

A photograph of the Château de Chambord, a large French Renaissance chateau with two main roofs, one of which is a double helix. The chateau is situated on the edge of a body of water, with its reflection visible. The sky is blue with some clouds. The chateau has many windows and a dark roof with many chimneys.

CENTRE DES  
MONUMENTS NATIONAUX

# Expérimentation des visites guidées à distance : Enseignements



CLIC  
19 Mai 2021



# AGENDA

- Le CMN
- Objectifs
- Formats proposés
- Premier bilan
- Expérience visiteur
- Bénéfices CMN
- Et maintenant ?



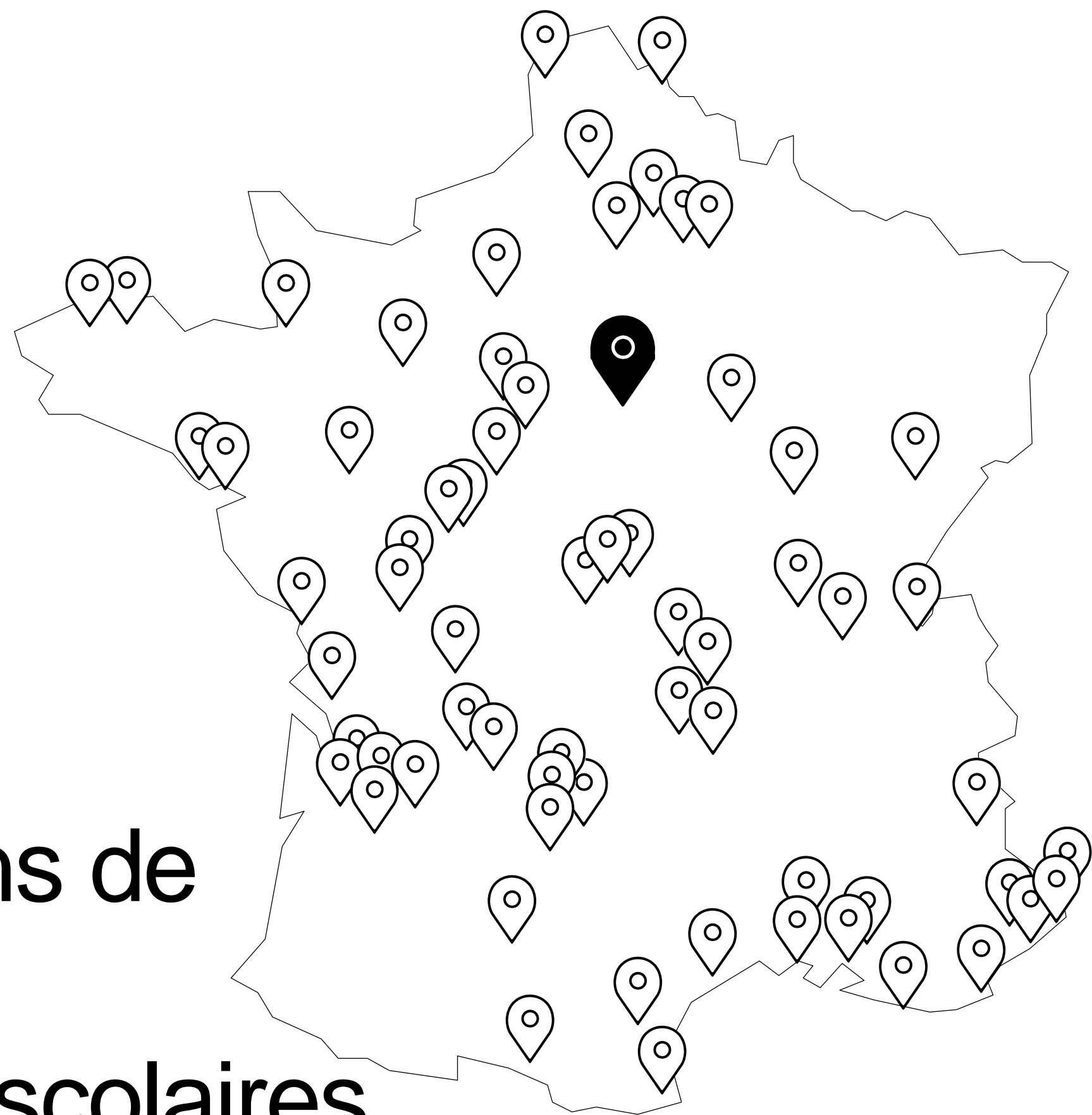
QUI SOMMES-NOUS ?

**100**

monuments  
en France

**9,9** Millions de  
visiteurs

**492 046** scolaires  
en 2019





# EXPERIMENTER LES VISITES GUIDEES A DISTANCE : POURQUOI ?

## Scolaires

- Identifier comment satisfaire les attentes des établissements scolaires
- Identifier quelles pratiques diffuser dans le réseau du CMN
- Pas d'enjeu de rentabilité

### Comment passer à l'échelle

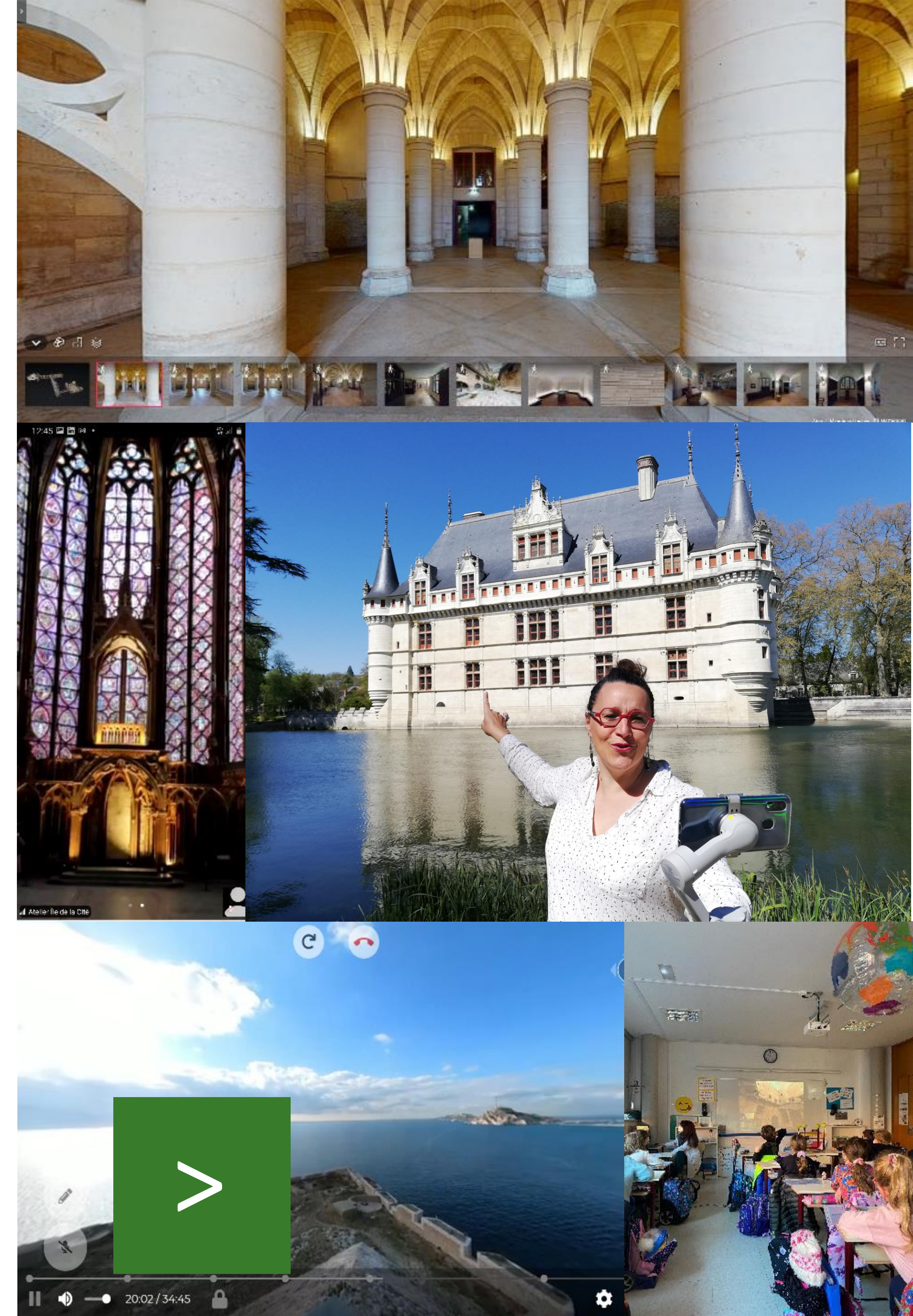
Recommandations : connectivité, matériel, formats, thèmes, formation...  
Identification du budget nécessaire

## Grand public

- Explorer l'attractivité, la capacité à se démarquer, le potentiel économique
- Positionner l'offre
- Identifier les partenariats : distribution, technique, médiation

### Quelle opportunité économique

Peux-on dépasser les limites des visites virtuelles et des live sur les réseaux sociaux pour toucher de nouveaux publics ?





# FORMATS PROPOSES



## PARCOURS (LIVESTREAM)

avec **zoom**



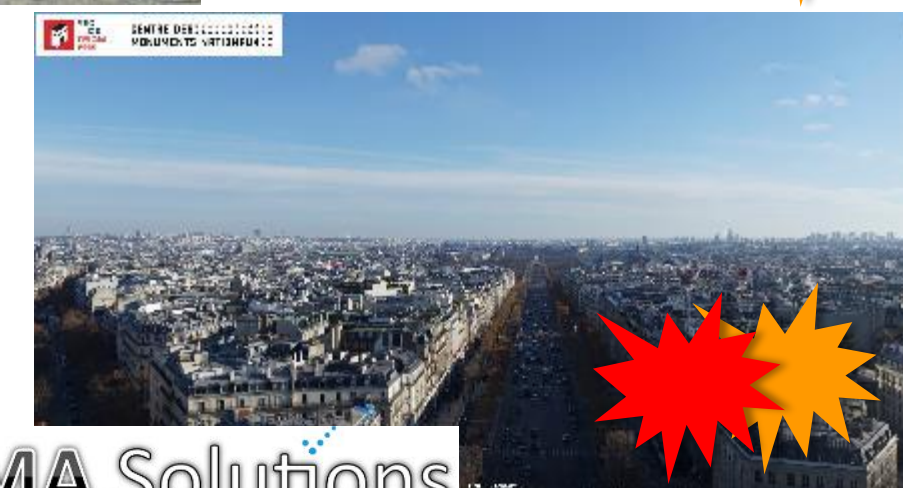
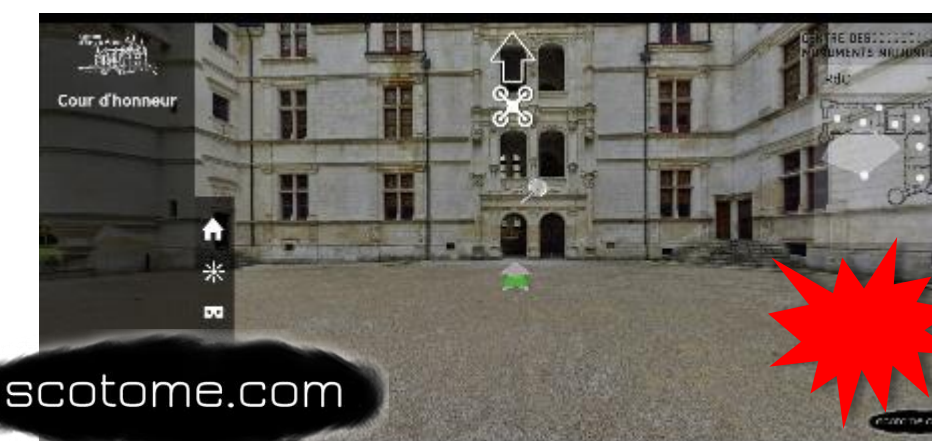
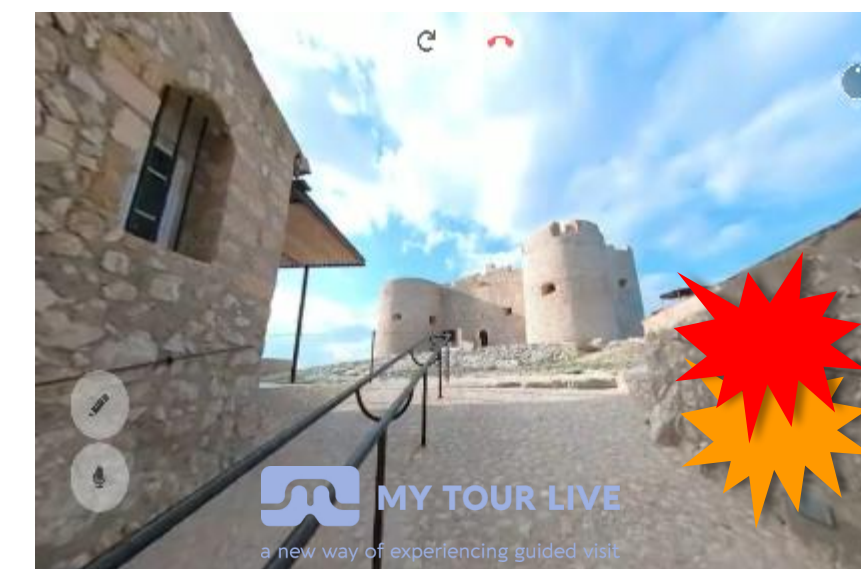
- Arc de Triomphe
- Azay le Rideau
- Basilique Saint Denis
- Palais du Tau
- Sainte Chapelle
- Tours de la cathédrale de Reims
- Tours de la Rochelle

## CONFERENCE (VISITE 360)



Projet éducatif « A nous la basilique ! »  
(Aïman Saad Ellaoui)

- Arc de Triomphe\*
- Azay le Rideau\*
- Basilique Saint Denis
- Château d'If\*
- Conciergerie\*
- Mont Saint Michel\*
- Panthéon\*



Nouvelles  
captations

Inclut le système de  
visioconférence

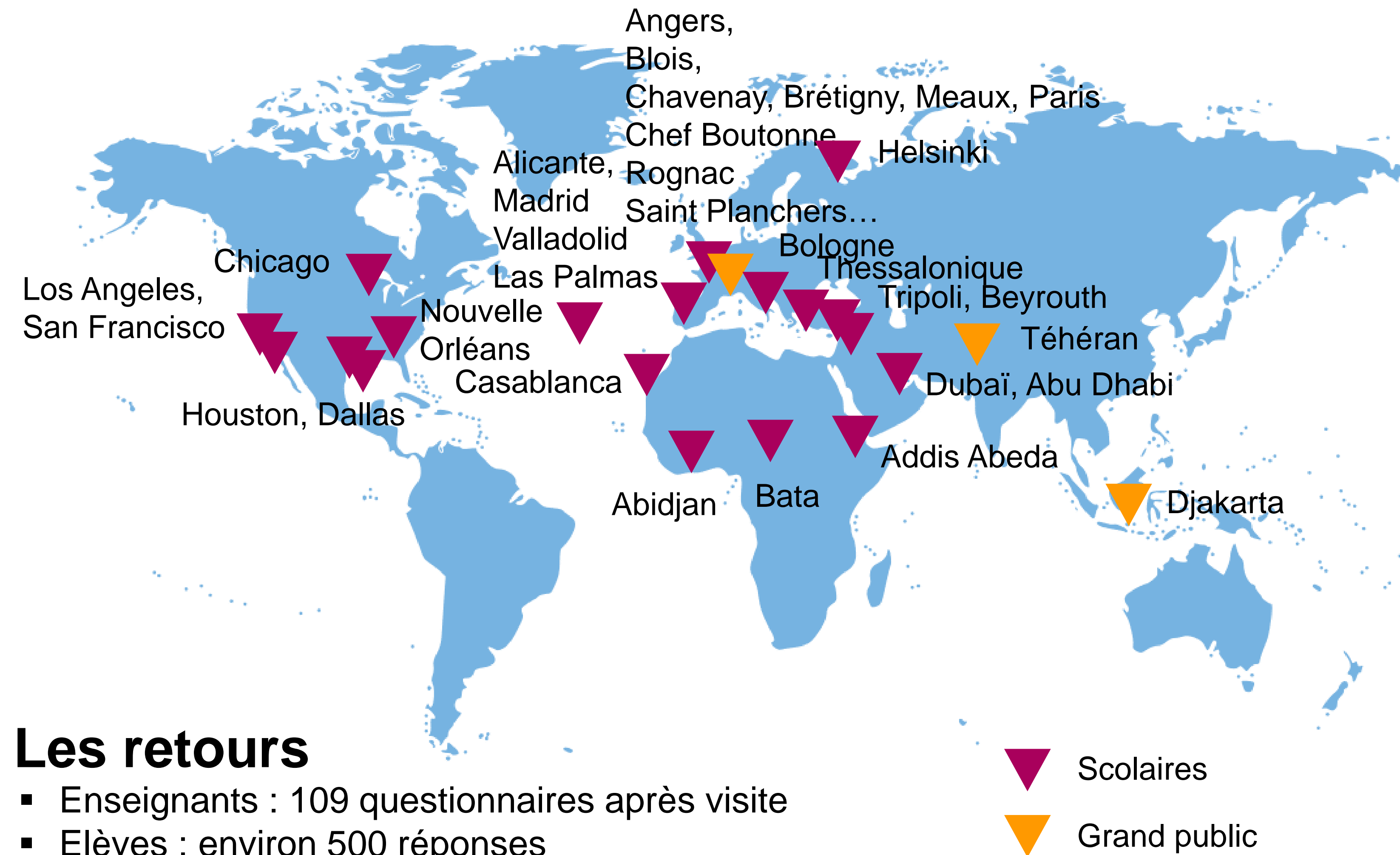


# BILAN

(au 31 mars 2021)

## Les participants

- 12 monuments
  - Arc de Triomphe
  - Azay le Rideau
  - Basilique Saint Denis
  - Château d'Angers
  - Château d'If
  - Conciergerie
  - Mont Saint Michel
  - Palais du Tau
  - Panthéon
  - Sainte Chapelle
  - Tours de la cathédrale de Reims
  - Tours de la Rochelle
- 30 médiateurs
- 6 nouvelles captations 360°
- 161 visites scolaires
- > 2500 élèves du CP à l'université dans le monde entier grâce à la Mission Laïque Française
- 29 visites grand public
- 1600 visiteurs



## Les retours

- Enseignants : 109 questionnaires après visite
- Elèves : environ 500 réponses
- Individuels : 611 réponses
- Plusieurs dizaines d'interviews & debriefings

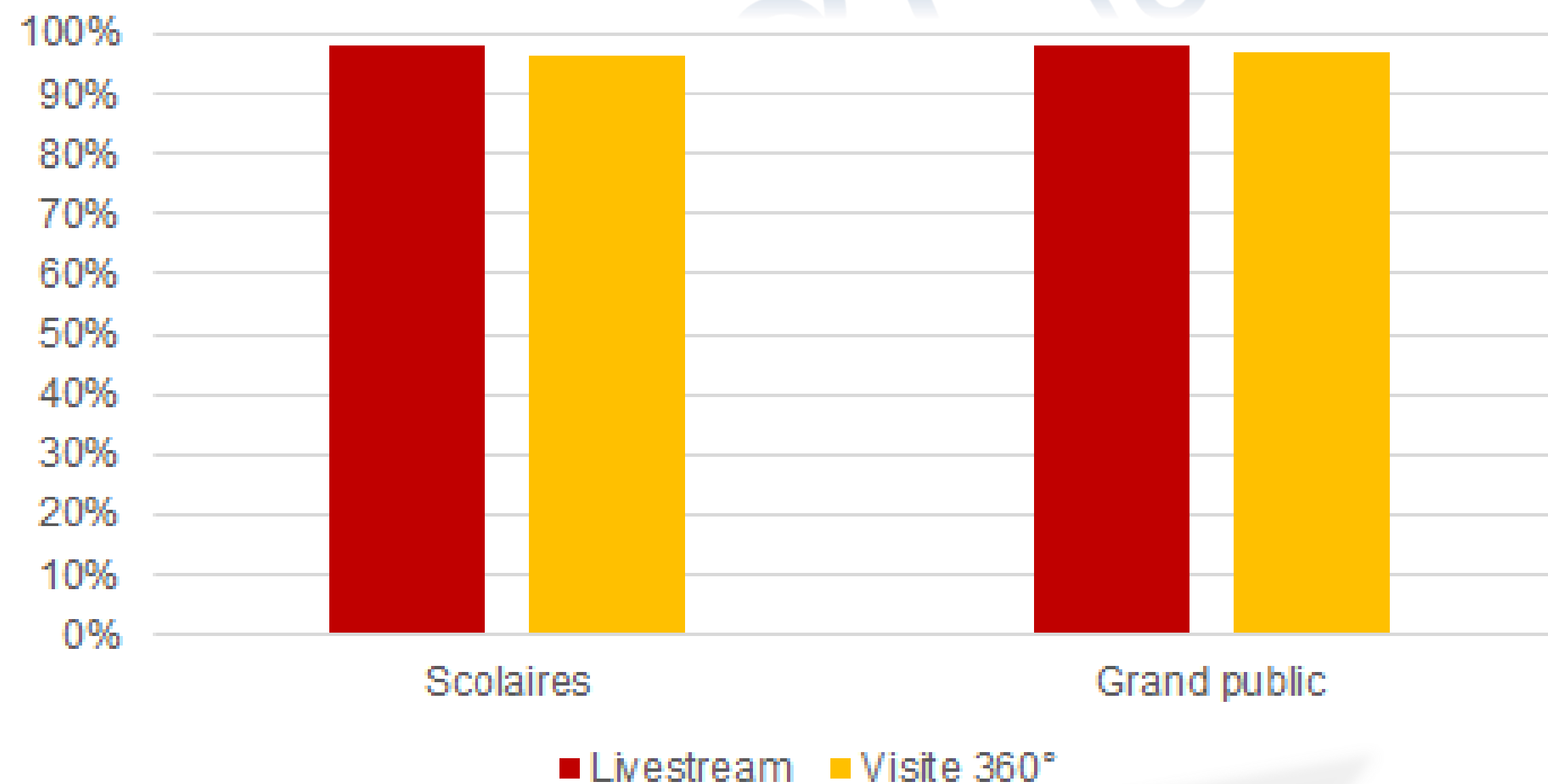


# EXPERIENCE VISITEUR

Satisfaction  
globale :

97%

Par comparaison,  
visites in situ : 95%



« ce type de visite faite avec le guide sur site est vraiment plus vivant que des conférences »  
(Sainte Chapelle)

«La qualité d'écoute, d'échange et la technique assez immersive sont étonnantes » (château d'If)

« Le fil conducteur nous tenait en haleine. J'ai bien aimé pouvoir partager cette expérience avec ma famille » (Mont Saint Michel)

"Animatrice parfaite: réponses à toutes les questions, habile pour les illustrations 3D, les zooming.  
Réelle balade dans le château, même si nous n'avions pas la main. Echanges intéressants entre participants" (Azay-le-Rideau)

## Livestream ou visite 360° ?

- Pas de difference notable !
- Confirmé par les interviews des visiteurs ayant testé les deux
- Scénarisation indispensable



livestream



visite 360°

- Spontanément préféré quand les visiteurs ont le choix
  - Plus dynamique
  - Plus réaliste : ambiance sonore, images en temps réel...
- 
- Partage de media (images, videos...) plus simple
  - Meilleure qualité d'image
  - Plus immersive (quand elle est bien réalisée)



# EXPERIENCE VISITEUR



## Que veulent les visiteurs ?

### Enseignants

- Horaire et vocabulaire adaptés aux élèves
- Les élèves sont actifs, posent des questions
- Les élèves retiennent quelque chose
- La visite est exploitable en classe

« Très adaptée aux enfants, possibilités de revoir des pièces...", un enseignant de las Palmas de Gran Canaria (visite d'Azay le Rideau)

"Très bien de poser les questions au fur et à mesure, leur permet de rester accrochés. C'est un dialogue continu avec le guide. Même ceux qui maîtrisaient mal le français ont posé des questions", un enseignant de Los Angeles (Arc, château d'If, Mont Saint Michel)

"Les interactions avec les élèves et la sensation d'y être ", un enseignant de Paris (Basilique Saint Denis)

"La possibilité pour mes élèves de se retrouver à Paris. Les interactions avec la guide très dynamiques et motivantes pour les élèves.", une enseignante d'Addis Abeda (visite de l'Arc de Triomphe)

### Elèves

- Ecouter une belle histoire
- Etre acteurs de la visite
- S'amuser

« J'ai beaucoup aimé cette visite parce qu' elle nous a raconté l'histoire des créatures qui ne sont pas réelles et moi j'aime ces histoires." Un élève de CM1 de Tripoli, Liban (visite de la cathédrale de Reims)

"La chasse au trésor est un bon prétexte pour donner de l'adrénaline à la visite" Un élève de 5e de Bata, Guinée Equatoriale (visite du Mont Saint Michel)

"On pouvait tourner la caméra pour regarder autour et j'ai trouvé cela sympa" Un élève de 3e de Houston (visite du château d'If)

"non seulement on a pu découvrir des choses mais en plus en jouant" Un élève de CM2 de Casablanca (visite du Mont Saint Michel)

« A l'époque il n'y avait pas de télévisions et pas de canapés et il y avait beaucoup d'escaliers » Un élève de CP de Sceaux (visite d'Azay le Rideau)

### Individuels

#### Leurs motivations

- Pour apprendre, se cultiver : 59%
- Pour découvrir un nouveau format de visite : 52%
- Par curiosité : 41%

#### Leurs satisfactions

- Des interactions de qualité avec l'animateur : 98%
- Un contenu culturel de qualité : 97%
- Des lieux d'ordinaire inaccessibles : 99%

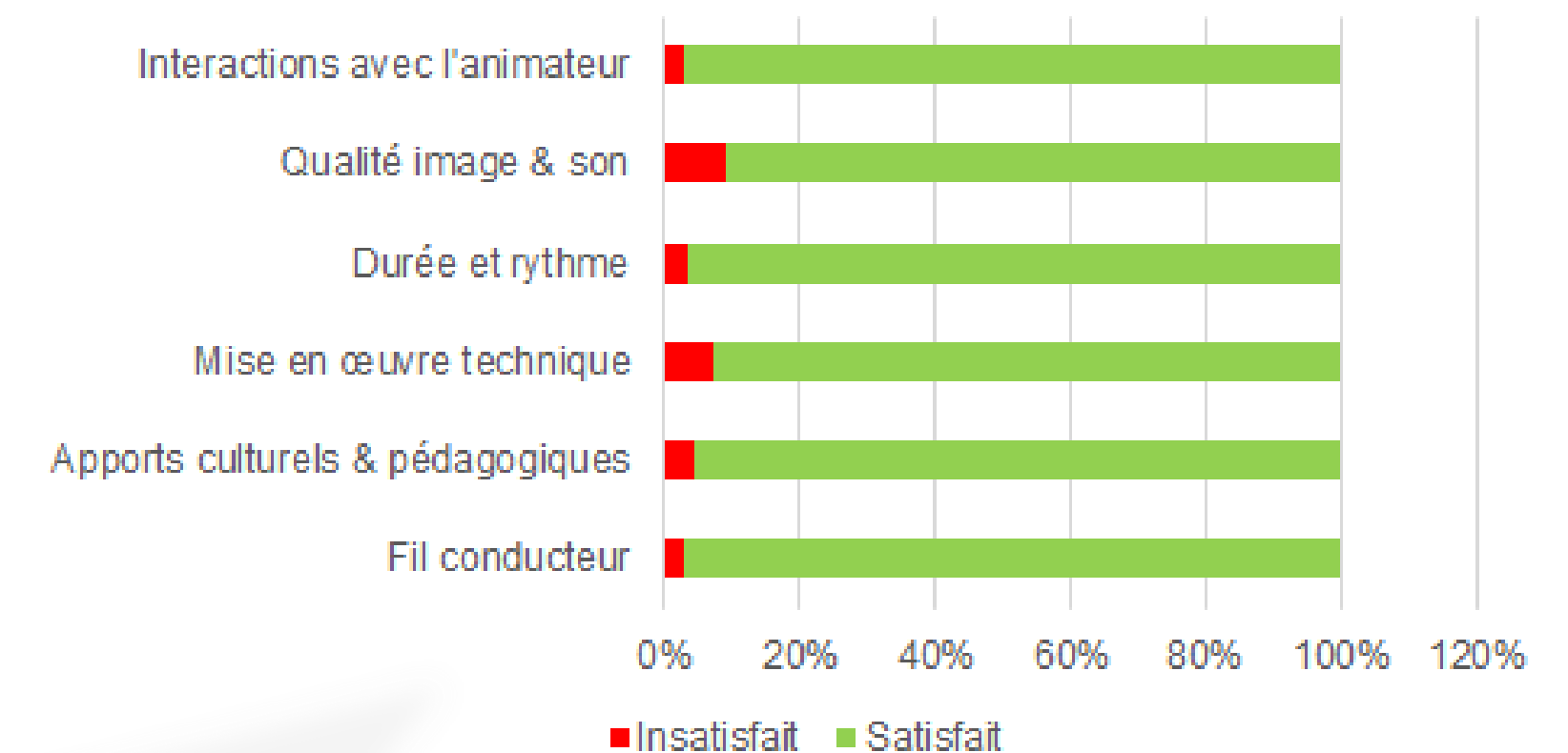


# EXPERIENCE VISITEUR



## Que n'aiment pas les visiteurs ?

### Satisfaction des enseignants



## Enseignants

- Problèmes techniques
- Discours inadapté aux élèves

« La visite était très intéressante pour un adulte ou pour des lycéens/étudiants. Mais le vocabulaire était bien trop inaccessible pour des élèves de CM2, et encore plus pour des élèves étrangers." Un enseignant de Denver (Conciergerie)

"Un peu plus d'interactions avec les élèves. Plus de pauses pour leur permettre de poser leurs questions." Une enseignante de Dubaï (Azay le Rideau)

"la qualité du son et des images extrêmement fluctuante selon le moment de la journée par rapport à la connexion 4G. Le retour des étudiants est unanime sur la déception qui aurait été ressentie si la visite avait été payante." (Château d'Angers)

## Elèves

- Session trop longue
- « Les bugs »

« Pas terrible. Ca a vraiment buggé j'étais coincé au même endroit pour 30 minutes " Un élève de CM1 de Los Angeles (château d'If)

"Je voudrais qu'il y ait plus d'animations et que ça bugge moins" Un élève de CM1 de Fontenay (Mont Saint Michel)

"j'aimerais que ça soit moins long avec moins de détails" Un élève de CM1 de Tripoli, Liban (visite de la cathédrale de Reims)

« Extrêmement intéressante bien qu'un peu courte (30mn). Seul bémol, la qualité de l'image » (tours de la cathédrale de Reims)

« J'avais plus de 2 minutes d'avance de l'image et du son et n'ai pas trouvé comment régler le souci » (château d'If)

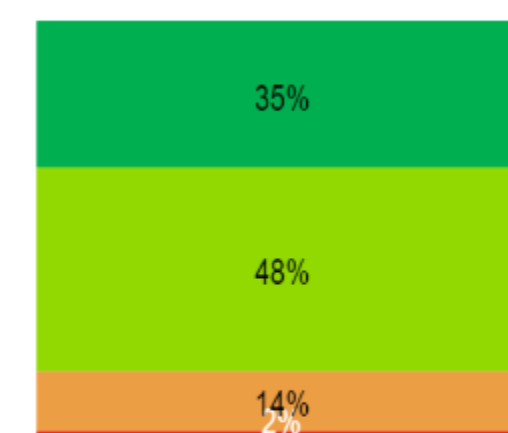
« ça aurait pu être bien si la technique avait suivi. L'image s'est paralysée à de nombreuses reprises » (Panthéon)

« Plusieurs problèmes de résolution d'image causés par une mauvaise connexion, il faudrait investir dans un meilleur micro (pour isoler du bruit du vent) » (Arc de triomphe)

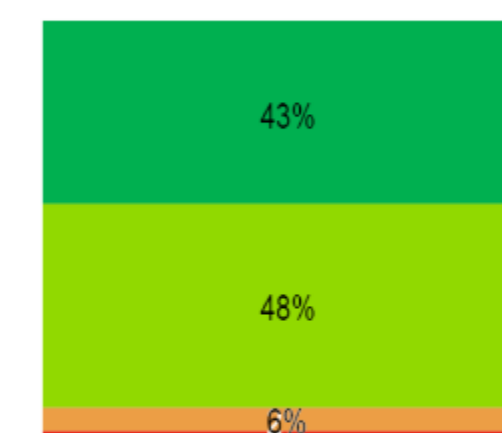
## Individuels

- Problèmes techniques : problèmes de connexion, besoins d'accompagnement au démarrage, qualité de l'image (17%), visiteurs qui se perdent dans l'image 360°...

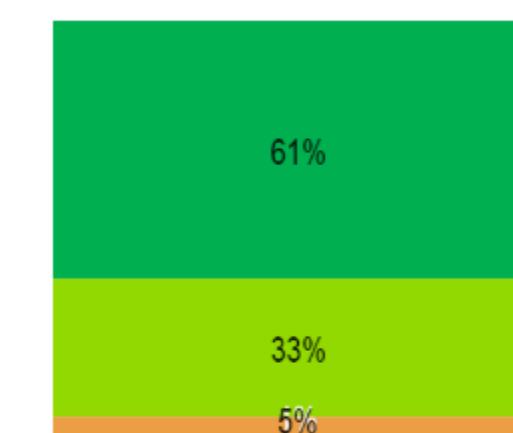
Concernant les aspects techniques de votre visite, comment évaluez vous :



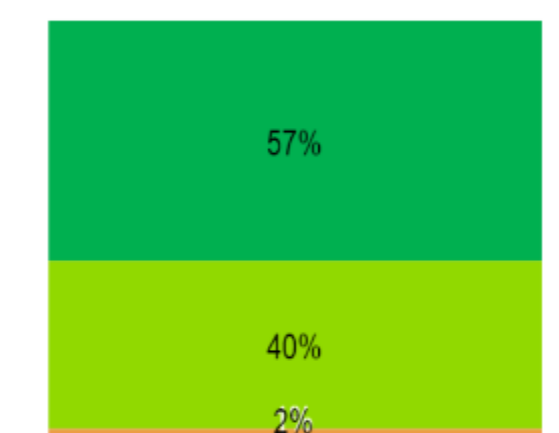
La qualité de l'image



La qualité du son



La facilité technique à suivre la visite



L'assistance pendant la visite

● Pas du tout satisfaisant ● Plutôt pas satisfaisant ● Plutôt satisfaisant ● Très satisfaisant



# BENEFICES POUR LE CMN

## Motivation des équipes

- Fédération des équipes autour d'un projet de monument
- Plaisir d'expérimenter de nouvelles techniques, de nouveaux publics
- Démarche d'amélioration continue
- Réflexion collective sur la médiation : un effet réseau !

## Accélération de la transformation numérique

- Des équipes qui ne savaient pas utiliser des outils de visioconférence en décembre construisent maintenant leur visite 360°
- Une expérience collective enviée par d'autres monuments
- Une approche collaborative inédite entre monuments sur les sujets pédagogiques et numériques

## De nouveaux publics qui n'auraient jamais été touchés sinon

- 76% de classes trop éloignées géographiquement pour venir en sortie
- 33% des individuels peu adeptes des sorties dans les monuments
- Découverte de monuments méconnus ou re-découverte
- Visibilité mondiale aux monuments

## Un avantage concurrentiel pour les monuments du CMN

- La médiation, un différentiateur par rapport aux visites en autonomie
- La force du catalogue, fidélise autour de la marque CMN : des CEs, des lycées, des opérateurs touristiques veulent acheter plusieurs visites
- 84% des individuels et 88% des enseignants prêts à recommencer !



# ET MAINTENANT ?

## Passage aux tests payants le 15 avril

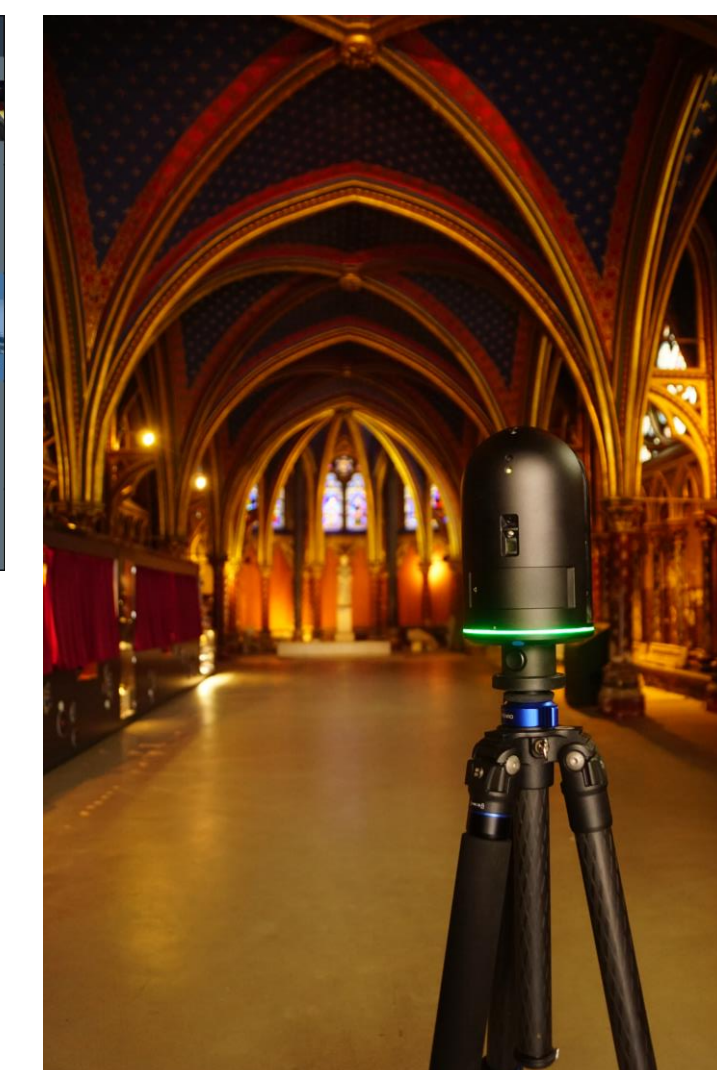
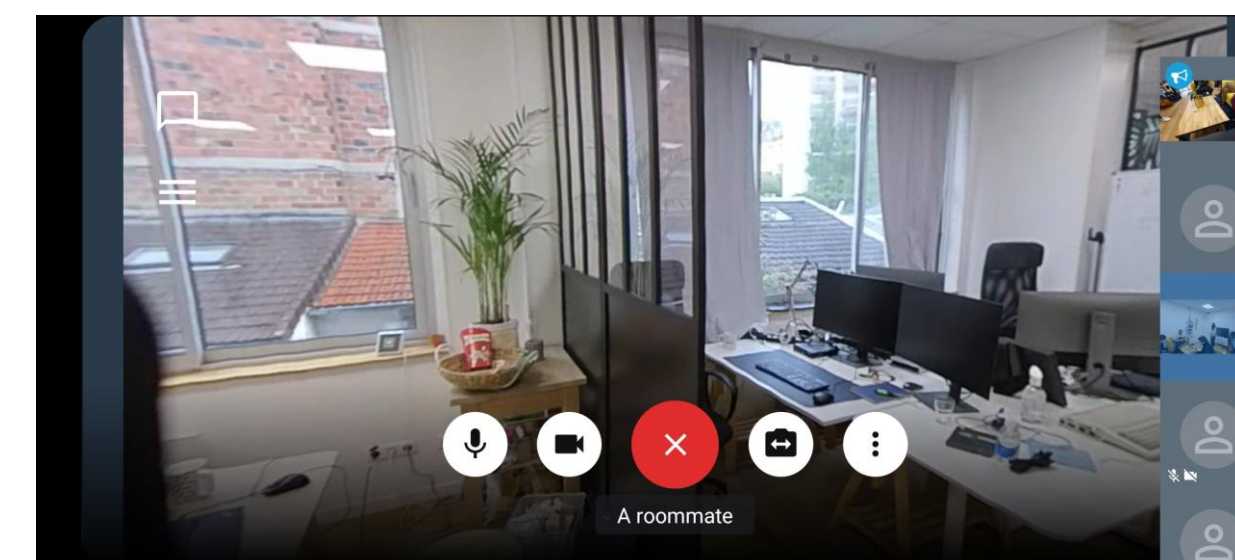
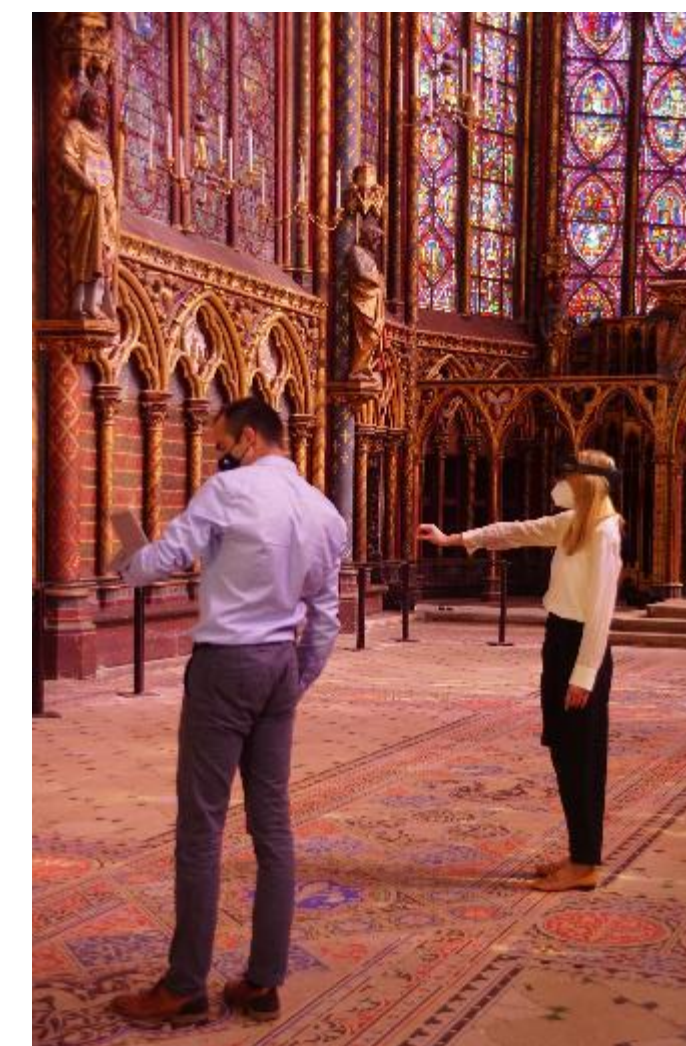
- Pour les scolaires, les groupes et les individuels
- Tarif de 9€ / écran pour les individuels basé sur les retours et l'analyse du marché
- Affinage du positionnement

## Elargissement à plus de monuments

- Lancement d'un marché de captations 360°
- 19 monuments prévus d'ici fin décembre

## Tests de dispositifs innovants

- Immerger les visiteurs
- Permettre de l'interactivité aux visiteurs
- Nécessiter peu de ressources informatiques (bande passante, RAM)
- Permettre au médiateur d'intégrer des contenus externes
- Donner au médiateur la main sur les parcours





CENTRE DES  
MONUMENTS NATIONAUX

MERCI !

patrick.bergeot@monuments-nationaux.fr



@LeCMN  
#LECMN

[www.monuments-nationaux.fr](http://www.monuments-nationaux.fr)