



**CONVENTION POUR LA MISE EN ŒUVRE  
DU PASS TOURISTIQUE  
« CITY PASS ROUEN NORMANDIE »**

**ENTRE LES SOUSSIGNES :**

- La Métropole Rouen Normandie dont le siège est situé 14 bis Avenue Pasteur CS 50589 76006 Rouen cedex, représentée par son Président, Monsieur Frédéric SANCHEZ, dûment habilité par une délibération du Conseil Communautaire en date du 20 avril 2015,

- ci-après dénommée « la Métropole »

**ET,**

- L'Association Rouen Normandy Tourisme et Congrès, dont le siège est situé 21-27 et 27B place de la Cathédrale – BP 666 – 76008 Rouen, représentée par Guy PESSIOT, Président, agissant en cette qualité en vertu d'une décision du Conseil d'Administration du 10 novembre 2011,

- ci-après dénommée « l'Association »

**ET,**

- La Société des Transports en Commun de la Métropole (15, rue de la Petite Chartreuse – CS 60099 – 76002 ROUEN Cedex 1), représentée par Monsieur BONNAUD, son Directeur, habilité à cet effet,

- ci-après dénommée « La TCAR »

**ET,**

- La Régie des Panoramas sise 14 bis avenue Pasteur, CS 50589, 76006 Rouen cedex, représentée par sa Présidente, Madame Christine ARGELES, dûment habilitée en vertu d'une délibération du 21 janvier 2015,

-Ci-après dénommée « le Panorama XXL »

**ET,**

- La Ville de Rouen, dont le siège est situé place de l'hôtel de Ville – 76 000 Rouen, représentée par Monsieur Yvon Robert, maire, agissant en cette qualité en vertu d'une délibération du Conseil Municipal du 21 avril 2015,

- ci-après désignée « la Commune »

## **IL EST EXPOSE ET CONVENU CE QUI SUIT :**

### **PREAMBULE**

La Métropole Rouen Normandie est née le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Elle regroupe 71 communes et près de 500 000 habitants.

A une heure de Paris et 45 minutes de la mer, la Métropole dispose d'une offre touristique riche et variée, composée notamment d'un patrimoine remarquable, avec des édifices emblématiques (Cathédrale de Rouen, Abbayes de Jumièges et Saint Martin de Boscherville) et de nombreux musées dont certains de renommée nationale (musée des Beaux-Arts de Rouen). Le label Ville et Pays d'Art et d'Histoire a été décerné à l'ensemble du territoire et de nombreuses visites sont organisées dans ce cadre.

Cette offre de visite est également complétée par celles proposées par Rouen Normandy Tourisme (visites guidées, visites avec audio guide) et par des prestataires privés (petit train, croisières sur la Seine).

Depuis peu le territoire s'est doté de deux nouveaux sites touristiques majeurs à Rouen avec l'ouverture du Panorama (décembre 2014) sur les quais et de l'Historial Jeanne d'Arc dans l'archevêché (mars 2015).

La Métropole Rouen Normandie offre ainsi tous les atouts d'une destination de tourisme urbain, pouvant répondre aux attentes de city breakers lors de courts séjours.

Il existe actuellement sur le territoire un pass "En Liberté" proposé par Rouen Normandy Tourisme, qui correspond à une carte d'avantages multiples et qui s'adresse essentiellement à une clientèle locale.

Afin de renforcer l'attractivité touristique et développer la fréquentation de son territoire, la Métropole Rouen Normandie et Rouen Normandy Tourisme souhaitent mettre en place un nouveau Pass Tourisme : le City Pass Rouen Normandie.

Ce Pass devra contribuer à développer les flux entre les différents sites partenaires et à renforcer la lisibilité de l'offre touristique du territoire en s'appuyant sur le rayonnement des équipements les plus importants.

L'objectif est également de satisfaire les attentes des touristes en leur proposant un package regroupant l'essentiel de l'offre touristique du territoire en n'effectuant qu'un seul achat. La liste de l'offre complète figure à l'article 7 de la présente convention. Ce City Pass doit être un outil simplifiant la consommation touristique et contribuant à l'allongement de la durée des séjours.

En 2015, la Métropole et Rouen Normandy Tourisme ont donc décidé d'œuvrer ensemble pour créer et assurer la gestion d'un pass tourisme dématérialisé. L'appui technique et matériel est apporté par la Métropole, qui équipe Rouen Normandy Tourisme d'un logiciel de création de pass et de suivi de son utilisation (statistique et comptable) et installe dans les différents sites partenaires des terminaux de lecture du pass.

## **ARTICLE 1 – OBJET**

La présente convention a pour objet de préciser les obligations réciproques de chacune des parties signataires relatives aux modalités suivantes :

- City Pass Rouen Normandie : contenu,
- Fourniture du support billettique,
- Distribution du pass,
- Communication,
- Modalités financières entre les parties signataires.

## **ARTICLE 2 –CITY PASS ROUEN NORMANDIE : CONTENU**

Ce produit, d'une durée de validité de 24h, 48h ou 72h, permettra après achat, de donner accès aux principaux sites touristiques et au réseau de transports en commun du périmètre de la Métropole, ainsi que d'offrir des réductions sur présentation du city pass chez un certain nombre d'autres partenaires.

Pour cette première année, les partenaires au projet sont:

- La TCAR,
- l'Historial Jeanne d'Arc (Métropole),
- Le Panorama XXL,
- Les 3 musées de la Ville de Rouen, le Muséum et le Gros Horloge.
- La Fabrique des Savoirs (Métropole)
- Le Label Ville et Pays d'Art et d'Histoire (Métropole)
- Rouen Normandy tourisme

L'ensemble de ces prestations seront inclus dans le montant du Pass, sans aucun droit d'entrée supplémentaire. Le prix du City pass Rouen Normandie est fixé à :

24h : 25 € TTC

48h : 35 € TTC

72h : 45€ TTC

Un certain nombre d'autres sites à vocation touristique ne pouvant pas être équipés de terminaux de lecture pour des raisons techniques (défaut de connexion internet) proposeront des réductions sur présentation du Pass. Ces partenaires sont contactés directement par l'Association, qui est seule liée avec eux pour ce projet.

Chaque année, au cours du dernier trimestre, l'Association présentera à la Métropole la liste de ces partenaires et des avantages qu'ils accordent et proposera le tarif applicable l'année suivante pour les 3 catégories de durée de pass.

## **ARTICLE 3 – SUPPORT DU CITY PASS**

Il s'agit d'une carte Astuce disposant d'un visuel spécifique pour l'opération City Pass Rouen Normandie.

## **ARTICLE 4 – MODALITES DE VENTE**

Le City pass est vendu par l'Association :

- dans ses bureaux d'accueil,
- sur sa centrale de réservation.

D'autres lieux pourront être définis par la suite, la commercialisation étant du ressort de l'Association, qui devra alors veiller à l'approvisionnement et au suivi financier de ces autres points de vente.

#### **ARTICLE 5 – CONDITIONS MATERIELLES ET TECHNIQUES APORTEES PAR LA METROPOLE**

Les prestations prises en charge par la Métropole comprennent :

- la mise à disposition à l'Association du dispositif technique pour créer, vendre et suivre l'utilisation du pass,
- la formation du Personnel de l'Association à ce système,
- l'installation et la maintenance du dispositif,
- la mise à disposition à titre gracieux (l'installation et la maintenance) des terminaux de lecture dans les équipements partenaires (musées de la Ville de Rouen, Panorama XXL et Historial Jeanne d'Arc ...)

Les différents partenaires acceptent que leurs équipements soient équipés de terminaux de lecture, reliés au logiciel commun, qui sera parallèle au système de billetterie propre à chaque site.

#### **ARTICLE 6 – COMMUNICATION**

Le visuel du support est défini conjointement par la Métropole et l'Association. Il pourra être modifié sans que cela donne lieu à la modification de la présente convention.

La personnalisation graphique des supports est réalisée par la Métropole.

Les opérations de communication et marketing liées au city pass en 2015 sont en partie réalisées par la Métropole (éditions) et par l'Association qui réalisera un film promotionnel du pass. Le pass sera accompagné d'un support plan/mode d'emploi, fourni par l'Association à chaque acheteur.

La Métropole et les sites partenaires au projet s'engagent à mentionner sur les supports de communication jugés adaptés l'existence du pass tourisme afin de développer sa commercialisation.

#### **ARTICLE 7 – TARIFS CONSENTIS**

Pour 2015, année d'expérimentation, les tarifs des différentes prestations consentis par les différents gestionnaires des sites sont établis selon:

- Les sites accordant l'entrée gratuite au titulaire du pass, la réfacturation s'effectuera comme suit:

- l'Historial : tarif réduit,
- Panorama XXL : 7.5€
- les transports : tarif du titre congrès, par tranche de 24h,
- Musée des Beaux Arts: tarif réduit,
- Musée de la Céramique : tarif réduit,
- Musée le Secq des Tournelles : tarif réduit,
- Muséum : tarif réduit,
- Gros Horloge : tarif réduit,

- Les sites accordant une réduction sur présentation du pass :

- Visites du label VPAH : tarif réduit sur présentation du city pass
- Fabrique des Savoirs : gratuité de l'audioguide sur présentation du city pass,

Par ailleurs, RNT intégrera à l'offre du city pass l'accès à ses visites guidées, au balcon et à l'audioguide.

Les partenaires au projet acceptent le pass, présenté par son détenteur.

Le pass sera lu grâce à des lecteurs installés dans les musées/équipements de visite et via les bornes de validation déjà présentes dans le réseau de transport en commun. Ainsi le nombre de passages sera comptabilisé en temps réel et sera disponible sur la plateforme de gestion dont le bon fonctionnement est placé sous la responsabilité de l'Association.

La lecture du pass permettra de :

- vérifier la validité du pass pour le contrôle d'accès,
- comptabiliser les passages en temps réel,
- établir des statistiques de fréquentation.

Les partenaires s'engagent à communiquer à l'Association toute fermeture exceptionnelle, modification d'horaires ou de prestations au minimum une semaine au préalable sauf dans le cas de modification imprévisible dans ce délai. L'Association sera alors tenue d'en informer les clients lors de l'achat du pass.

Chaque mois, l'association communiquera aux partenaires la quantité de pass utilisée dans leurs équipements permettant la facturation de la rémunération sur la base des tarifs ci-dessus.

Ces montants sont applicables en 2015 et pourront faire l'objet d'une redéfinition pour les années suivantes. L'impact de ces tarifs sur le projet de pass sera discuté entre les parties lors des comités de suivi (article 9 ci-après).

#### **ARTICLE 8 – REFACTURATION**

Le reversement sera effectué par l'Association auprès de chaque site sur la base du décompte mensuel d'entrées réalisées dans l'équipement au moyen du City Pass.

Pour les visites du label VPAH : le reversement est compris dans l'ensemble des reversements des ventes de billets effectuées par l'Association pour le label VPAH (une convention spécifique régie ce sujet).

Concernant les transports en commun : le stock de cartes Astuce dédié à l'opération est fabriqué, fourni et chargé de un, deux ou trois titres congrès 24h par la Métropole. Il est conservé à la TCAR, qui approvisionnera l'Association, dépositaire du réseau Astuce, dès que cette dernière effectue une commande. Le délai de livraison est de 3 jours.

L'Association effectuera mensuellement le reversement à la TCAR sur la base du nombre de titres 24h vendus, provenant des statistiques de vente mensuelle transmises à la TCAR par l'Association.

#### **ARTICLE 9 – COMITE DE SUIVI**

L'Association s'engage à transmettre mensuellement à la Métropole les statistiques d'utilisation du pass et s'engage à organiser une fois par trimestre un comité de suivi,

composé de représentants de chacune des entités partenaires du projet, chargé d'examiner le fonctionnement du dispositif et de proposer des ajustements si besoin, sur la base des critères suivants :

- nombre de pass vendus,
- nombre d'entrées réalisées,
- sites fréquentés via le pass,
- bilan financier,
- pertinence de l'outil.

#### **ARTICLE 10 – MAINTENANCE**

La maintenance des équipements techniques est assurée par la Métropole. Néanmoins, c'est l'Association qui assure la mise en œuvre du dispositif. Dans ce cadre, elle centralise l'ensemble des réclamations des personnes ayant acheté un pass ainsi que les représentants des sites en cas de dysfonctionnement du matériel. Par souci de réactivité, c'est l'Association qui assure le traitement de ces problèmes en contactant directement le prestataire ayant fourni le matériel (société OTIPASS) pour activer les solutions de maintenance prévues au marché et prévenir en parallèle la Métropole.

En cas de dysfonctionnement non prévu au marché, l'Association prend contact avec la Métropole pour identifier les solutions à mettre en œuvre.

En cas de dysfonctionnement bloquant le bon fonctionnement du dispositif de manière étendue (plusieurs sites concernés), l'Association pourra alors décider de suspendre la vente des pass dans l'attente d'une remise en service satisfaisante du dispositif. Elle doit alors prévenir sans délai l'ensemble des sites partenaires et tout mettre en œuvre pour limiter l'interruption de service.

#### **ARTICLE 11 – DUREE DE LA CONVENTION – REVISION - RESILIATION**

Chacune des parties est responsable, dans les conditions qui lui sont propres, des modalités de mises en œuvre de la présente convention.

La présente convention prend effet à compter de sa date de notification pour une durée d'un an.

Les termes de la convention pourront être révisés par avenant d'un commun accord entre les parties contractantes.

La présente convention pourra être résiliée à tout moment avant son terme, d'un commun accord. Cette résiliation amiable sera signifiée par échange réciproque de lettres recommandées entre les parties.

La présente convention sera résiliée de plein droit, sans préavis, ni indemnité, en cas de liquidation judiciaire ou d'insolvabilité notoire de l'Association.

En cas de non-respect des termes de la présente convention par l'une des parties et faute d'accord entre les parties survenu dans un délai de 3 mois, la présente convention pourra être résiliée à l'initiative de l'une des parties, par lettre recommandée.

L'ajout d'un nouveau partenaire au projet fera l'objet d'un avenant à la convention, signé entre la Métropole, l'Association et le nouveau partenaire.

## **ARTICLE 12 – LITIGES**

Pour tout différent résultant de l'interprétation de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.

En cas de désaccord persistant, les éventuels litiges seront soumis au tribunal administratif de Rouen.

Fait à Rouen, en 5 exemplaires, le

Le Président de la Métropole  
Rouen Normandie

Le Président de Rouen Normandy  
Tourisme & Congrès

Frédéric SANCHEZ

Guy PESSIOT

Le Maire de la Ville de Rouen

Yvon Robert

Le Directeur de la Société des Transports  
en Commun de la Métropole  
de la Métropole

La Présidente de La Régie  
des Panoramas

Monsieur BONNAUD

Christine ARGELES