Guides multimédias Appel d'offres / CCTP

Article 1 : Objet de la consultation

Le présent appel d'offres a pour objet la création de plusieurs parcours, ainsi que la fourniture, l'installation, la mise en service et la maintenance d'une solution de guides multimédias destinée à la découverte touristique de la ville de Rouen et de ses patrimoines.

Le présent marché est décomposé en deux lots distincts, détaillés ci-après, dans l'article 3.

La mission consiste en :

- La création de contenus multimédias à destination des adultes, déclinés également pour le jeune public, permettant de découvrir les cinq patrimoines (art, histoire, patrimoine industriel, gastronomie et nature) de la Métropole Rouen Normandie, dans plusieurs langues : français, anglais, allemand, espagnol, italien, néerlandais, japonais, chinois, portugais et coréen, et accessibles aux personnes en situation de handicap ;
- La fourniture de 100 guides multimédias, accompagnés des équipements de recharge et des casques ou écouteurs nécessaires à leur utilisation ;
- Le suivi et la maintenance des équipements et de la solution technique pendant une durée minimale de 2 ans, ainsi que la mise en œuvre des dispositions nécessaires pour permettre leur maintien en conditions opérationnelles pendant une durée minimale de 15 ans ;
- La création d'un contenu vidéo adapté en Langue des Signes Française (LSF), avec sous-titrage, destiné notamment aux personnes sourdes ou malentendantes ;
- La création de contenus en audiodescription destinés notamment aux personnes aveugles ou malvoyantes ;
- La conception de parcours et de fonctionnalités adaptés aux différents publics en situation de handicap, notamment par la prise en compte de l'accessibilité des cheminements et l'information sur les éventuels obstacles pour les personnes à mobilité réduite, ainsi que par une navigation simple et un langage adapté pour les personnes présentant une déficience cognitive ;
- La mise en place d'une interface accessible à tous les publics, notamment grâce à une bonne lisibilité, un contraste suffisant et une taille de caractères adaptée.

Article 2 : Présentation et stratégie

1. Rouen Tourisme

Rouen Tourisme est l'organisme en charge de la mise en œuvre de la politique touristique de la Métropole Rouen Normandie. Constitué en association régie par la loi du 1er juillet 1901, il agit dans l'intérêt public et s'inscrit pleinement dans les orientations stratégiques définies par la Métropole en matière de développement touristique durable.

Ses missions principales portent sur l'accueil et l'information des visiteurs, la promotion de la destination en France et à l'international, la commercialisation de produits touristiques, la coordination des acteurs du tourisme local ainsi que l'évaluation des actions mises en œuvre.

La Métropole Rouen Normandie est détentrice du label Ville et Pays d'Art et d'Histoire, attribué par le ministère de la Culture, qui reconnaît la richesse et la qualité de son patrimoine ainsi que l'engagement du territoire en faveur de sa conservation, de sa médiation et de sa valorisation auprès de tous les publics.

Dans ce cadre, Rouen Tourisme joue un rôle central dans la diffusion du récit patrimonial et dans le développement d'outils de médiation adaptés aux enjeux contemporains.

2. Stratégie touristique et positionnement de la destination

Un tourisme patrimonial innovant

Depuis 2022, la Métropole Rouen Normandie a engagé une stratégie touristique durable visant à développer un tourisme attractif, porteur de retombées économiques, tout en respectant les équilibres environnementaux, sociaux et patrimoniaux du territoire.

L'offre touristique de la Métropole est variée et se décline autour de cinq patrimoines que l'on retrouve en grande quantité et qualité au sein de la Métropole Rouen Normandie : **arts, histoire, nature, industrie et gastronomie.**

À travers ces cinq patrimoines, la destination se positionne sur un tourisme patrimonial innovant s'appuyant sur 5 concepts clés : **l'exemplarité, la qualité, la durabilité, la résilience et l'inclusion.**

Il vise à mieux révéler la diversité et la richesse du patrimoine local, longtemps insuffisamment valorisé dans l'expérience touristique, et à proposer des expériences de visite à la fois qualitatives, contemporaines et accessibles.

3. Les 5 patrimoines

Les cinq patrimoines structurants constituent le socle du récit de destination et des expériences proposées aux visiteurs. Ces patrimoines sont appelés à être pleinement valorisés au sein des parcours multimédias.

- **Le patrimoine historique – Un livre d'histoire à ciel ouvert**

Capitale historique de la Normandie, Rouen offre plus de 2 000 ans d'histoire lisible dans l'espace urbain. La ville conserve de nombreux témoins majeurs de chaque époque : patrimoine religieux, maisons à pans de bois, abbayes, sites médiévaux, lieux emblématiques liés à Jeanne d'Arc ou encore héritages des périodes modernes et contemporaines.

- **Le patrimoine artistique – Une terre d'inspiration**

Rouen est une terre d'inspiration pour de nombreux artistes, peintres, écrivains et créateurs. L'impressionnisme, les musées, l'artisanat d'art, les ateliers et les lieux de création témoignent d'un patrimoine artistique riche, vivant et étroitement lié à l'histoire de la ville et de la Seine.

- **Le patrimoine industriel – L'innovation en héritage**

Les vallées industrielles, les activités portuaires et les entreprises du territoire illustrent un patrimoine industriel fort, mêlant mémoire ouvrière, savoir-faire techniques et innovations contemporaines. Ce patrimoine met en lumière les liens étroits entre industrie, territoire et transformations sociales.

- **Le patrimoine naturel – Forêts et fleuve**

La Seine, les forêts d'exception, les panoramas et les itinéraires de mobilités douces structurent l'identité paysagère du territoire. Ce patrimoine naturel offre un cadre privilégié pour des expériences de découverte respectueuses de l'environnement et participe pleinement à l'attractivité touristique de la destination.

- **Le patrimoine gastronomique – Ville créative UNESCO de la gastronomie**

Rouen est la seule ville française labellisée Ville créative UNESCO en matière de gastronomie. Ce patrimoine valorise les produits locaux, les filières agricoles, les marchés, les savoir-faire culinaires et les expériences gourmandes, constituant un levier majeur d'attractivité et de rayonnement international.

Article 3 : Décomposition en lots

Le présent marché est décomposé en deux lots distincts correspondant aux différentes composantes du projet.

Lot n°1 : Conception, production et préparation technique des contenus des parcours de guides multimédias

Ce lot comprend l'ensemble des prestations relatives à la conception des parcours, à la production des contenus et à leur préparation technique en vue de leur intégration dans la solution de guides multimédias, notamment :

- La définition des itinéraires et des points d'intérêt ;
- La scénarisation des parcours ;
- La rédaction des contenus ;
- La traduction en langues étrangères ;
- L'enregistrement des contenus audio (voix off, habillage sonore) ;
- La production de contenus multimédias complémentaires ;
- L'adaptation des contenus aux différents publics (familles, enfants, publics internationaux, personnes en situation de handicap) ;
- La préparation, le formatage et l'export des contenus conformément aux formats et spécifications techniques définis avec le titulaire du lot n°2 ;
- La réalisation de tests utilisateurs et les ajustements nécessaires ;
- Les mises à jour des différents parcours.

Le titulaire du lot n°1 fournira l'ensemble des contenus finalisés dans les formats et selon les spécifications techniques définis en concertation avec le titulaire du lot n°2, afin de permettre leur intégration dans la solution technique retenue.

Le titulaire du lot n°1 participera aux tests d'intégration des contenus dans la solution technique et sur les appareils. Il devra, le cas échéant, procéder aux corrections et ajustements nécessaires lorsque des anomalies sont liées à la production, au formatage ou aux contenus fournis.

Une attention particulière devra être portée à l'adaptation des contenus aux publics internationaux.

Les contenus ne devront pas se limiter à une simple traduction, mais faire l'objet d'une véritable adaptation culturelle. Le prestataire devra notamment proposer une contextualisation des références historiques, culturelles et patrimoniales afin de les rendre compréhensibles par des visiteurs étrangers.

À ce titre, il est attendu :

- Une mise en perspective des périodes historiques évoquées avec des repères équivalents dans d'autres zones géographiques ;
- Une explicitation des grandes figures historiques et de leur rôle (ex. : Jeanne d'Arc) ;
- Une adaptation du niveau de langage et des références culturelles selon les publics.

L'objectif est de garantir une expérience de visite accessible, claire et enrichissante pour un public international.

Le prestataire retenu devra prévoir des phases de validation avec Rouen Tourisme à chaque étape clé du projet.

À ce titre, des livrables intermédiaires (échantillons de contenus, propositions de parcours, extraits audio, etc.) devront être transmis à Rouen Tourisme pour validation, conformément au rétroplanning défini conjointement avec le titulaire au démarrage du marché. La poursuite des prestations sera conditionnée à la validation expresse de ces éléments par Rouen Tourisme.

Le titulaire devra intégrer dans son rétroplanning les délais nécessaires à ces phases de validation.

Lot n°2 : Fourniture, installation et maintenance des équipements et intégration des contenus dans la solution de guides multimédias

Ce lot comprend l'ensemble des prestations liées aux équipements techniques nécessaires à l'exploitation des guides multimédias et à l'intégration finale des contenus dans la solution technique, notamment :

- La fourniture des guides multimédias et de leurs accessoires (écouteurs, casques, etc.) ;
- La fourniture des stations de recharge et équipements associés ;
- La mise à disposition d'outils de gestion du parc ;
- La mise à disposition d'une solution logicielle permettant à Rouen Tourisme, sans intervention du titulaire, de modifier, supprimer, remplacer ou ajouter des contenus, des parcours, des langues et des médias, dans la limite des fonctionnalités prévues au marché, ainsi que d'exporter et de récupérer l'ensemble des contenus et données exploités dans la solution, dans des formats standards, ouverts ou largement réutilisables, permettant leur transfert vers une autre solution technique ;
- L'intégration, le paramétrage et le chargement des contenus fournis par le titulaire du lot n°1 dans la solution technique et sur les appareils ;
- L'installation et la mise en service des équipements ;

- La réalisation des tests d'intégration et les vérifications nécessaires au bon fonctionnement des contenus sur les équipements ;
- La maintenance préventive et corrective ;
- Le service après-vente et le remplacement des équipements défectueux ;
- La formation des équipes à l'utilisation des équipements et de la solution logicielle ;
- Le suivi technique et les mises à jour de la solution.

Le matériel proposé devra être conçu pour permettre une durée d'exploitation d'au moins 15 ans, dans des conditions d'usage intensif et en environnement touristique.

La garantie contractuelle minimale des équipements et de la solution technique sera de 2 ans à compter de leur mise en service.

Cette durée de garantie est distincte de l'exigence de pérennité du présent marché. Le titulaire devra permettre le maintien en conditions opérationnelles des équipements et de la solution technique pendant une durée minimale de 15 ans à compter de leur mise en service.

À ce titre, pendant cette période, le titulaire devra notamment assurer ou garantir la possibilité de :

- la disponibilité des pièces détachées, batteries, accessoires et composants nécessaires à la réparation et au maintien en fonctionnement des équipements ;
- le diagnostic et la réparation des équipements défectueux ;
- le remplacement des composants ou équipements lorsqu'une réparation n'est pas techniquement possible ;
- une assistance technique par téléphone et par voie électronique pour le diagnostic et la résolution des incidents ;
- lorsqu'un problème ne peut pas être résolu à distance, une intervention sur site afin d'assurer le diagnostic, le dépannage, la réparation ou, lorsque cela est nécessaire, le remplacement de l'équipement ou du composant défectueux ;
- le maintien du support et de la compatibilité de la solution logicielle et du système d'exploitation utilisés par les équipements ;
- la mise à disposition des mises à jour et correctifs nécessaires au maintien en conditions opérationnelles et à la sécurité de la solution ;
- la continuité d'exploitation et la portabilité des contenus en cas d'évolution, de remplacement ou d'obsolescence de la solution logicielle.

Le candidat devra préciser dans son offre les modalités d'assistance et de dépannage proposées, notamment les plages horaires de disponibilité de l'assistance téléphonique, les délais de prise en compte des incidents ainsi que les délais prévisionnels d'intervention sur site en cas de panne ne pouvant être résolue à distance.

La fin de commercialisation ou l'arrêt de fabrication du modèle proposé ne devra pas, à lui seul, empêcher la réparation ou le maintien en fonctionnement des équipements pendant cette période minimale de 15 ans. Le candidat devra préciser dans son offre les dispositions prévues à cet effet.

Le candidat devra également préciser dans son offre les conditions applicables au-delà de la période de garantie de 2 ans, notamment :

- les modalités de maintenance, de réparation et de remplacement des équipements ;
- la durée prévisionnelle de disponibilité des pièces détachées, batteries, accessoires et composants ;

- la durée prévisionnelle de support de la solution logicielle et du système d'exploitation;
- les conditions de maintien de la compatibilité et des mises à jour de la solution ;
- le coût indicatif des prestations de maintenance au-delà de la période de garantie ;
- le coût indicatif de remplacement des batteries ;
- le coût indicatif des principaux accessoires ;
- le coût indicatif de remplacement ou de renouvellement des équipements.

Les candidats peuvent répondre à un seul lot ou aux deux lots.

Chaque lot fera l'objet d'une analyse et d'un classement distincts et pourra être attribué à un prestataire différent.

Toutefois, un même candidat pourra se voir attribuer un ou plusieurs lots, sous réserve que son offre soit jugée économiquement la plus avantageuse pour chacun des lots concernés.

En cas d'attribution à des titulaires distincts, ceux-ci devront collaborer étroitement afin de garantir la compatibilité technique des contenus et des équipements ainsi que la bonne intégration et le bon fonctionnement de l'ensemble de la solution.

Le titulaire du lot n°1 devra fournir les contenus finalisés dans les formats et selon les spécifications techniques convenus avec le titulaire du lot n°2. Le titulaire du lot n°2 assurera leur intégration, leur paramétrage et leur chargement dans la solution technique et sur les appareils.

Les deux titulaires devront participer aux tests d'intégration et de fonctionnement. Lorsque des anomalies seront constatées, chacun interviendra sur son périmètre de responsabilité afin de permettre leur résolution dans les meilleurs délais.

Article 4 : Cadrage des prestations

1. Contexte de la mission

Rouen Tourisme souhaite engager une modernisation profonde de son offre d'audioguidage afin de renforcer l'attractivité et la qualité de l'expérience proposée aux visiteurs individuels.

Le dispositif actuellement en service, acquis il y a près de quinze ans, est désormais obsolète. Les équipements, vieillissants, ne répondent plus aux attentes en matière d'ergonomie, de performance et d'usages numériques. Les parcours proposés apparaissent datés et ne correspondent plus aux standards actuels de médiation culturelle ni aux exigences d'un public de plus en plus connecté et international.

En outre, la réduction progressive du parc, due à des coûts de réparation élevés et à la vétusté du matériel, limite la capacité de Rouen Tourisme à proposer une offre adaptée en période de forte affluence.

Dans ce contexte, Rouen Tourisme souhaite déployer une solution innovante, qualitative et durable, permettant de :

- Valoriser pleinement les cinq patrimoines de la ville : art, histoire, industrie, gastronomie et nature ;
- Proposer une offre multilingue répondant aux attentes d'un public international ;
- Proposer une offre de contenus adaptés aux enfants ;
- Proposer une offre accessible aux personnes à mobilité réduite ;

- Améliorer significativement l'expérience utilisateur, notamment grâce à des guides multimédias enrichis offrant des contenus multimédias tels que vidéos explicatives, photos et même de la réalité augmentée (AR) pour une visite immersive ;
- Optimiser la gestion technique et opérationnelle du dispositif.

Ce projet s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration continue de l'accueil et de la médiation touristique sur le territoire rouennais.

2. Résultat attendu

Rouen Tourisme souhaite développer et proposer environ une trentaine de parcours thématiques, permettant de découvrir la ville et ses environs sous différents angles. Ces parcours couvriront notamment les cinq grandes thématiques patrimoniales de Rouen : l'histoire, l'art, le patrimoine industriel, la gastronomie et la nature.

Le nombre et la répartition définitifs des parcours seront précisés dans le cadre de la mise en œuvre du marché, en fonction des besoins identifiés par Rouen Tourisme et des prestations retenues.

Ils pourront également porter sur des thématiques spécifiques, telles que Jeanne d'Arc, ainsi que sur des parcours destinés au jeune public et d'autres thématiques complémentaires définies avec Rouen Tourisme.

Ces parcours viseront à offrir une expérience enrichissante et variée pour tous les publics, en mettant en valeur le patrimoine historique, culturel et artistique de Rouen et de ses alentours, tout en favorisant une approche ludique et immersive de la visite.

Rouen Tourisme validera l'ensemble des scripts proposés par le prestataire retenu dans le cadre des guides multimédias.

Le prestataire retenu aura en charge l'ensemble des prestations techniques et opérationnelles nécessaires à la mise en œuvre du dispositif, comprenant notamment :

2.1. Production des contenus (lot1)

Le présent marché porte sur la création et la production des parcours audioguidés définis en concertation avec Rouen Tourisme dans le cadre du marché :

- Création et production des parcours : élaboration du scénario, choix des points d'intérêt, ordre de visite et mise en cohérence avec l'expérience touristique globale ;
- La sélection et la coordination des voix nécessaires à la production des contenus, pouvant reposer sur des comédiens professionnels ou sur une technologie de synthèse vocale ;
- L'enregistrement en studio dans des conditions garantissant une qualité sonore optimale ;
- Le montage, le mixage et le traitement des fichiers audio, ainsi que l'intégration éventuelle de contenus vidéo pour enrichir l'expérience ;
- L'acquittement et la gestion des droits liés aux différents médias utilisés ;
- La préparation et le formatage des contenus audio et multimédias finalisés en vue de leur intégration dans la solution de guides multimédias retenue, avec la préparation éventuelle des éléments nécessaires à la réalité augmentée ;
- L'adaptation et l'enregistrement des contenus en français et en neuf langues étrangères : anglais, allemand, espagnol, italien, néerlandais, japonais, chinois, coréen et portugais.

Les traductions devront être réalisées par des professionnels qualifiés et validées par Rouen Tourisme avant enregistrement. Les voix sélectionnées devront être adaptées aux publics cibles et à l'identité du territoire, et faire l'objet d'une validation préalable par Rouen Tourisme.

Le candidat pourra proposer une production vocale reposant sur des comédiens professionnels ou sur une technologie de synthèse vocale, sous réserve de garantir la qualité des productions, les droits d'utilisation nécessaires, la traçabilité des contenus générés et l'absence de réutilisation non autorisée des données ou des voix utilisées dans le cadre du marché.

Le candidat devra décrire précisément, dans son offre, les technologies d'intelligence artificielle ou de synthèse vocale éventuellement utilisées, ainsi que leurs conditions d'utilisation.

Le prestataire retenu pourra, le cas échéant, recourir à des outils d'intelligence artificielle pour certaines étapes de production, notamment pour la traduction, l'assistance au montage ou la génération de contenus, sous réserve d'un accord préalable de Rouen Tourisme. Il devra garantir la qualité finale des livrables, le respect des droits d'auteur et des droits voisins, ainsi que la conformité aux exigences éthiques et réglementaires en vigueur.

2.2 Fourniture du matériel (lot 2)

- La fourniture de 100 guides multimédias haut de gamme, légers prêts à l'emploi, offrant la possibilité d'intégrer des contenus multimédias (photos, vidéos) et, des éléments de réalité augmentée ;
- La fourniture des stations de recharge nécessaires ;
- L'ensemble des équipements et accessoires garantissant le bon fonctionnement du dispositif (casques, câblage, solutions de stockage, etc.).

2.3. Installation et mise en service (lot 2)

- Le paramétrage des appareils ;
- Les tests sur site du matériel et des contenus ;
- La vérification complète du bon fonctionnement avant mise en exploitation.

2.4. Suivi et maintenance (lot 2)

- La garantie contractuelle minimale des équipements et de la solution technique sera de 2 ans à compter de leur mise en service ;
- Le titulaire devra permettre le maintien en conditions opérationnelles des équipements et de la solution technique pendant une durée minimale de 15 ans à compter de leur mise en service ;
- Pendant cette période, le titulaire devra notamment assurer ou garantir la possibilité de réparer les équipements, de disposer des pièces détachées, batteries, accessoires et composants nécessaires, d'assurer une assistance technique à distance et d'intervenir sur site lorsque le dépannage ne peut être réalisé à distance ;
- Le titulaire devra assurer le maintien du support et de la compatibilité de la solution logicielle et du système d'exploitation utilisés par les équipements, ainsi que la mise à disposition des mises à jour et correctifs nécessaires au maintien en conditions opérationnelles et à la sécurité de la solution ;
- Le candidat devra préciser dans son offre les modalités d'assistance et de dépannage proposées, notamment les plages horaires de disponibilité de l'assistance téléphonique, les délais de prise en compte des incidents ainsi que les délais prévisionnels d'intervention sur site ;
- Le candidat devra également préciser les conditions et coûts indicatifs applicables au-delà de la période de garantie de 2 ans, notamment pour la maintenance, la

réparation, les pièces détachées, les batteries, les accessoires et le remplacement des équipements.

Le prestataire s'engagera à considérer comme confidentiels tous les renseignements et documents qui lui seront communiqués durant les prestations faisant l'objet du présent marché.

Le prestataire cèdera à Rouen Tourisme, dans les conditions énoncées ci-après, les droits de propriété intellectuelle attachés à l'écriture, la scénarisation, la traduction, l'interprétation et l'enregistrement de tous les textes et toutes les séquences audio et vidéo, réalisées dans le cadre du présent marché.

3. Caractéristiques des parcours

Rouen Tourisme fournira des propositions de points d'intérêts pour chacun des parcours. Le prestataire retenu aura pour mission de proposer des contenus, de les faire valider, d'assurer l'enregistrement des voix, la préparation technique des contenus et les adaptations linguistiques.

Le contenu des visites devra être scénarisé de manière à engager activement les auditeurs au cœur de la narration et à favoriser leur immersion dans l'atmosphère et l'ambiance propres aux 5 patrimoines de Rouen : art, histoire, industrie, nature et gastronomie.

Le public cible est essentiellement un public touristique, français ou étranger, en visite individuelle ou en groupe.

Les contenus devront être conçus de manière à être compris par des publics ne disposant pas nécessairement de connaissances préalables sur l'Histoire de France. Une contextualisation des événements, périodes et figures historiques devra être intégrée afin de faciliter la compréhension et l'appropriation des contenus par les visiteurs internationaux.

À titre d'exemple, certaines figures ou périodes historiques (telles que Jeanne d'Arc ou le Moyen Âge) devront être accompagnées d'éléments de contextualisation ou de mise en perspective avec des repères historiques équivalents dans d'autres pays.

Chaque visite destinée au public adulte devra être produite en dix langues : français, anglais, allemand, espagnol, italien, néerlandais, japonais, chinois, coréen et portugais. Les parcours destinés au jeune public seront produits en quatre langues : français, anglais, espagnol et allemand.

Chaque parcours de visite durera en moyenne 1h30. Le contenu devra être suffisamment riche pour refléter l'histoire, l'architecture, le contexte et les anecdotes propres à chaque point d'intérêt, sans être trop dense afin de ne pas décourager les visiteurs souhaitant une visite plus concise.

Chaque visite comprendra entre vingt et vingt-cinq points d'intérêt répartis de manière cohérente selon la thématique patrimoniale, la fluidité du parcours et la logique narrative du récit.

Il est à noter que les parcours de visite se feront en grande partie en extérieur. Les itinéraires proposés devront donc être adaptés à un cheminement sur site, en privilégiant une progression logique et immersive à l'intérieur des zones patrimoniales concernées.

- Les parcours spécialement conçus pour le jeune public devront opter pour une narration ludique et des contenus interactifs adaptés aux enfants. Ces parcours enfant seront au nombre de cinq et devront être produits uniquement en français, en anglais, en espagnol et en allemand.
- Plusieurs parcours thématiques complémentaires pourront être proposés afin d'enrichir l'offre de visite et de diversifier les approches proposées aux publics. À titre d'exemple, des parcours dédiés à différentes thématiques pourront être envisagés, telles que Jeanne d'Arc, les Impressionnistes, Monet, Flaubert, les Vikings, etc. Ces

parcours devront respecter les mêmes exigences que les autres parcours en matière de production, de qualité des contenus, d'adaptation linguistique et d'accessibilité.

- Un parcours vidéoguidé en Langue des Signes Française (LSF), destiné à rendre le contenu accessible aux personnes sourdes ou malentendantes. Ce parcours sera uniquement en vidéo (pas d'audio) et devra respecter les mêmes standards de qualité, d'accessibilité et d'intégration multimédia (photos, vidéos, éventuellement AR) que les parcours principaux.

Les parcours concernés devront être proposés avec des prestations complètes de production, d'adaptation linguistique, de préparation technique et de tests sur site, conformément aux exigences du présent marché.

4. Description des 5 patrimoines structurants la ville de Rouen

L'offre touristique de Rouen Tourisme s'organise autour de cinq patrimoines structurants, qui constituent le socle du récit de destination et des expériences proposées aux visiteurs. Ces patrimoines devront être pleinement valorisés à travers les parcours audioguidés, en donnant du sens, du rythme et une expérience enrichissante et immersive.

Patrimoine historique – « Un livre d'histoire à ciel ouvert »

Rouen est une capitale historique de la Normandie dont le centre-ville se lit comme un véritable livre d'histoire. La ville offre au public plus de 2 000 ans d'évolution urbaine, sociale et culturelle, avec des témoins architecturaux et symboliques à chaque époque.

Nous attendons du parcours qu'il mette en lumière :

- Les grandes étapes de l'histoire de Rouen (de l'Antiquité à aujourd'hui) ;
- Les monuments incontournables (cathédrales, abbayes, maisons à pans de bois) ;
- Les lieux emblématiques associés à Jeanne d'Arc et à d'autres figures historiques ;
- Une approche narrative qui rende cette histoire vivante et compréhensible pour tous.

Patrimoine artistique – « Une terre d'inspiration »

Rouen a inspiré des générations d'artistes, de peintres impressionnistes à des créateurs contemporains.
Le parcours devra valoriser :

- L'héritage impressionniste et la place de Rouen dans l'histoire de l'art ;
- Les musées, galeries, ateliers et lieux de création ;
- Les pratiques artisanales et artistiques locales ;
- Une approche qui relie esthétique, expression créative et contexte culturel, en donnant des clefs d'interprétation accessibles à tous les publics.

Patrimoine industriel – « L'innovation en héritage »

Le territoire normand illustre un patrimoine industriel riche, ancré dans les vallées industrielles, les activités portuaires, les savoir-faire techniques et les transformations économiques et sociales.
Le parcours devra :

- Mettre en lumière l'histoire ouvrière, les innovations et leur impact sur la ville et ses habitants ;

- Raconter les grandes entreprises, les sites emblématiques dont le port de Rouen et les évolutions techniques ;
- Proposer une lecture contextualisée du lien entre industrie, territoire et société.

Patrimoine naturel – « Forêts et fleuve »

La Seine, les forêts remarquables, les panoramas, les berges et les itinéraires de mobilités douces font partie intégrante de l'identité paysagère de la destination.

Nous attendons du parcours qu'il :

- Intègrent les paysages naturels et les éléments de géographie locale ;
- Favorisent une découverte respectueuse de l'environnement ;
- Permettent d'expérimenter la nature au cœur de l'expérience touristique (points de vue, circulation douce, espaces verts, lien ville/fleuve).

Patrimoine gastronomique – « Ville créative UNESCO de la gastronomie »

Rouen est la seule ville française à être labellisée **Ville créative UNESCO en matière de gastronomie**.
Le parcours devra valoriser :

- Les produits et filières locales ;
- Les marchés, spécialités culinaires, pratiques gastronomiques et savoir-faire des chefs ;
- Les expériences gustatives comme vecteurs de connaissance du territoire ;
- Une narration qui relie culture, production, histoire alimentaire et expérience sensorielle.

Pour chacun de ces patrimoines, les parcours audioguidés devront :

- Offrir une mise en récit immersive, engageante et structurée ;
- Valoriser des points d'intérêt significatifs représentant la diversité et la richesse du patrimoine concerné ;
- S'adresser à des publics variés (adultes, visiteurs internationaux, publics spécialisés) ;
- Proposer des contenus riches, clairs et accessibles, tout en garantissant une durée cohérente avec l'expérience d'une visite in situ ;
- Permettre une compréhension fine et mémorable des patrimoines, au travers d'une narration fluide, vivante et contextualisée.

5. Contraintes techniques des parcours multimédias

Dans le cadre des guides multimédias, les parcours proposés devront prendre en compte l'ensemble des contraintes techniques suivantes :

Mixité extérieur / intérieur

Les visites se dérouleront principalement en extérieur, mais certaines étapes des parcours pourront nécessiter des passages à l'intérieur de monuments remarquables, tels que la

cathédrale de Rouen, des églises ou d'autres sites patrimoniaux, afin de permettre une visite complète et cohérente des points d'intérêt retenus.
Le prestataire devra donc prévoir une solution technique adaptée à ces transitions entre extérieur et intérieur (qualité de réception des contenus, mise en pause automatique, etc.), garantissant une expérience utilisateur fluide et sans rupture.

Distance de parcours et points d'intérêt

Chaque parcours comportera entre 20 et 25 points d'intérêt répartis selon la thématique patrimoniale et la logique narrative du récit. La distance de marche à prévoir pour une visite complète sera d'environ 2 à 3 kilomètres, répartie de manière cohérente et accessible, en privilégiant la fluidité des déplacements et le confort du public.

Accessibilité et conditions de circulation

Les itinéraires devront être pensés pour être praticables par des publics variés, en tenant compte des pentes, des escaliers, des surfaces irrégulières et des conditions d'accès des sites visités. Les points d'arrêt devront être clairement identifiables pour l'auditeur, avec des indications précises des emplacements et des accès aux contenus audio.

Expérience utilisateur et qualité technique

Le matériel et les solutions retenus devront garantir une bonne qualité de restitution audio, même dans des environnements bruyants ou lors des transitions entre extérieur et intérieur. La navigation entre les points d'intérêt et l'accès aux contenus devra être intuitive, fiable et adaptée aux conditions de circulation sur site.

6. Les équipements et matériel déjà existants

Rouen Tourisme dispose actuellement d'un parc d'audioguides acquis en 2016 auprès de l'entreprise **Audiovisit**. Ce parc est toujours en utilisation à ce jour, mais le matériel présente des limites importantes en termes de fiabilité et de durabilité : les audioguides ont été souvent sujets à des pannes fréquentes, ce qui a rendu leur exploitation coûteuse et difficile, notamment en raison de coûts de réparation élevés. Rouen Tourisme ne dispose plus que de 14 audioguides de ce parc.

Pour les nouvelles installations, Rouen Tourisme souhaite s'engager vers une solution matérielle plus adaptée aux besoins actuels et futurs. La solution proposée par le prestataire devra être robuste, fiable, légère et durable dans le temps, afin de répondre aux exigences d'une utilisation professionnelle intensive par un public touristique varié. Le matériel devra être conçu pour résister aux manipulations fréquentes, aux chocs et aux conditions d'usage quotidien, tout en limitant les besoins de maintenance et de réparations coûteuses.

La solution proposée devra également permettre une maintenance et une évolution dans le temps, notamment grâce à la disponibilité des pièces détachées et composants nécessaires aux réparations, ainsi qu'à la pérennité de la solution logicielle. Les conditions de maintien en exploitation et d'évolution de la solution pendant cette période minimale de 15 ans devront être précisées par le candidat.

Article 5 : Description des prestations

La prestation comprend l'ensemble des prestations prévues aux différentes phases décrites ci-dessous.

1. Conception et mise en place des parcours de visite

Sur toute la durée de la création, de la conception et de la mise en place des visites scénarisées et audioguidées, le prestataire devra être pleinement disponible pour participer aux réunions préparatoires et de suivi, en complément des échanges téléphoniques et par courrier électronique. Cette disponibilité comprendra la participation aux réunions programmées, la réactivité aux sollicitations et la communication régulière avec les équipes de Rouen Tourisme.

Étape 1 — Réception et analyse des éléments fournis par Rouen Tourisme

Rouen Tourisme transmettra au prestataire les éléments nécessaires à la conception des parcours, notamment les informations historiques, patrimoniales et touristiques disponibles, les principaux points d'intérêt à valoriser ainsi que les orientations et thématiques souhaitées pour chaque parcours.

Ces éléments pourront notamment être complétés par les indications et recommandations des guides-conférenciers de Rouen Tourisme, qui pourront apporter leur expertise sur les contenus, les points d'intérêt, les itinéraires et les thématiques à privilégier.

À partir de ces éléments, le prestataire sera chargé de concevoir, rédiger et scénariser les contenus des différents parcours, en lien étroit avec Rouen Tourisme.

Cette étape comprendra notamment :

- des réunions de travail permettant de définir les thématiques, les itinéraires, les points d'intérêt et les orientations narratives des parcours ;
- la proposition d'une structure et d'un scénario pour chaque parcours ;
- la rédaction des contenus et leur adaptation au format des guides multimédias ;
- la vérification de la cohérence historique, patrimoniale et touristique des contenus ;
- la présentation des contenus à Rouen Tourisme pour validation ;
- la prise en compte des observations et demandes de modifications formulées par Rouen Tourisme jusqu'à validation définitive des contenus.

Le prestataire devra être en mesure de proposer des contenus originaux, accessibles et adaptés aux différents publics, tout en respectant les orientations, informations et éléments documentaires transmis par Rouen Tourisme.

Étape 2 — Traduction professionnelle des contenus

Une fois les scripts validés par Rouen Tourisme dans leur version originale, le prestataire procédera à la traduction des textes.

Les traductions devront être réalisées par traducteurs professionnels spécialisés pour garantir la qualité linguistique et contextuelle des contenus.

Pour les parcours des 5 patrimoines, les langues à traduire seront les suivantes :

- français (version originale),
- anglais,

- allemand,
- espagnol,
- italien,
- néerlandais,
- japonais,
- chinois,
- coréen,
- portugais.

Les parcours thématiques pour les enfants, seuls le français, l'anglais, l'allemand et l'espagnol devront être produits.

Le parcours vidéoguidé devra être produit en LSF.

Cette étape comprendra :

- l'envoi des versions traduites à Rouen Tourisme pour validation ;
- la gestion des retours et des ajustements éventuels jusqu'à validation définitive.

Étape 3 — Production des parcours audioguidés

Après validation des scripts traduits, le prestataire assurera la production des parcours audioguidés, comprenant notamment :

- la préparation et le formatage des contenus vidéo en vue de leur intégration dans la solution des guides multimédias retenue ;
- l'intégration de visuels et d'éléments sonores (musique, ambiances), soit fournis par Rouen Tourisme, soit proposés par le prestataire à titre optionnel ;
- la préparation des éléments nécessaires à l'intégration de fonctionnalités de réalité augmentée, lorsque cette fonctionnalité est retenue ;
- la proposition de profils de voix pour les enregistrements audio, pour chaque langue concernée.

Rouen Tourisme aura la possibilité de choisir les voix retenues pour chaque langue et chaque type de parcours.

Une fois les voix validées, les contenus audios seront produits selon la solution retenue, soit par enregistrement réalisé par des comédiens professionnels, soit au moyen d'une technologie de synthèse vocale, dans des conditions techniques assurant une restitution sonore de haute qualité adaptée aux usages extérieur/intérieur.

Étape 4 — Fourniture, préparation et mise à disposition des matériels prêts à l'emploi

Dans le cadre de cette étape, le titulaire du lot n°2 devra assurer la fourniture complète du matériel nécessaire à l'exploitation des guides multimédias, ainsi que sa préparation opérationnelle.

Le matériel devra être livré sur site, prêt à être utilisé. Le titulaire du lot n°2 assurera également le chargement des contenus validés et fournis par le titulaire du lot n°1 (textes narratifs, traductions, voix enregistrées, éléments sonores et visuels) sur les appareils fournis, dans les formats convenus entre les deux titulaires.

Avant la mise en service, le titulaire du lot n°2 devra procéder aux vérifications nécessaires afin de s'assurer du bon fonctionnement des appareils, de la bonne lecture des contenus et

du bon déroulement des parcours sur les équipements. Les matériels devront être immédiatement opérationnels lors de leur mise à disposition.

Les guides multimédias devront notamment répondre aux caractéristiques suivantes :

- être légers, ergonomiques et adaptés à une utilisation touristique prolongée ;
- disposer d'un écran permettant la consultation des contenus multimédias ;
- permettre la diffusion de contenus audio et vidéo ;
- permettre la consultation de photographies et autres contenus visuels ;
- permettre, lorsque cette fonctionnalité est retenue, la diffusion des éléments de réalité augmentée ;
- disposer d'une autonomie permettant plusieurs jours d'utilisation sans recharge
- être robustes et adaptés à une utilisation fréquente par différents publics ;
- être simples d'utilisation et accessibles à des utilisateurs ne maîtrisant pas nécessairement les outils numériques ;
- permettre la sélection et l'utilisation des différents parcours et langues proposés ;
- être compatibles avec les équipements de recharge et les accessoires nécessaires à leur utilisation.

Le titulaire du lot n°2 devra également fournir les équipements nécessaires à la recharge et au stockage des guides multimédias, ainsi que les casques ou écouteurs nécessaires à leur utilisation.

Lorsque les deux lots sont attribués à des titulaires différents, le titulaire du lot n°2 devra assurer l'intégration et le chargement des contenus fournis par le titulaire du lot n°1, dans les conditions techniques définies conjointement entre les deux titulaires. Le titulaire du lot n°1 devra fournir les contenus dans des formats compatibles avec la solution technique retenue dans le cadre du lot n°2.

Étape 5 — Phase de tests, ajustements et réception de la prestation

Une phase de tests obligatoire sera réalisée avant chaque mise en service d'une phase de parcours. Cette phase devra être organisée à une date fixée d'un commun accord entre le prestataire et Rouen Tourisme et planifiée de façon à intervenir au moins 15 jours avant la date prévue de mise à disposition des parcours concernés au public.

Le prestataire devra être en mesure de prendre en compte cette période de tests et de fournir tous les moyens nécessaires pour vérifier le fonctionnement correct du matériel et des contenus audioguidés. Durant cette phase, le matériel et l'ensemble des fonctionnalités des parcours (navigabilité, qualité audio, ergonomie, transitions intérieur/extérieur, etc.) seront testés sur site et en conditions réelles.

À l'issue de ces tests, une réception de la phase concernée sera organisée. Un procès-verbal de réception sera alors dressé, consignant les résultats des tests.

Si des réserves sont constatées et stipulées dans le procès-verbal, le titulaire disposera d'un délai de 4 jours à compter de la notification de ces réserves pour procéder aux modifications et ajustements nécessaires afin de remédier aux anomalies constatées.

Une fois les corrections effectuées, un nouveau test sera organisé sous trois jours suivant la fin des ajustements. À l'issue de ce nouveau test, un second procès-verbal sera dressé constatant la réalisation des ajustements et la levée des réserves.

La validation de chaque phase de mise en service, matérialisée par un procès-verbal de réception sans réserve, constituera l'étape préalable et obligatoire à la mise à disposition des

parcours concernés auprès du public. Une réception définitive de l'ensemble des prestations pourra être organisée à l'issue de la réalisation de l'ensemble des parcours prévus au marché.

2. Exploitation de la visite

Prestation de garantie et de maintenance

Le titulaire du lot n°2 assurera la garantie contractuelle des équipements et de la solution technique pendant une durée minimale de deux ans à compter de leur mise en service.

Pendant toute la durée de la garantie, le titulaire assurera la maintenance corrective et préventive du matériel et de la solution technique. Il devra prendre en charge le diagnostic et la réparation de tout dysfonctionnement ou panne constaté dans des conditions normales d'usage, ainsi que le remplacement des éléments ou appareils défectueux lorsque leur réparation n'est pas techniquement possible ou économiquement pertinente.

Au-delà de la période de garantie de 2 ans, le titulaire devra permettre le maintien en conditions opérationnelles des équipements et de la solution technique pendant une durée minimale de 15 ans à compter de leur mise en service.

À ce titre, le titulaire devra notamment assurer ou garantir la possibilité de disposer des pièces détachées, batteries, accessoires et composants nécessaires, de réparer ou remplacer les équipements défectueux, de bénéficier d'une assistance technique par téléphone et par voie électronique et, lorsque le problème ne peut être résolu à distance, de bénéficier d'une intervention sur site.

Le titulaire devra également assurer le maintien du support et de la compatibilité de la solution logicielle et du système d'exploitation utilisés par les équipements, ainsi que la mise à disposition des mises à jour et correctifs nécessaires au maintien en conditions opérationnelles et à la sécurité de la solution.

Le titulaire devra préciser dans son offre les modalités d'assistance et de dépannage proposées, notamment les plages horaires de disponibilité de l'assistance téléphonique, les délais de prise en compte des incidents ainsi que les délais prévisionnels d'intervention sur site.

Le titulaire devra préciser les conditions et coûts indicatifs applicables au-delà de la période de garantie de 2 ans, notamment pour la maintenance, la réparation, les pièces détachées, les batteries, les accessoires et le remplacement des équipements.

La solution devra permettre, en cas d'évolution ou de remplacement de la plateforme logicielle, de conserver et de transférer les contenus produits dans le cadre du présent marché, dans des formats permettant leur réutilisation ou leur migration vers une nouvelle solution.

Réversibilité et restitution des contenus

À l'issue du marché ou en cas de changement de titulaire, le titulaire du lot n°2 devra permettre à Rouen Tourisme de récupérer l'ensemble des contenus et données exploités dans la solution technique.

Cette restitution comprendra notamment les textes et scripts, fichiers audio, traductions, fichiers vidéo, photographies et autres éléments visuels, métadonnées, parcours et arborescences, ainsi que les fichiers sources lorsque leur restitution est pertinente et techniquement possible.

Les contenus et données devront être restitués dans des formats standards, ouverts ou largement réutilisables permettant leur récupération, leur modification et leur migration vers une autre solution technique.

Le titulaire devra fournir la documentation nécessaire à l'exploitation et à la migration des données, notamment la description des formats, des structures de données, des arborescences et des modalités d'export.

Le titulaire devra également assurer, à la demande de Rouen Tourisme, un accompagnement à la récupération et à la migration des contenus vers une nouvelle solution. Les éventuels coûts liés à cet accompagnement devront être précisés dans l'offre.

Cession des droits d'exploitation de la visite

Le titulaire du lot n°1 cèdera à Rouen Tourisme, dans les conditions définies ci-après, les droits d'exploitation afférents aux contenus créés dans le cadre du présent marché, notamment les textes, scénarios, traductions, enregistrements sonores et séquences vidéo réalisés spécifiquement pour Rouen Tourisme.

La présente cession comprend notamment les droits de reproduction, de représentation, d'adaptation, de traduction, d'intégration, d'exploitation et de diffusion des contenus, sur tout support et par tous procédés, pour les besoins de l'exploitation des guides multimédias ainsi que pour les actions de communication, de promotion, d'information et d'édition de Rouen Tourisme.

La cession est consentie pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection des droits concernés. Elle comprend les droits nécessaires à la modification, à l'adaptation et à la mise à jour des contenus, notamment pour permettre leur évolution, leur traduction dans de nouvelles langues ou leur adaptation à de nouveaux supports.

Le titulaire du lot n°1 garantit disposer de l'ensemble des droits et autorisations nécessaires à l'exploitation des contenus remis à Rouen Tourisme dans le cadre du présent marché. Il devra notamment obtenir, auprès des auteurs, traducteurs, comédiens, voix-off, réalisateurs et autres intervenants concernés, les autorisations et droits nécessaires à l'exploitation des contenus selon les conditions prévues au présent marché.

Le prix de la cession des droits et des autorisations nécessaires à l'exploitation des contenus est compris dans la rémunération globale du titulaire. Aucune rémunération complémentaire ne pourra être réclamée à Rouen Tourisme au titre des exploitations prévues au présent marché.

Article 6 : Délais et planning prévisionnel

1. Calendrier de la consultation

La date limite de remise des offres est fixée au 16 novembre 2026.

À l'issue de l'analyse des offres, les candidats ayant remis une offre seront informés des résultats de la consultation et de la notation de leur offre au plus tard fin décembre 2026.

2. Planning prévisionnel du projet

Le candidat devra fournir, dans le cadre de son offre, un rétroplanning détaillé précisant l'ensemble des étapes du projet, depuis la phase de conception jusqu'à la mise en service des guides multimédias.

Ce rétroplanning devra notamment faire apparaître :

- les différentes phases de conception, de production et de validation des contenus ;
- les étapes de fourniture, d'installation et de paramétrage des équipements ;

- les phases de tests et de recette ;
- les jalons intermédiaires et les délais associés.

Une phase de test en conditions réelles devra être prévue avant chaque mise en service, afin de valider le bon fonctionnement des équipements ainsi que la qualité de l'expérience utilisateur.

Les cinq premiers parcours, dont un parcours consacré aux incontournables de Rouen, devront être **finalisés et validés au plus tard à la fin du mois d'avril 2027**, afin de permettre leur intégration, les tests et les éventuels ajustements avant leur mise à disposition du public.

Le titulaire devra organiser le projet de manière à garantir que ces cinq premiers parcours soient **prêts à l'emploi et mis à disposition des visiteurs le 1er juin 2027**, en amont de l'Armada.

À ce titre, une première livraison des équipements nécessaires à l'exploitation de ces cinq premiers parcours est attendue **au plus tard en mai 2027**, afin de permettre leur intégration, les tests et la mise en service dès le 1er juin 2027.

Les autres parcours prévus dans le cadre du marché seront réalisés et livrés progressivement, selon un calendrier défini en concertation avec Rouen Tourisme et précisé dans le rétroplanning du titulaire.

Le titulaire devra intégrer dans son rétroplanning les délais nécessaires aux phases de validation par Rouen Tourisme.

Le respect de ce calendrier constitue un élément essentiel du marché.

Article 7 : Critères d'attribution des offres et modalités de notation

Les offres seront analysées et classées sur la base des critères d'attribution pondérés définis ci-après.

Les candidats peuvent répondre à un ou plusieurs lots.

Les offres seront analysées et notées indépendamment pour chaque lot, chaque lot faisant l'objet d'un classement distinct sur **100 points**.

Les pondérations indiquées ci-dessous s'appliquent à chacun des lots pris individuellement.

1 – Critères d'attribution

Pour chaque lot, les offres seront évaluées selon les critères suivants :

1. Prix des prestations : 35 %

L'évaluation du prix prendra en compte le montant total hors taxes de l'offre correspondant aux prestations du lot concerné.

2. Valeur technique de l'offre : 30 %

La valeur technique sera appréciée au regard du mémoire technique fourni par le candidat et des sous-critères définis au point 2 – Décomposition de la valeur technique pour chacun des lots.

3. Pérennité, durabilité et caractéristiques environnementales de la solution proposée : 25 %

Pour le **lot n°1**, ce critère sera apprécié au regard notamment :

- de la pérennité des contenus produits ;
- de leur facilité de mise à jour, d'adaptation et de réutilisation ;
- de leur capacité à évoluer dans le temps sans nécessiter une nouvelle production complète ;
- des mesures proposées pour limiter l'impact environnemental lié à la production, à la traduction, à l'enregistrement, au stockage et à la mise à jour des contenus ;
- des conditions et coûts indicatifs liés à l'évolution ou à la mise à jour des contenus sur la durée.

Pour le **lot n°2**, ce critère sera apprécié au regard notamment :

- de la durée d'exploitation estimée des équipements, en cohérence avec l'exigence d'une durée d'exploitation d'au moins 15 ans ;
- de la robustesse et de la fiabilité du matériel proposé ;
- des modalités de maintenance préventive et corrective ;
- de la facilité de réparation et de remplacement des équipements ;
- des conditions et coûts indicatifs des prestations de maintenance et de réparation applicables au-delà de la période de garantie de 2 ans ;
- de la disponibilité prévisionnelle des pièces détachées, batteries, accessoires et composants nécessaires à la réparation et au maintien en fonctionnement des équipements pendant la période minimale de 15 ans ;
- de la durée prévisionnelle de support et de maintien en conditions opérationnelles de la solution logicielle pendant la période minimale de 15 ans ;
- des caractéristiques environnementales de la solution proposée, notamment en matière de consommation énergétique, de réparabilité, de durée de vie, de réemploi et de gestion de la fin de vie des équipements.

Une attention particulière sera portée à la capacité du candidat à proposer une solution pérenne, limitant les besoins de renouvellement à court ou moyen terme et permettant une exploitation durable de la solution.

4. Organisation, compétences et expérience de l'équipe dédiée : 10 %

Ce critère sera apprécié au regard :

- de l'organisation et de la répartition des rôles au sein de l'équipe affectée à l'exécution du marché ;
- des compétences et qualifications des intervenants mobilisés ;
- de leur expérience sur des projets similaires ou présentant des enjeux comparables ;
- de la pertinence de l'expérience de l'équipe au regard des prestations du lot concerné.

2 – Décomposition de la valeur technique

La valeur technique, pondérée à **30 %**, est décomposée comme suit :

Lot n°1 – Création et production des contenus

- Compréhension des enjeux et qualité de l'approche éditoriale, notamment en matière d'adaptation culturelle des contenus aux publics internationaux : **8 %** ;

- Qualité de la scénarisation et des parcours : **7 %** ;
- Qualité des contenus (audio, narration, multilingue) : **7 %** ;
- Méthodologie de production et organisation du projet : **5 %** ;
- Capacité à gérer le multilingue et les traductions : **3 %**.

Total : 30 %.

Lot n°2 – Fourniture et gestion de la solution des guides multimédias (matériel et logiciel)

- Qualité et pertinence de la solution technique proposée (matériel et logiciel) : **8 %** ;
- Expérience utilisateur et ergonomie : **6 %** ;
- Robustesse, fiabilité et facilité d'utilisation : **6 %** ;
- Maintenance, logistique et gestion du parc : **5 %** ;
- Interopérabilité, évolutivité et compatibilité avec les contenus : **5 %**.

Total : 30 %.

3 – Modalités de notation

Chaque critère fera l'objet d'une analyse et d'une notation selon les modalités définies ci-après.

Le critère **« Prix des prestations »** sera noté sur **35 points**.

Le critère **« Valeur technique de l'offre »** sera noté sur **30 points**. Les sous-critères définis au point **2 – Décomposition de la valeur technique** pour chacun des lots seront notés et pondérés selon les pourcentages indiqués, pour un total de 30 points.

Le critère **« Pérennité, durabilité et caractéristiques environnementales de la solution proposée »** sera noté sur **25 points**, au regard des éléments d'appréciation définis au point **1 – Critères d'attribution**.

Le critère **« Organisation, compétences et expérience de l'équipe dédiée »** sera noté sur **10 points**, au regard des éléments d'appréciation définis au point **1 – Critères d'attribution**.

La somme des notes obtenues pour les quatre critères permettra d'établir une **note finale sur 100 points pour chaque lot**.

L'offre économiquement la plus avantageuse sera déterminée, pour chaque lot, sur la base de la meilleure note globale obtenue.

4 – Cas des offres portant sur plusieurs lots

Les candidats peuvent présenter une offre pour un ou plusieurs lots.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité :

- d'attribuer les lots à un ou plusieurs prestataires distincts ;
- ou d'attribuer l'ensemble des lots à un même candidat.

L'attribution des lots pourra se faire indépendamment, sans obligation de retenir un même candidat pour plusieurs lots, même en cas d'offre portant sur plusieurs lots.

Chaque lot fera l'objet d'une analyse, d'une notation et d'un classement indépendants.