque cependant que l'application payante du Musée Peugeot est très peu demandée. Celle d'Arc-et-Senans, payante également, est peu téléchargée, et seules 43 locations d'Ipad ont été enregistrées depuis janvier 2016.

Les membres du Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attraction et Culturels, qui regroupent des sites comme divers châteaux, l'abbaye de Fontevraud, des parcs zoologiques et aquariums, le Futuroscope, etc., et dont fait partie la Citadelle, disent également que selon leur expérience les applications numériques ne fonctionnent pas auprès du public quand il faut payer pour y avoir accès.

Les retours d'expérience connus de la responsable de la Mission Réseau Vauban vont dans le même sens.

Il est donc proposé de donner un accès gratuit à l'application numérique Citadelle pour tout visiteur muni d'un billet ou d'un abonnement Citadelle.

Concernant le prêt de matériel pour les personnes non équipées, à compter du 1^{er} juin 2017, un mécénat par Orange étant en discussion pour l'équipement de la Citadelle en tablettes numériques pour les scolaires, il est proposé que le prêt de ce matériel (prêt tablette + fourniture écouteurs à utilisation unique) pour les groupes enfants et leurs accompagnateurs soit gratuit. Le prêt serait également gratuit pour les enseignants venant préparer leur visite en amont.

Pour la location du matériel (prêt tablette + fourniture écouteurs à utilisation unique) pour les visiteurs individuels ou en groupes, une participation de 2 € serait demandée (à titre de comparaison, une visite guidée coûte 2,20 €). Afin de sécuriser le prêt, une caution serait demandée (pièces d'identité sur volontariat, clé de voiture...) pendant la durée du prêt, et un document sera rempli avec l'identité des personnes, le nombre et l'état des tablettes prêtées et restituées ainsi que le nom de l'agent Citadelle ayant procédé à l'opération.

Le matériel sera assuré par la Ville.

Propositions

Le Conseil Municipal est invité à :

- autoriser la mise à disposition gratuite des contenus de l'application numérique (mise en service 2017),
- autoriser le prêt payant du matériel (2 € par tablette) pour les individuels et les groupes adultes,
- autoriser le prêt gratuit du matériel pour les groupes enfants et enseignants en préparation de visite.

Après en avoir délibéré et sur avis favorable unanime de la Commission n° 6, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés, décide d'adopter les propositions du Rapporteur.

Préfecture du Doubs



Pour extrait conforme,
Pour le Maire,
La Première Adjointe,



Danielle DARD.

Rapport adopté à l'unanimité

Pour : 50

Contre : 0

Abstention : 0