

« Après un diagnostic de terrain, nous expérimentons toujours nos solutions en partenariat avec un lieu culturel » Marion Carré

Posted on 23 janvier 2023 by Clément Coustenoble

Vendredi 4 novembre 2022, Marion Carré, co-fondatrice et Présidente d'Ask Mona, a répondu à l'invitation de Clément Coustenoble à rencontrer les étudiants du Master 2 Médiation Culturelle et Interculturelles (université Paris Nanterre).

Cet entretien a été réalisé par Juliet Bertheau, Fanny Brière, Marion Féger et Sarah Grosso dans le cadre d'un projet étudiant.

Après une double licence en droit et histoire, et en parallèle de son master en médias et numérique suivi au CELSA – Sorbonne Université, Marion Carré tenait à partager sa connaissance à travers un média sur l'histoire de Paris, « Il était Paris », qu'elle actualise durant deux ans, de 2016 à 2018. Pour elle, il est important de faire vivre des lieux qu'on fréquente au quotidien à travers de nouveaux modes de narration : vidéos YouTube, infographies, cartes interactives, web-documentaires, réseaux sociaux. Ce média se développe à un moment où les institutions souhaitent s'adresser au jeune public par les moyens du numérique notamment. Cette première expérience soulève deux questionnements fondamentaux : Comment valoriser les lieux grâce aux outils numériques ? Comment rapprocher les lieux et les publics ? Deux interrogations qui vont mener à la création d'Ask Mona.



Marion Carré, co-fondatrice et Présidente d'Ask Mona

« Ask Mona », c'est quoi ?

Aux côtés de Valentin Schmite, cofondateur d'Ask Mona, Marion Carré répond à l'appel à projet "services numériques innovants" du Ministère de la Culture, avec le soutien du Centre des Monuments nationaux et de Paris-Musées. L'obtention de la subvention marque la naissance d'Ask Mona, un chatbot de recommandations de sorties culturelles.

Aujourd'hui, l'entreprise propose des solutions ou technologies à destination d'institutions culturelles. Elle se compose d'une vingtaine de collaborateurs se répartissant en quatre pôles, chacun répondant à des objectifs spécifiques : l'équipe technique composée pour partie de développeurs mais aussi de *data scientists*, l'équipe projet en charge du suivi client, l'équipe développement pour la communication, le marketing et le développement commercial, et enfin, l'équipe administrative.

Quelles sont les missions et les solutions concrètes proposées par Ask Mona ?

Ask Mona travaille à la mise en place de solutions pratiques et efficaces pour répondre à trois enjeux identifiés liés aux publics du secteur culturel. Tout d'abord, elle propose une solution permettant d'optimiser le temps passé à répondre aux questions fréquentes des publics, liées par exemple aux vestiaires, aux horaires, aux tarifs... Ask Mona a réalisé une étude auprès de 165 institutions culturelles, lui permettant de mettre en évidence un véritable enjeu en termes de relation aux publics. Alors, elle a créé un chatbot fonctionnant grâce à une intelligence artificielle venant répondre aux questions des publics grâce à une base de données triées et pré-entraînées. Aujourd'hui, ce format connaît un véritable succès et s'exporte à l'international (Portugal, Italie).

Ensuite, Ask Mona travaille sur des problématiques de médiation culturelle, à l'aide d'outils numériques. L'entreprise travaille à la production de contenus dynamiques et à un système de reconnaissance visuelle des œuvres à partir d'une photographie analysée par une intelligence artificielle.

Enfin, Ask Mona propose une réponse à un enjeu bien connu des structures culturelles : la réservation des groupes scolaires. Elle propose un service permettant de faciliter la réservation pour les enseignants, en les encadrant et guidant dans le processus. Pour une meilleure fluidité, ce service peut être synchronisé avec le logiciel billetterie de la structure bénéficiaire.

Sa méthodologie pour proposer de nouvelles offres est la suivante : après la mise en lumière d'un problème, elle réalise une enquête lui permettant d'identifier les solutions présentées. Puis, elle effectue une phase de tests en partenariat avec un lieu culturel, avant de déployer le procédé à plus grande échelle.

Comment l'entreprise s'organise-t-elle avec ses partenaires ?

À l'origine du projet, Ask Mona travaille particulièrement avec des institutions muséales. Aujourd'hui, ses partenaires se diversifient, avec l'ouverture à des lieux de patrimoine et de spectacle vivant. Chaque discipline connaît ses propres spécificités, mais les problématiques restent transversales sur l'ensemble du secteur culturel. Ask Mona se positionne avec ses partenaires à la frontière entre des projets de médiation culturelle et de communication. L'entreprise est généralement sollicitée par l'un de ces deux services, mais son approche n'est pas celle d'un cloisonnement entre les deux. En effet, dans les projets qu'elle construit avec ses partenaires, communication et médiation se croisent sur des problématiques communes. Marion Carré nous a cité en ce sens le travail réalisé avec le Centre Pompidou (Paris). Ce projet a croisé des enjeux tant d'appropriation du lieu par les publics que des enjeux de communication, et semble rencontrer un succès en termes d'utilisation du chatbot.

Quels sont les enjeux et nouveaux défis pour Ask Mona ?

L'un des premiers défis pour Ask Mona est de continuer à assurer un service de support après vente de qualité auprès de chaque client, et ce, alors que de nouveaux produits sont intégrés dans de nouvelles structures culturelles chaque année. Ensuite, comme dans toute entreprise qui travaille dans le secteur du numérique, l'équipe doit se tenir régulièrement au courant des

dernières innovations du marché et ménager du temps pour se former aux nouveaux outils et tenir la cadence effrénée de ce marché en constante transformation.

Lors de la création du contenu en partenariat avec la structure, Ask Mona se met au défi de créer à partir du contenu transmis par celle-ci, un contenu dynamique voir ludique pour offrir une expérience originale et très positive aux visiteurs. C'est un réel enjeu pour l'entreprise, car elle propose des produits qui sont de nouvelles interfaces pour les visiteurs, des nouveaux outils de réservations, d'informations et de médiations. Il est très important qu'ils tirent du positif de leurs expériences au risque de créer de l'appréhension à l'utilisation de ses nouvelles interfaces, voire de la réticence.

Ask Mona est donc une entreprise à même de proposer des projets de médiation culturelle et de communication qui répondent aux spécificités de chaque structures culturelles et à sa typologie de public. L'entreprise propose des produits variés qui améliorent et enrichissent l'expérience des visiteurs et par conséquent la relation entre le public et le lieu culturel. Enfin, la mise en place de tels outils permettra aux employés d'accorder plus de temps à des projets de médiations et à la fidélisation des visiteurs.