

D.2016.07.06.4.1.2

**EXTRAIT DU REGISTRE
DES DELIBERATIONS DU SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS EN COMMUN
DE L'AGGLOMERATION TOULOUSAINE**

Séance du 6 Juillet 2016

4. – PILOTAGE DU RESEAU

4.1.2 – Avenant n° 4 à la convention n°2012-916 entre le SMTC, TISSEO – EPIC et l'Office de Tourisme relatif à la création de deux produits à tarifs différents.

L'an deux mille seize, le six juillet à Toulouse Métropole, le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Michel LATTES, Président du Syndicat Mixte.

	PRESENTS	POUVOIR	ABSENTS EXCUSES
TOULOUSE METROPOLE			
ANDRÉ Gérard	X		
AUJOULAT Michel	X		
BRIAND Sacha	X	X (pouvoir M. Trautmann à partir de 10 h00)	
CARNEIRO Grégoire	X		
CHOLLET François		X (M. Lattes)	
DEL BORRELLO Marc	X		
GRASS Francis	X		
KELLER Bernard	X		
LAGLEIZE Jean-Luc	X		
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe	X		
MOUDENC Jean-Luc	X		
TRAUTMANN Pierre	X		
TRAVAIL-MICHELET Karine	X		
COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU SICOVAL			
AREVALO Henri	X		
LAFON Arnaud		X (M.Arévalo)	
SITPR			
BACOU Denis	X		
LERY Sébastien	X		
COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU MURETAIN			
ROUCHON Adeline	X		
SUAUD Thierry		X (Mme Rouchon)	

Le SMTC en partenariat avec l'Office de Tourisme entend promouvoir l'utilisation des transports en commun auprès des clientèles touristiques lors des visites dans les sites et musées de Toulouse.

Le SMTC et l'Office de Tourisme se sont engagés dans un partenariat à travers la création du Pass Tourisme en juillet 2012 afin de promouvoir le tourisme à Toulouse en valorisant l'itinérance et le rôle des transports en commun comme outil de découverte de la ville.

Le Comité Syndical en date du 30 mars 2016 a approuvé la délibération relative à l'avenant n°3 concernant l'évolution du Pass Tourisme en deux produits différents afin de mieux répondre aux besoins des visiteurs. Deux nouveaux produits sont développés :

- Le Pass Tourisme à prix réduit dont l'accès aux prestations se fait en fonction de la saisonnalité.
- Le Pass Tourisme Premium qui est en fait le Pass Tourisme actuel dont le tarif a été augmenté suite à la hausse des prix des partenaires du Pass Tourisme. Il garantit l'accès à toutes les attractions des partenaires du Pass Tourisme.

Les prestations de transport (accès au réseau Tisséo et à la navette aéroport) sont identiques dans les deux Pass Tourisme.

L'avenant n°4 a pour objet de préciser, d'une part, les modalités techniques de distribution des deux produits, et d'autre part, les modalités de commande et de paiement des cartes sans contact Pass Tourisme. Des documents techniques sont annexés à la convention n°2012-916 par ce présent avenant.

Il est donc proposé au Comité Syndical d'approuver les dispositions du présent projet d'avenant à la convention n°2012-916 entre le SMTC, TISSEO – EPIC et l'Office de Tourisme relative à la création de deux produits à tarifs différents, et d'autoriser le Président à signer ledit avenant.

Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

ARTICLE 1 : APPROUVE le projet d'avenant n°4 à la convention n°2012-916 entre le SMTC, TISSEO – EPIC et l'Office de Tourisme relative à la création de deux produits à tarifs différents.

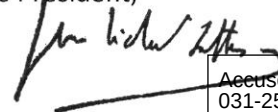
ARTICLE 2 : AUTORISE le Président à signer ledit avenant.

ARTICLE 3 : DIT que la présente délibération sera transmise à Monsieur le Préfet pour contrôle de légalité.

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an que dessus,

Pour extrait conforme,

Le Président,


Jean-Michel LATTE

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20160711-20160706-4-1-2D- DE Date de télétransmission : 11/07/2016 Date de réception préfecture : 11/07/2016
--

**AVENANT 4 A LA CONVENTION N° 2012- 916 ENTRE SMTC, TISSEO-EPIC ET L'OFFICE DE
TOURISME DE TOULOUSE RELATIF A LA CREATION DE DEUX PRODUITS A TARIFS
DIFFERENTS**

ENTRE :

L'office de tourisme de Toulouse dont le siège est à Toulouse, Donjon du Capitole BP 38001, 31080 Toulouse Cedex 6, représenté par M. Hubert Calmettes, Directeur Général Agence d'Attractivité Toulouse, ci-après dénommé « Office de Tourisme de Toulouse »,

D'une part,

Le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération Toulousaine, dont le siège se situe 7, esplanade Compans-Caffarelli – BP 11120 – 31011 TOULOUSE Cedex 6, représenté par le Président du SMTC, Monsieur Jean-Michel LATTES dûment autorisé à signer le présent, en vertu d'une délibération du Conseil Syndical en date du 6 Juillet 2016, ci-après dénommé, « SMTC ».

Et,

L'Etablissement Public Industriel et Commercial Tisséo, représenté par son Président en exercice Monsieur Marc DEL BORRELLO ou son représentant, dûment habilité aux fins des présentes, dénommé ci-après « Tisséo-EPIC » sise 4, Impasse Mesplé, 31081 TOULOUSE CEDEX 1.

D'autre part,

Préambule :

Le SMTC, Syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération toulousaine en partenariat avec l'office de tourisme de Toulouse, entend promouvoir l'utilisation des transports en commun auprès des clientèles touristiques lors des visites dans les sites et musées de Toulouse.

Le SMTC et l'Office de Tourisme se sont donc engagés dans un partenariat à travers la création du Pass Tourisme en juillet 2012 afin de promouvoir le tourisme à Toulouse en valorisant l'itinérance et le rôle des transports en commun comme outil de découverte de la ville.

A l'origine, le Pass Tourisme était proposé à la vente sous deux formules différentes incluant ou non le service de navette aéroport.

De multiples actions se sont succédées afin de rendre plus lisible et plus attractif le Pass Tourisme.

L'avenant n°1 a permis de simplifier l'utilisation du Pass Tourisme en mettant en place des validités glissantes sur trois durées différentes : 24h, 48h et 72h. Les deux Pass d'origine ont été fusionnés en un seul à prix attractif proposant un « bouquet » transport incluant la navette aéroport.

En avril 2015, le Pass Tourisme a fait l'objet d'une première augmentation tarifaire dans l'avenant n°2 afin de prendre en compte les services de partenaires supplémentaires au Pass et la vente en ligne de ce produit sur le site Internet de l'office de tourisme.

L'avenant n°3 a permis de faire évoluer le Pass Tourisme en deux produits : un Pass Tourisme à prix réduit qui ne comprend plus les prestations des « Petits Trains touristiques de Toulouse » ni des « Bateaux Toulousains » et un Pass Tourisme Premium qui comprend la totalité des services.

ARTICLE 1 : OBJET

L'avenant n°3 a permis de faire évoluer le Pass Tourisme et de préciser les engagements réciproques entre le SMTC, Tisséo-EPIC et l'Office de Tourisme sur la création de deux nouveaux produits.

Le présent avenant n°4 a pour objet de compléter ces engagements par l'apport de documents techniques à la convention concernant, d'une part, les modalités de distribution de ces produits, et d'autre part, les modalités de commande et d'achat des cartes sans contact Pass Tourisme.

ARTICLE 2 : FORMULE DE REVISION DU PRIX DES SUPPORTS DE CARTES SANS CONTACT PASS TOURISME

Les prix des supports de cartes sans contacts seront révisés tous les ans au 1er Juillet sur la base de l'indice Insee hors tabac (ensemble des ménages) du mois de Mai de l'année en cours, identifiant 176 38 52. Le détail de ces prix est indiqué en annexe 3 du présent avenant.

Ces évolutions seront plafonnées à une fourchette de - 2% à + 2%.

ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Conformément aux dispositions de l'article 6 de l'avenant n°3, les annexes suivantes sont intégrées dans la convention par le présent avenant :

- ANNEXE I : Modification des Fiches Produits n° 358, 359 et 360 concernant le Pass Tourisme Premium
- ANNEXE II : Le parcours client
- ANNEXE III : Le bordereau de prix des supports de carte sans-contact Pass Tourisme

LES AUTRES DISPOSITIONS DE LA CONVENTION RESTENT INCHANGEES

Fait à Toulouse en trois exemplaires originaux, le//

L'OFFICE DE TOURISME DE TOULOUSE
Directeur Général Agence d'Attractivité Toulouse
Hubert CALMETTES

SMTC
Le Président Jean-Michel LATTES

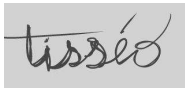
TISSÉO-EPIC
Le Président Marc DEL BORRELLO

ANNEXES

ANNEXE I : Fiches Produits n°358, 359 et 360 concernant le Pass Tourisme Premium 24h, 48h et 72h

ANNEXE II : Parcours client

ANNEXE III : Bordereau de prix des supports de carte sans-contact Pass Tourisme



PRODUIT TARIFAIRE

DEFINITION

Nom commercial : **PASS TOURISME PREMIUM 48H**

Utilisation : Titre permettant à tous d'effectuer un nombre illimité de déplacements pendant 48H consécutives sur le réseau métro, tram, bus Tisséo et la Navette aéroport et d'accéder à des sites touristiques identifiés, dont les bateaux toulousains et le petit train.

Marque déposée : Non

Nbre de déplacements : illimité

Durée de validité : 3 jours glissants

Limites : -

Début de validité : 1ère validation

Conditions d'accès : -

Statuts client : -

Usagers : Mono

Multimodal : Non

Type support : CSC

Type de CSC : Tisséo

TARIF

Montant TTC : 27,00 €

Calcul : Part Tisséo : 6,50€ - Part OT : 20,50€

Taux de TVA : 10,00%

Frais de Dossier : 0,00 €

Modes de paiement : Standards

Autres : -

COMMERCIALISATION

DISTRIBUTION

Réseau(x) : Tisséo

Canaux Tisséo : DAT / BR / Agences : Aéroport et Marengo SNCF / Dépositaires / Bus / Prod centrale / Télédistribution / VPC

Canaux externes : Aucun / MdT / CG31 / Région MP / Autres : Office de Tourisme

Période : Toute l'année

Expérimentation "client" : Non

Nombre de testeurs : -

Période de test : -

SAV

Type : Remplacement si illisible

Titres SAV : SAV PASS TOURISME 48H (159)

REPLACEMENTS DE TITRES EXISTANTS

Titre remplacé N°1 : -

Code produit N°1 : -

Titre remplacé N°2 : -

Code produit N°2 : -

Retiré de la vente à partir du : -

Refusé à la validation à partir du : -

Retiré de la vente à partir du : -

Refusé à la validation à partir du : -

MISE EN ŒUVRE BILLETIQUE

PRODUIT

Code Produit : 359

Code produit SAV : 159

Code Article : -

Niveau de priorité : "A"h

(par rapport aux autres titres de transports sur CSC)

Interdiction de cohabitation : -

Avec les titres : -

Nbre Max de voyages / dépl. : 4

Durée max / dépl. : 1 heure 30

Périodes prohibées : Non

Lignes prohibées : Oui

Lesquelles : parc vélo + formation/tests (9, 90, 99)

VENTE

Précision support : Visuel Pass Tourisme "Pont Neuf" jusqu'à épuisement du stock, puis nouveau visuel "Saint Sernin"

Libellé d'affichage (Français) : PASS TOURISME PREMIUM 48H

(32 car. max)

Libellé sur titre (Français) : TOURISM PREM 48H

(20 car. max)

Libellé court (Français) : OT PREM48H

(10 car. max)

Libellé d'affichage (Anglais) : -

(32 car. max)

Libellé sur titre (Anglais) : -

(20 car. max)

Libellé d'affichage (Espagnol) : -

(32 car. max)

Libellé sur titre (Espagnol) : -

(20 car. max)

Libellé d'affichage (Allemand) : -

(32 car. max)

Libellé sur titre (Allemand) : -

(20 car. max)

VALIDATION

Message 1ère validation : 8 ("Bon voyage" avec fin de validité et DEV Contrat)

Message correspondance : 10 ("Valide" avec fin de validité et DEV Contrat)

MIS EN APPLICATION A PARTIR DU :

01 juin 2016



RETIRE DE LA VENTE A PARTIR DU :



REFUSE A LA VALIDATION A PARTIR DU :



OBSERVATIONS COMPLEMENTAIRES

1) Côté Tisséo, les Pass Tourisme Premium ne seront vendus que lorsque les 2 offres spécifiques Premium (les bateaux toulousains et le petit train touristique) seront opérationnelles. Pas de paramétrage billettique de cette période de vente.

Les conditions de mise en œuvre de cette période de vente sont les suivantes :

* Tous les ans, l'office de tourisme indique à Tisséo, a minima une semaine avant, la date de début et la date de fin de période.

* L'information sera transmise par mail adressé à gestionservicecommercial@tisseo.fr.

* Sans communication de la part de l'office de tourisme de la date de début de période, les Pass Tourisme Premium ne seront pas proposés à la vente.

* De la même manière, sans communication de la part de l'office de tourisme de la date de période, Tisséo continuera à proposer à la vente les Pass Tourisme Premium.

2) Diversification des modes de distribution en vue de la dynamisation des ventes :

* Depuis décembre 2014, vente en ligne sur le site de l'OT des Pass Tourisme (vente en ligne également par des voyageurs partenaires de l'OT depuis début 2015)

* Accueil d'un personnel de l'OT dans la nouvelle Agence Tisséo Aéroport (vente des Pass Tourisme, promotion des sites touristiques de l'agglomération et remise aux clients des Pass Tourisme commandés sur le site Internet de l'Office de Tourisme)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20160711-20160706-4-1-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/07/2016
Date de réception préfecture : 11/07/2016

STATISTIQUES

Numéro	359	
Libellé	PASS TOURISME PREMIUM 48H	
Titre	PASS TOURISME PREMIUM 48H	
Type	Billetterie	
Financement	Payants	
Payeur	Usager	
Nature	Multi-déplacements	
Catégorie	Public	
Sous-nature	Journée	
Gestion	Caisse	

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Dates de mise à jour	Types de Modifications	Observations	Date de modifications
CS 22 mars 2012	Création du titre de transport	Prix de lancement : 25,00€ (Part Tisséo : 6,00€ - Part OT : 19,00€)	04 07 2012
CS 04 avril 2013	Refonte du titre de transport	* Remplace le Pass Tourisme 2 jours * Intègre l'offre Navette aéroport * Modification période de validité	04 06 2013
CS 17 décembre 2014	Evolution tarifaire	Tarif : 26,50€ (Part Tisséo : 6,50€ - Part OT : 20,00€)	01 04 2015

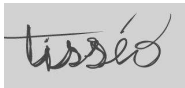


ancien visuel "Pont Neuf"



nouveau visuel "Saint Sernin"

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20160711-20160706-4-1-2D-DE
Date de télétransmission : 11/07/2016
Date de réception préfecture : 11/07/2016



PRODUIT TARIFAIRE

DEFINITION

Nom commercial : **PASS TOURISME PREMIUM 24 H**

Utilisation : Titre permettant à tous d'effectuer un nombre illimité de déplacements pendant 24H consécutives sur le réseau métro, tram, bus Tisséo et la Navette aéroport et d'accéder à des sites touristiques identifiés, dont les bateaux toulousains et le petit train.

Marque déposée : Non

Nbre de déplacements : illimité

Durée de validité : 2 jours glissants

Début de validité : 1ère validation

Limites : -

Conditions d'accès : -

Statuts client : -

Usagers : Mono

Multimodal : Non

Type support : CSC

Type de CSC : Tisséo

TARIF

Montant TTC : 20,00 €

Taux de TVA : 10,00%

Frais de Dossier : 0,00 €

Modes de paiement : Standards

Calcul : Part Tisséo : 4,50€ - Part OT : 15,50€

Autres : -

COMMERCIALISATION

DISTRIBUTION

Réseau(x) : Tisséo

Canaux Tisséo : DAT / BR / **Agences : Aéroport et Marengo SNCF** / Dépositaires / Bus / Prod centrale / Télédistribution / VPC

Canaux externes : Aucun / MdT / CG31 / Région MP / **Autres : Office de Tourisme**

Période : Toute l'année

Expérimentation "client" : Non

Nombre de testeurs : -

Période de test : -

SAV

Type : Remplacement si illisible

Titres SAV : SAV PASS TOURISME 24H (158)

REPLACEMENTS DE TITRES EXISTANTS

Titre remplacé N°1 : -

Code produit N°1 : -

Titre remplacé N°2 : -

Code produit N°2 : -

Retiré de la vente à partir du : -

Refusé à la validation à partir du : -

Retiré de la vente à partir du : -

Refusé à la validation à partir du : -

MISE EN ŒUVRE BILLETIQUE

PRODUIT

Code Produit : 358

Code Article : -

Niveau de priorité : "A" h

Interdiction de cohabitation : -

Nbre Max de voyages / dépl. : 4

Durée max / dépl. : 1 heure 30

Périodes prohibées : Non

Lignes prohibées : Oui

Code produit SAV : 158

(par rapport aux autres titres de transports sur CSC)

Avec les titres : -

Lesquelles : parc vélo + formation/tests (9, 90, 99)

VENTE

Précision support : Visuel Pass Tourisme "Pont Neuf" jusqu'à épuisement du stock, puis nouveau visuel "Saint Sernin"

Libellé d'affichage (Français) : PASS TOURISME PREMIUM 24H

Libellé sur titre (Français) : TOURISM PREM 24H

Libellé court (Français) : OT PREM24H

Libellé d'affichage (Anglais) : -

Libellé sur titre (Anglais) : -

Libellé d'affichage (Espagnol) : -

Libellé sur titre (Espagnol) : -

Libellé d'affichage (Allemand) : -

Libellé sur titre (Allemand) : -

(32 car. max)

(20 car. max)

(10 car. max)

(32 car. max)

(20 car. max)

(32 car. max)

(20 car. max)

(32 car. max)

(20 car. max)

VALIDATION

Message 1ère validation : 8 ("Bon voyage" avec fin de validité et DEV Contrat)

Message correspondance : 10 ("Valide" avec fin de validité et DEV Contrat)

MIS EN APPLICATION A PARTIR DU :

01 juin 2016



RETIRE DE LA VENTE A PARTIR DU :



REFUSE A LA VALIDATION A PARTIR DU :



OBSERVATIONS COMPLEMENTAIRES

1) Côté Tisséo, les Pass Tourisme Premium ne seront vendus que lorsque les 2 offres spécifiques Premium (les bateaux toulousains et le petit train touristique) seront opérationnelles. Pas de paramétrage billettique de cette période de vente.

Les conditions de mise en œuvre de cette période de vente sont les suivantes :

* Tous les ans, l'office de tourisme indique à Tisséo, à minima une semaine avant, la date de début et la date de fin de période.

* L'information sera transmise par mail adressé à [gestionsservicecommercial@tisseo.fr](mailto:gestionservicecommercial@tisseo.fr).

* Sans communication de la part de l'office de tourisme de la date de début de période, les Pass Tourisme Premium ne seront pas proposés à la vente.

* De la même manière, sans communication de la part de l'office de tourisme de la date de période, Tisséo continuera à proposer à la vente les Pass Tourisme Premium.

2) Diversification des modes de distribution en vue de la dynamisation des ventes :

* Depuis décembre 2014, vente en ligne sur le site de l'OT des Pass Tourisme (vente en ligne également par des voyageurs partenaires de l'OT depuis début 2015)

* Accueil d'un personnel de l'OT dans la nouvelle Agence Tisséo Aéroport (vente des Pass Tourisme, promotion des sites touristiques de l'agglomération et remise aux clients des Pass Tourisme commandés sur le site Internet de l'Office de Tourisme)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20160711-20160706-4-1-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/07/2016
Date de réception préfecture : 11/07/2016

STATISTIQUES

Numéro	358	
Libellé	PASS TOURISME PREMIUM 24H	
Titre	PASS TOURISME PREMIUM 24H	
Type	Billetterie	
Financement	Payants	
Payeur	Usager	
Nature	Multi-déplacements	
Catégorie	Public	
Sous-nature	Journée	
Gestion	Caisse	

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Dates de mise à jour	Types de Modifications	Observations	Date de modifications
CS 22 mars 2012	Création du titre de transport	Prix de lancement : 18,00€ (Part Tisséo : 4,00€ - Part OT : 14,00€)	04 07 2012
CS 04 avril 2013	Refonte du titre de transport	* Remplace le Pass Tourisme 1 jour * Intègre l'offre Navette aéroport * Modification période de validité	04 06 2013
CS 17 décembre 2014	Evolution tarifaire	Tarif : 19,50€ (Part Tisséo : 4,50€ - Part OT : 15,00€)	01 04 2015

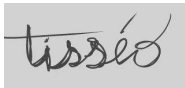


ancien visuel "Pont Neuf"



nouveau visuel "Saint Sernin"

Accusé de réception en préfecture
 031-253100986-20160711-20160706-4-1-2D-DE
 Date de télétransmission : 11/07/2016
 Date de réception préfecture : 11/07/2016



PRODUIT TARIFAIRE

DEFINITION

Nom commercial : **PASS TOURISME PREMIUM 72H**

Utilisation : Titre permettant à tous d'effectuer un nombre illimité de déplacements pendant 72H consécutives sur le réseau métro, tram, bus Tisséo et la Navette aéroport et d'accéder à des sites touristiques identifiés, dont les bateaux toulousains et le petit train.

Marque déposée : Non

Nbre de déplacements : illimité

Durée de validité : 4 jours glissants

Limites : -

Début de validité : 1ère validation

Conditions d'accès : -

Statuts client : -

Usagers : Mono

Multimodal : Non

Type support : CSC

Type de CSC : Tisséo

TARIF

Montant TTC : 35,00 €

Calcul : Part Tisséo : 8,50€ - Part OT : 26,50€

Taux de TVA : 10,00%

Frais de Dossier : 0,00 €

Modes de paiement : Standards

Autres : -

COMMERCIALISATION

DISTRIBUTION

Réseau(x) : Tisséo

Canaux Tisséo : DAT / BR / **Agences : Aéroport et Marengo SNCF** / Dépositaires / Bus / Prod centrale / Télédistribution / VPC

Canaux externes : Aucun / MdT / CG31 / Région MP / **Autres : Office de Tourisme**

Période : Toute l'année

Expérimentation "client" : Non

Nombre de testeurs : -

Période de test : -

SAV

Type : Remplacement si illisible

Titres SAV : SAV PASS TOURISME 72H (160)

REMPLACEMENTS DE TITRES EXISTANTS

Titre remplacé N°1 : -

Code produit N°1 : -

Titre remplacé N°2 : -

Code produit N°2 : -

Retiré de la vente à partir du : -

Refusé à la validation à partir du : -

Retiré de la vente à partir du : -

Refusé à la validation à partir du : -

MISE EN ŒUVRE BILLETTE

PRODUIT

Code Produit : 360

Code produit SAV : 160

Code Article : -

Niveau de priorité : "A"h

(par rapport aux autres titres de transports sur CSC)

Interdiction de cohabitation : -

Avec les titres : -

Nbre Max de voyages / dépl. : 4

Durée max / dépl. : 1 heure 30

Périodes prohibées : Non

Lignes prohibées : Oui

Lesquelles : parc vélo + formation/tests (9, 90, 99)

VENTE

Précision support : Visuel Pass Tourisme "Pont Neuf" jusqu'à épuisement du stock, puis nouveau visuel "Saint Sernin"

Libellé d'affichage (Français) : PASS TOURISME PREMIUM 72H

(32 car. max)

Libellé sur titre (Français) : TOURISM PREM 72H

(20 car. max)

Libellé court (Français) : OT PREM72H

(10 car. max)

Libellé d'affichage (Anglais) : -

(32 car. max)

Libellé sur titre (Anglais) : -

(20 car. max)

Libellé d'affichage (Espagnol) : -

(32 car. max)

Libellé sur titre (Espagnol) : -

(20 car. max)

Libellé d'affichage (Allemand) : -

(32 car. max)

Libellé sur titre (Allemand) : -

(20 car. max)

VALIDATION

Message 1ère validation : 8 ("Bon voyage" avec fin de validité et DEV Contrat)

Message correspondance : 10 ("Valide" avec fin de validité et DEV Contrat)

MIS EN APPLICATION A PARTIR DU :

01 juin 2016



RETIRE DE LA VENTE A PARTIR DU :



REFUSE A LA VALIDATION A PARTIR DU :



OBSERVATIONS COMPLEMENTAIRES

1) Côté Tisséo, les Pass Tourisme Premium ne seront vendus que lorsque les 2 offres spécifiques Premium (les bateaux toulousains et le petit train touristique) seront opérationnelles. Pas de paramétrage billettique de cette période de vente.

Les conditions de mise en œuvre de cette période de vente sont les suivantes :

* Tous les ans, l'office de tourisme indique à Tisséo, a minima une semaine avant, la date de début et la date de fin de période.

* L'information sera transmise par mail adressé à gestionsservicecommercial@tisseo.fr.

* Sans communication de la part de l'office de tourisme de la date de début de période, les Pass Tourisme Premium ne seront pas proposés à la vente.

* De la même manière, sans communication de la part de l'office de tourisme de la date de période, Tisséo continuera à proposer à la vente les Pass Tourisme Premium.

2) Diversification des modes de distribution en vue de la dynamisation des ventes :

* Depuis décembre 2014, vente en ligne sur le site de l'OT des Pass Tourisme (vente en ligne également par des voyageurs partenaires de l'OT depuis début 2015)

* Accueil d'un personnel de l'OT dans la nouvelle Agence Tisséo Aéroport (vente des Pass Tourisme, promotion des sites touristiques de l'agglomération et remise aux clients des Pass Tourisme commandés sur le site Internet de l'Office de Tourisme)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20160711-20160706-4-1-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/07/2016
Date de réception préfecture : 11/07/2016

STATISTIQUES

Numéro	360	
Libellé	PASS TOURISME PREMIUM 72H	
Titre	PASS TOURISME PREMIUM 72H	
Type	Billetterie	
Financement	Payants	
Payeur	Usager	
Nature	Multi-déplacements	
Catégorie	Public	
Sous-nature	Journée	
Gestion	Caisse	

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Dates de mise à jour	Types de Modifications	Observations	Date de modifications
CS 22 mars 2012	Création du titre de transport	Prix de lancement : 32,00€ (Part Tisséo : 8,00€ - Part OT : 24,00€)	04 07 2012
CS 04 avril 2013	Refonte du titre de transport	* Remplace le Pass Tourisme 3 jours * Intègre l'offre Navette aéroport * Modification période de validité	04 06 2013
CS 17 décembre 2014	Evolution tarifaire	Tarif : 33,50€ (Part Tisséo : 8,50€ - Part OT : 25,00€)	01 04 2015



ancien visuel "Pont Neuf"



nouveau visuel "Saint Sernin"

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20160711-20160706-4-1-2D-DE
Date de télétransmission : 11/07/2016
Date de réception préfecture : 11/07/2016

Présentation et parcours client

Le Pass Tourisme



tisséo

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20160711-20160706-4-1-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/07/2016
Date de réception préfecture : 11/07/2016

Sommaire

Présentation

Les Pass Tourisme : offre commerciale	p. 4
Les Pass Tourisme : distribution	p. 5
Les supports Pass Tourisme	p. 6
Les tarifs au 1 ^{er} juin 2016	p. 7
Conseils d'achat / Informations	p. 8
Et pour les moins de 18 ans (1/2) ?	p. 9
> pour les touristes souhaitant utiliser la Navette aéroport	p. 10
Et pour les moins de 18 ans (2/2) ?	p. 11
> pour les touristes ne souhaitant pas utiliser la Navette aéroport	
Les évolutions de l'offre touristique du Pass Tourisme	p. 12
Pass Tourisme EURO 2016	p. 13

Parcours client détaillés

<i>Légende</i>	p. 14
Achat du Pass Tourisme	p. 15
Achat du Pass Tourisme : le cas de l'Agence Aéroport	p. 16
> Cas A, situation dégradée : l'agent de l'office de tourisme n'assure pas la vente du Pass Tourisme	p. 17
Achat du Pass Tourisme : le cas de l'Agence Aéroport	p. 18
> Cas B, situation cible : l'agent de l'office de tourisme assure la vente du Pass Tourisme	
Réservation en ligne du Pass Tourisme et retrait	p. 19



Sommaire

<u>SAV/Réclamations</u>	p. 20
Erreur d'achat	p. 21
Demande de remboursement suite à indisponibilité de tout ou partie des services	p. 22
Chargement réalisé sur le mauvais support, cas A > Cas A : achat réalisé à l'OT	p. 23
Chargement réalisé sur le mauvais support, cas A > Cas B : achat réalisé chez Tisséo	p. 24
SAV du Pass Tourisme, partie transport suite à dysfonctionnement du support sur le réseau Tisséo	p. 25
SAV/Réclamations	p. 26



- Présentation -



tisséo

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20160711-20160706-4-1-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/07/2016
Date de réception préfecture : 11/07/2016

Les Pass Tourisme : offre commerciale

Pass Tourisme (24, 48 et 72h) :

- Gratuité des transports Tisséo (métro, tram, bus et Navette aéroport)
- Gratuités des musées et monuments
- Réductions chez certains partenaires touristiques (Cité de l'espace, loisirs, boutiques...)



Pass Tourisme Premium (24, 48 et 72h) :

- Gratuité des transports Tisséo (métro, tram, bus et Navette aéroport)
- Gratuités des musées et monuments
- Réductions chez certains partenaires touristiques (Cité de l'espace, loisirs, boutiques...)

+ Petit Train touristique

+ Bateaux toulousains



*Un sticker « PREMIUM » permet d'identifier la gamme Premium.
Le support carte utilisé dans un 1^{er} temps est celui de l'ancien
Pass Tourisme, et ce jusqu'à écoulement du stock restant.*

Les Pass Tourisme : distribution

	Où les acheter ?	Quand les acheter ?
Pass Tourisme 	> sur le site Internet de l'office de tourisme, > à l'accueil de l'office de tourisme, au Donjon du Capitole, > dans les Agences Tisséo Marengo SNCF et Aéroport.	> toute l'année
Pass Tourisme Premium 		> auprès de l'office de tourisme : toute l'année > auprès de Tisséo : lorsque les offres des 2 partenaires spécifiques Premium sont disponibles à l'utilisation



A noter :

- 1) Pas de paramétrage billettique de la période de vente pour les Pass Tourisme Premium
- 2) L'arrêt de la saison du Petit Train touristique et des Bateaux Toulousains n'est pas toujours concomitant

Tous les ans, l'OT indique à Tisséo, a minima une semaine avant, la date de début et la date de fin de période.

L'information est transmise par mail adressé à :

gestioncommerce@tisseo.fr

Sans communication de la part de l'OT de la date de début de période, les Pass Tourisme Premium ne sont pas proposés à la vente par Tisséo.

De la même manière, sans communication de la part de l'OT de la date de fin de période, Tisséo continue à proposer à la vente les Pass Tourisme Premium.



Les supports Pass Tourisme

Les Pass Tourisme sont :

- **anonymes** : aucune information sur l'identité du détenteur,
- **non cessibles** : ils ne peuvent pas se passer d'une personne à une autre (les activités touristiques ne pouvant être « consommées » qu'une seule fois),
- **mono utilisateur** : ils ne peuvent être utilisés que par une seule personne à la fois,
- **non rechargeables** (d'un point de vue commercial).



La donnée référencée sur ces supports est :

- le n° Calypso de la carte.



Sur les Pass Tourisme Premium figure également :

- un **QR Code** renvoyant vers le site Internet de l'office de tourisme.

A noter : il n'y a plus de nécessité de renseigner à la main la date de fin de validité du Pass Tourisme.

Les tarifs au 1^{er} juin 2016



Pass Tourisme Premium	Prix public TTC	Part OT	Part Tisséo
Pass Tourisme Premium 24 h	20,00€	15,50€	4,50€
Pass Tourisme Premium 48 h	27,00€	20,50€	6,50€
Pass Tourisme Premium 72 h	35,00€	26,50€	8,50€



Pass Tourisme	Prix public TTC	Part OT	Part Tisséo
Pass Tourisme 24 h	15,00€	11,00€	4,00€
Pass Tourisme 48 h	22,00€	16,00€	6,00€
Pass Tourisme 72 h	29,00€	21,00€	8,00€



Une famille, peut-elle acheter un seul Pass Tourisme pour l'ensemble de ses membres ?

Non. Chaque membre d'une famille (d'un couple, d'un groupe d'amis...) doit posséder sa propre carte. Aucune réduction n'est applicable pour l'achat de plusieurs cartes.

Jusqu'à quelle heure est-il encore conseillé de vendre le Pass Tourisme ?

Le Pass Tourisme peut être vendu à toute heure sachant que sa durée de validité s'étalera sur 24, 48, ou 72 h à partir de sa première utilisation (sur le réseau Tisséo ou dans un site partenaire).

À partir de quel âge conseille-t-on de vendre le Pass Tourisme ?

A partir de 18 ans, il est conseillé d'acheter un Pass Tourisme.
En fonction du programme de visites du touriste et en s'aidant des comparatifs tarifaires ci-après, l'agent pourra conseiller ou non l'achat d'un Pass Tourisme.

Et pour les moins de 18 ans (1/2) ?

⇒ pour les touristes souhaitant utiliser la Navette aéroport

	Pass Tourisme Premium			Pass Tourisme		
	Offre Pass Tourisme 	Offre Tisséo 	Meilleure offre	Offre Pass Tourisme 	Offre Tisséo 	Meilleure offre
24h	20,00€	-	20,00€ 	15,00€	-	15,00€ 
48h	27,00€	2 dép. aéroport 1 pers. (15,00€) + Pass 2 jours (8,50€) = 23,50€	23,50€ 	22,00€	-	22,00€ 
72h	35,00€	2 dép. aéroport 1 pers. (15,00€) + Pass 3 jours (10,50€) = 25,50€	25,50€ 	29,00€	2 dép. aéroport 1 pers. (15,00€) + Pass 3 jours (10,50€) = 25,50€	25,50€ 



Sur la base des tarifs Tisséo applicables à avril 2015



Le Pass Tourisme : présentation et parcours client
Direction Commerciale EPIC



09/06/2016

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20160611-20160706-4-1-2D-DE
Date de télétransmission : 11/07/2016
Date de réception préfecture : 11/07/2016

Page 10

Et pour les moins de 18 ans (2/2) ?

⇒ pour les touristes ne souhaitant pas utiliser la Navette aéroport

	Pass Tourisme Premium			Pass Tourisme		
	Offre Pass Tourisme 	Offre Tisséo 	Meilleure offre	Offre Pass Tourisme 	Offre Tisséo 	Meilleure offre
24h	20,00€	Pass journée (5,50€)	5,50€ 	15,00€	Pass journée (5,50€)	5,50€ 
48h	27,00€	Pass 2 jours (8,50€)	8,50€ 	22,00€	Pass 2 jours (8,50€)	8,50€ 
72h	35,00€	Pass 3 jours (10,50€)	10,50€ 	29,00€	Pass 3 jours (10,50€)	10,50€ 



Sur la base des tarifs Tisséo applicables à avril 2015



Le Pass Tourisme : présentation et parcours client
Direction Commerciale EPIC

09/06/2016



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20160611-20160706-4-1-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/07/2016
Date de réception préfecture : 11/07/2016

Page 11

Les évolutions de l'offre touristique du Pass Tourisme

3 nouveaux partenaires en 2016 :

- Quai des Savoirs
- Granhota
- African Safari

Arrêt des partenariats suivants :

- Visite de la Dépêche du Midi
- Visite du Marché d'Intérêt National (MIN)
- Touch and Go
- Grands interprètes





Les offres additionnelles : mise en œuvre et commercialisation
⇒ par l'OT uniquement

Du 1^{er} juin au 31 juillet 2016, le Pass Tourisme Premium devient le Pass Tourisme EURO

- **Pas de modification sur les conditions Tisséo**
- **Pas de sticker spécifique** : le touriste bénéficie, durant la période concernée, de l'offre Euro sur présentation de son Pass Tourisme Premium
- **Réductions chez de nouveaux partenaires à destination du public EURO** :
 - Boutiques et activités sportives
 - Tarifs happy hours dans les pubs et bars sportifs retransmettant les matches de l'EURO 2016

- Parcours client détaillés -



tisséo

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20160711-20160706-4-1-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/07/2016
Date de réception préfecture : 11/07/2016

Légende

> Acteurs



Utilisateur final des services



Conseiller en séjour
Office de Tourisme



Agent d'accueil
site touristique



Conseiller Clientèle
Tisséo



Agence Tisséo
Aéroport



Agence Tisséo
Marengo SNCF



e-boutique office de
tourisme



Service relation client
Tisséo



Service relation client
Office de Tourisme



Service comptabilité
Tisséo



Les Bateaux toulousains



Le petit train touristique

> Produit



Pass Tourisme Premium



Pass Tourisme



Titre de transport Tisséo (SAV)



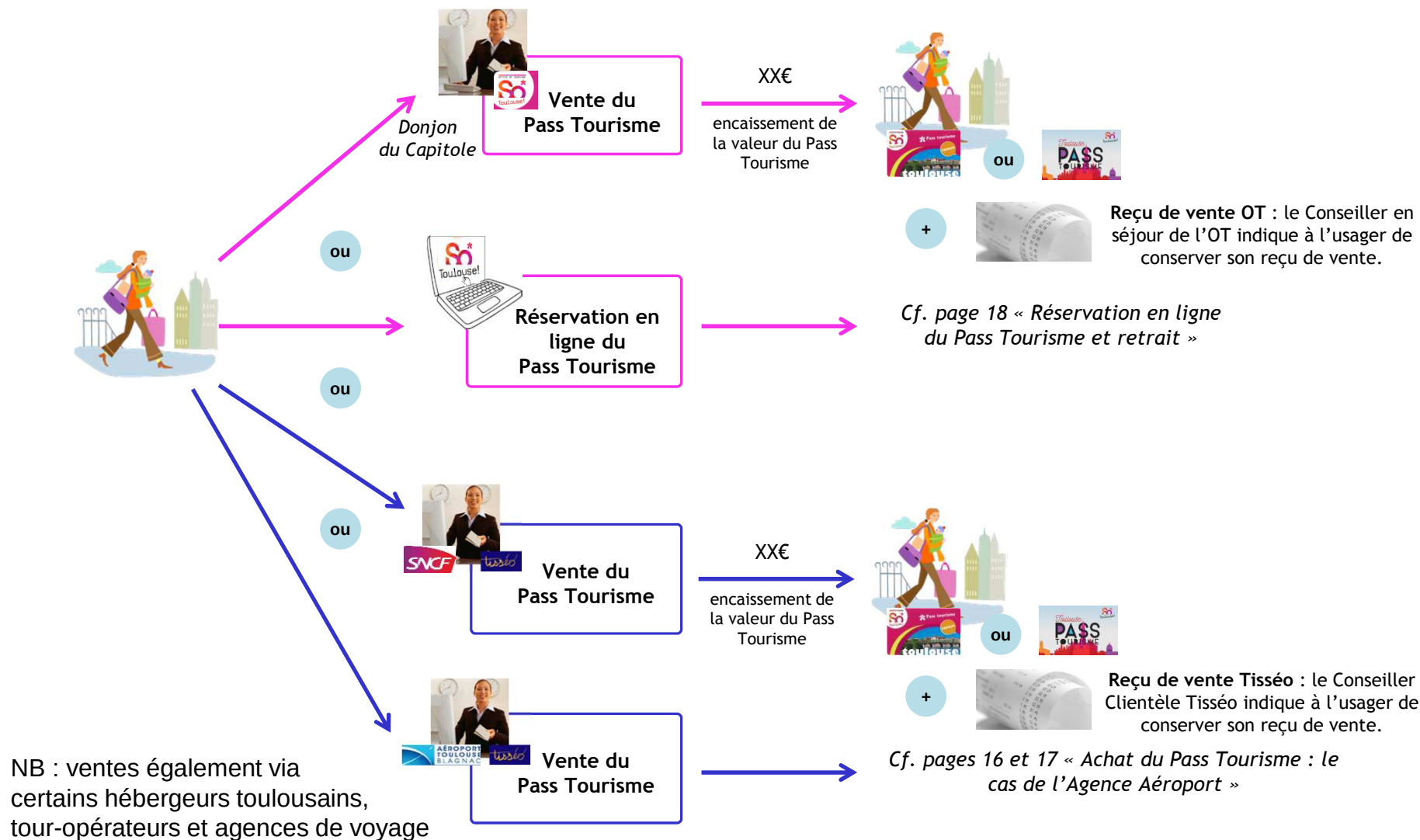
Le Pass Tourisme : présentation et parcours client
Direction Commerciale EPIC



09/06/2016

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20160611-20160706-4-1-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/07/2016
Date de réception préfecture : 11/07/2016

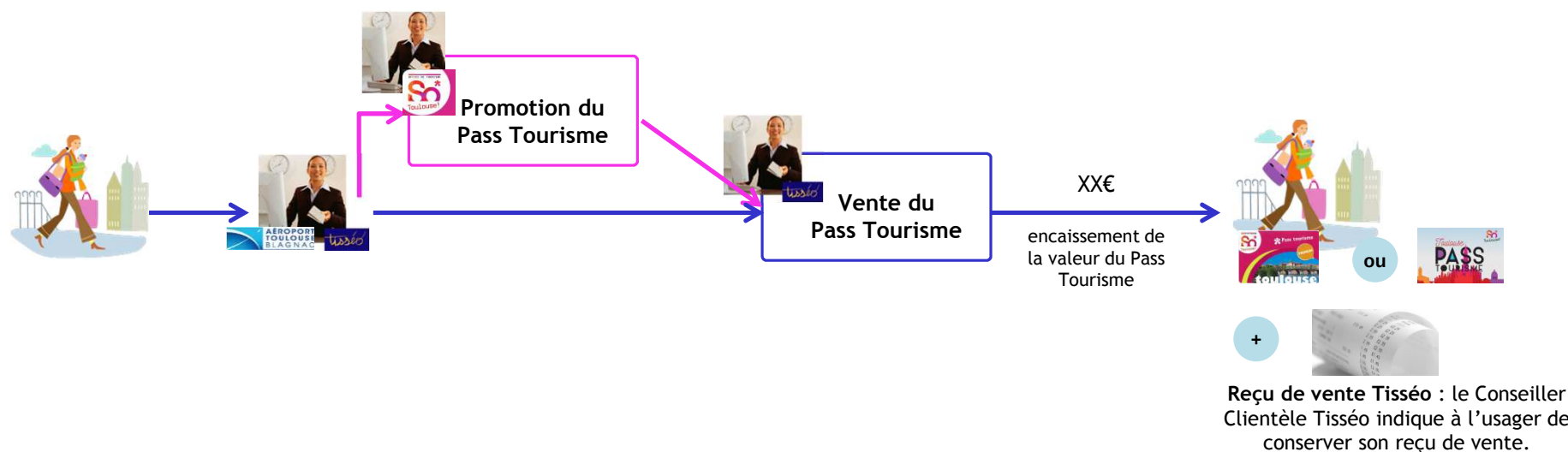
Achat du Pass Tourisme



Achat du Pass Tourisme : le cas de l'Agence Aéroport

- Cas A -
Situation dégradée :
l'agent de l'office de
tourisme n'assure pas la
vente du Pass Tourisme

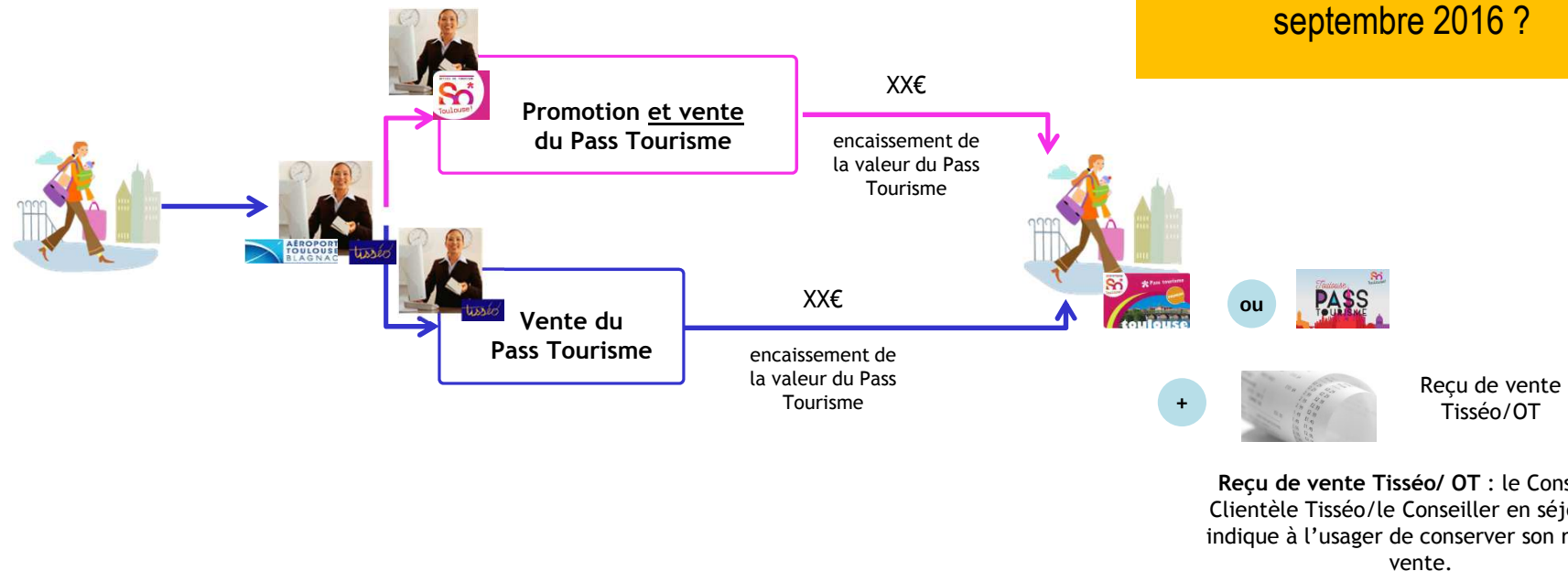
le temps que l'OT ait les
statuts lui permettant de faire
de la vente



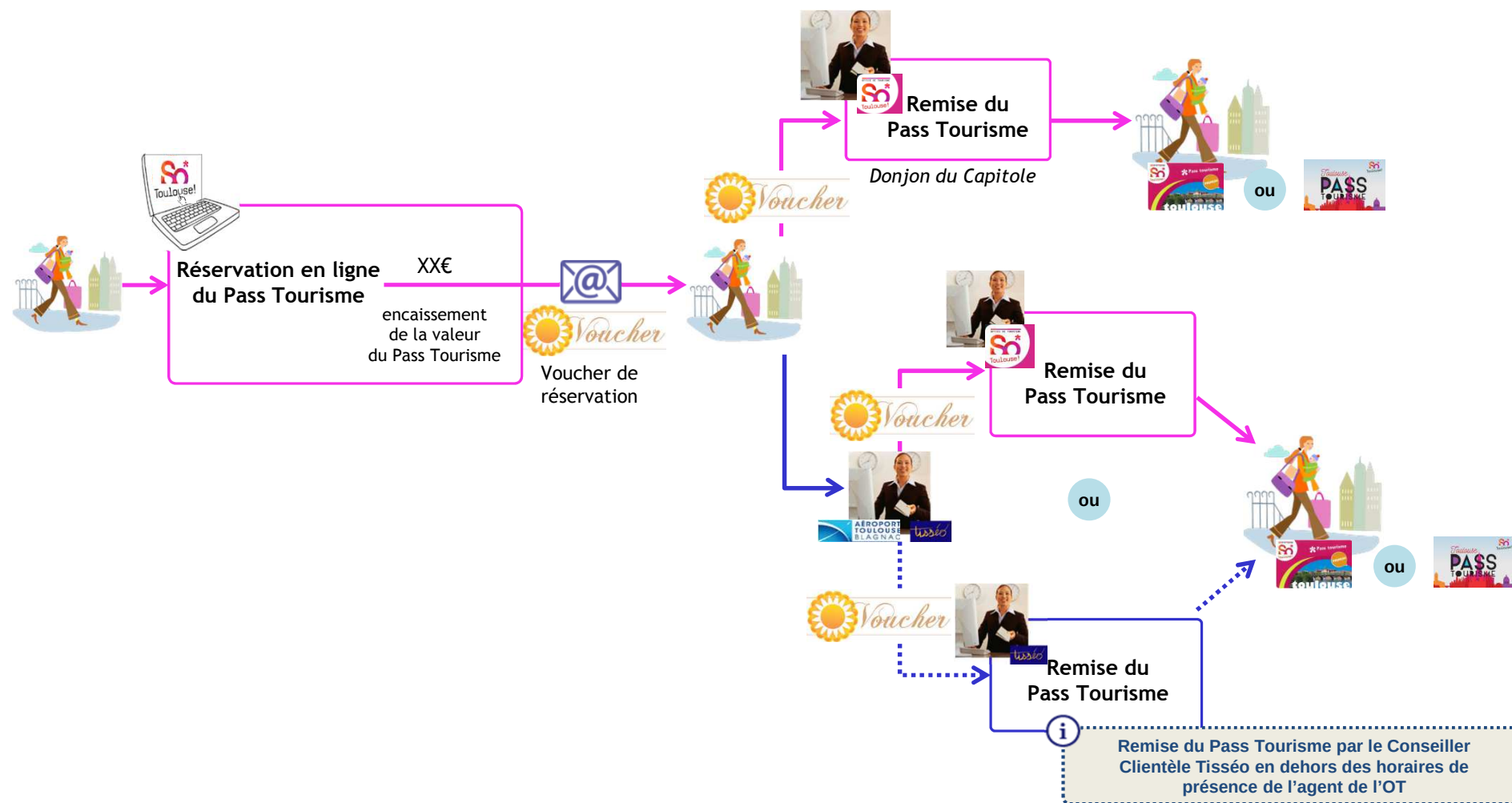
Achat du Pass Tourisme : le cas de l'Agence Aéroport

- Cas B -
Situation cible : l'agent
de l'office de tourisme
assure la vente du Pass
Tourisme

Mise en œuvre
septembre 2016 ?



Réservation en ligne du Pass Tourisme et retrait





SAV et réclamations



Erreur d'achat

En cas de litige, l'utilisateur mécontent est invité à se rendre à l'office de tourisme de Toulouse, situé Donjon du Capitole, afin d'exposer son problème et/ou d'envoyer un email à infos@toulouse-tourisme.com ou un courrier à « Office de tourisme de Toulouse - Donjon du Capitole - BP 38001 31080 Toulouse Cedex 6 » en y expliquant les raisons de son grief et en rappelant le n° de son Pass Tourisme.

Dans le cadre de la Charte Qualité, une réponse lui sera apportée dans les plus brefs délais.

Horaires d'ouverture disponibles sur [le site Internet de l'office de tourisme](#).



Demande de remboursement suite à l'indisponibilité de tout ou partie des services

Que faire si un touriste demande le remboursement de son Pass Tourisme car le musée qu'il souhaite visiter est fermé / le métro est arrêté ?

Pas de remboursement :

L'office de tourisme de Toulouse et Tisséo déclinent toute responsabilité en cas d'imprévus survenus entre l'acte d'achat et l'utilisation du Pass Tourisme (type : fermeture prématurée d'un musée, incident voyageur sur une ligne, embouteillage).

En revanche, ces structures doivent informer le touriste, au moment de l'achat, de tout événement prévisible qui pourrait modifier substantiellement l'offre du Pass Tourisme (tant sur l'offre touristique que sur la partie transport).

Ainsi, l'office de tourisme de Toulouse sera informé du niveau de disponibilité du réseau Tisséo :

- Soit en s'abonnant au fil RSS correspondant aux « infos réseau Tisséo »,
- Soit en suivant ces actualités sur les pages Tisséo [Facebook](#) ou [Twitter](#).

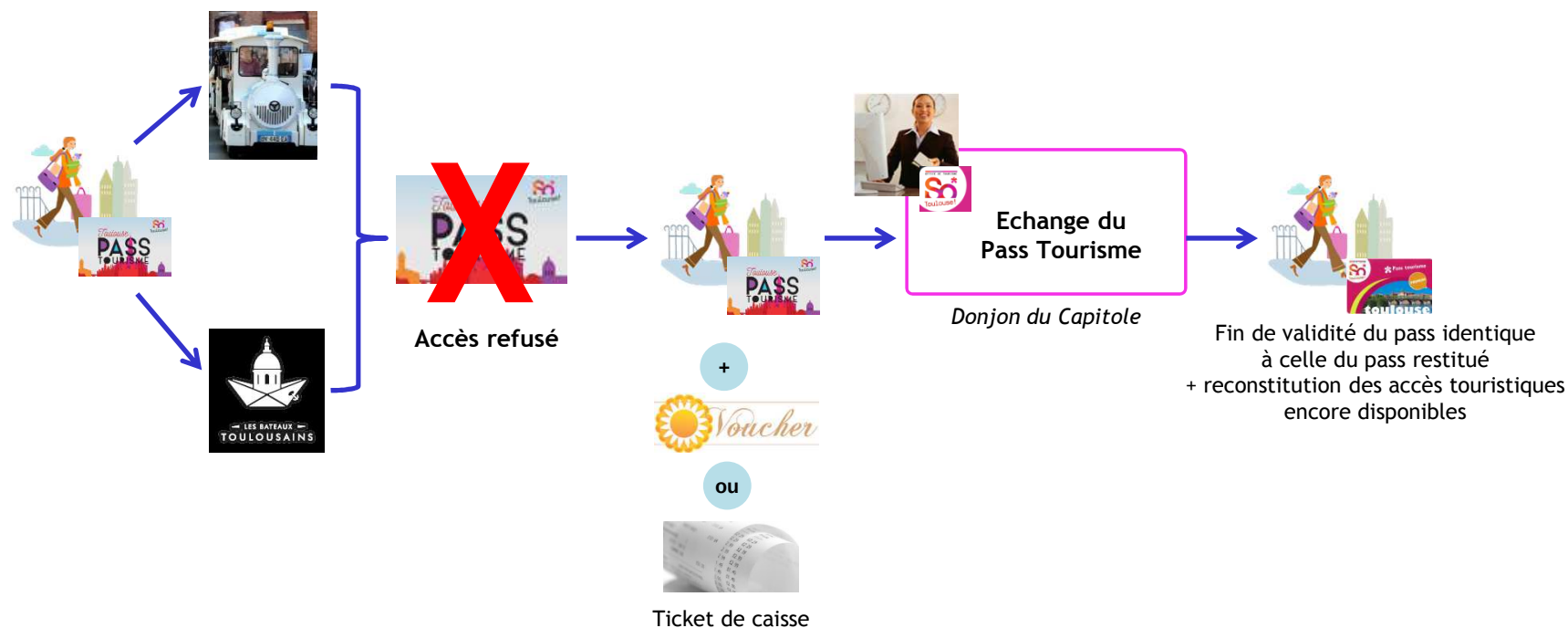
De son côté, Tisséo sera informé du niveau de disponibilité des offres touristiques directement par l'office de tourisme de Toulouse. Les informations seront transmises par l'OT à l'adresse suivante : [gestionsservicecommercial@tiseo.fr](mailto:gestionservicecommercial@tiseo.fr).



Chargement sur le mauvais support, cas A

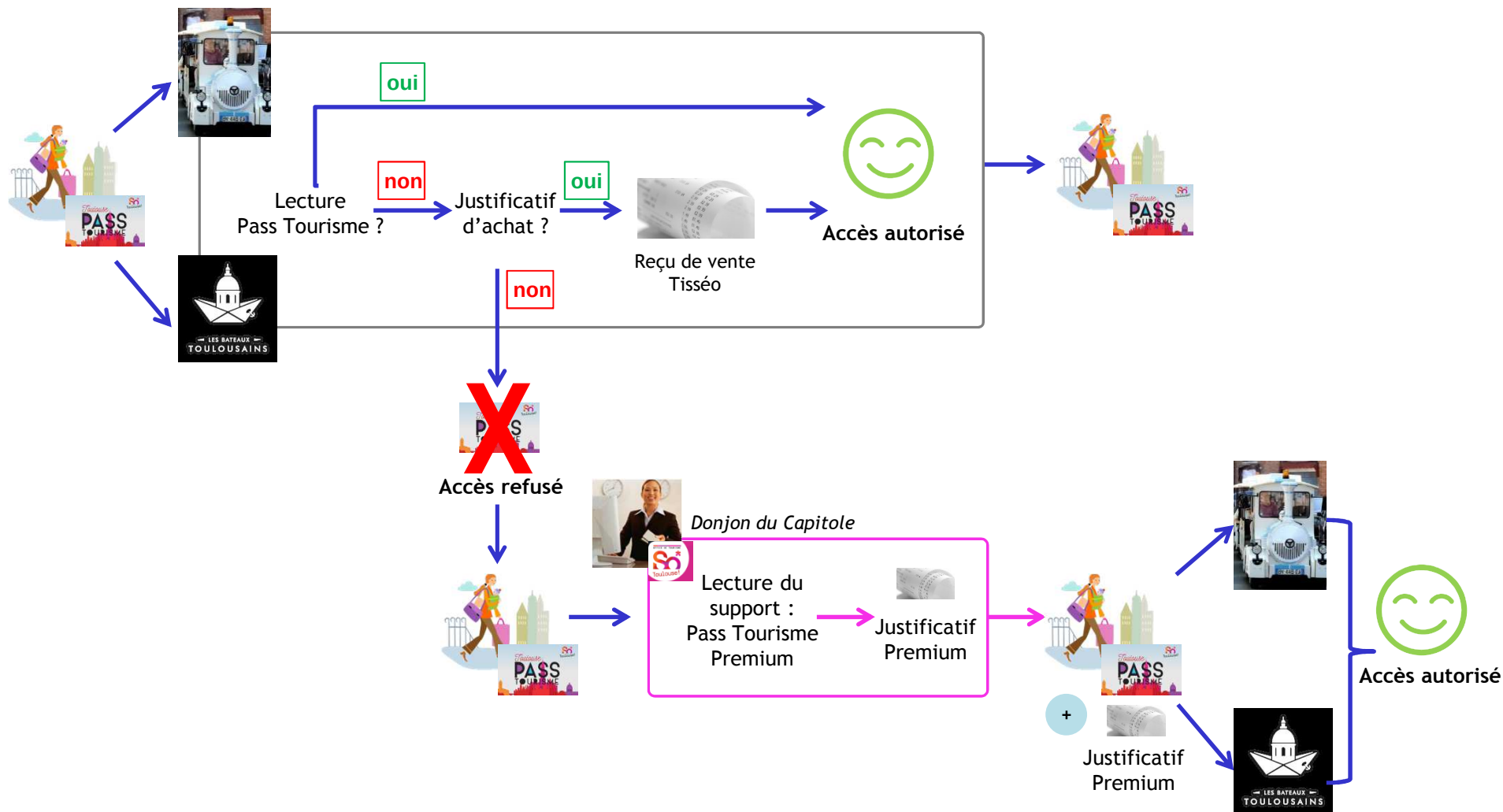
- Cas A -
achat réalisé
à l'OT

En cas de chargement sur le mauvais support, l'utilisateur est invité à se rendre à l'office de tourisme de Toulouse, situé Donjon du Capitole, afin d'échanger le Pass Tourisme en sa possession contre un autre Pass Tourisme dont la durée ou la version correspond à son achat. L'utilisateur devra fournir la preuve de son achat (ticket carte bancaire, ticket de caisse OT, voucher ou confirmation de paiement) au conseiller en séjour.

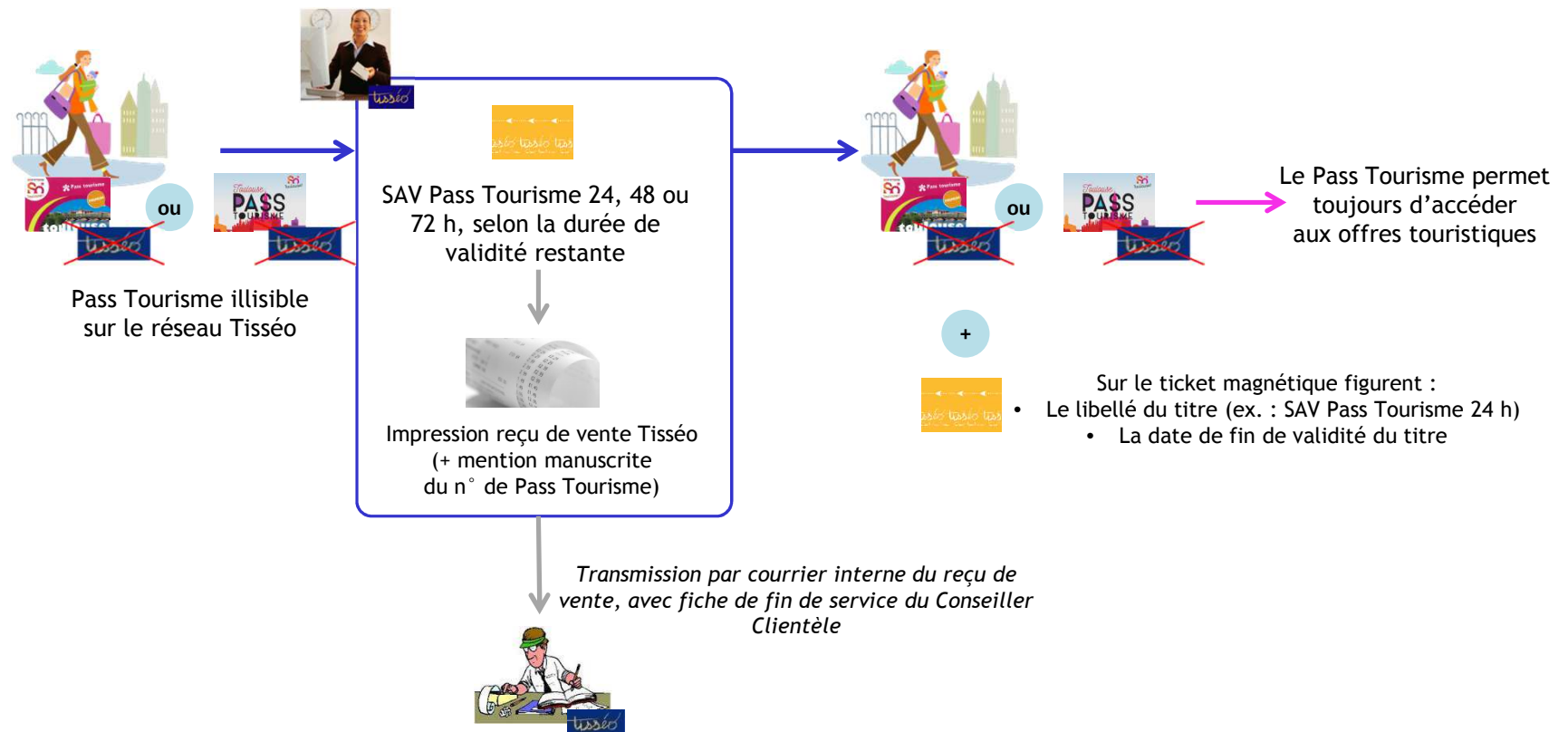


Chargement sur le mauvais support, cas B

- Cas B -
achat réalisé
chez Tisséo



SAV du Pass Tourisme, partie transport, suite à dysfonctionnement du support sur le réseau Tisséo



Que faire en cas d'utilisation illicite avérée d'un Pass Tourisme ?

En cas de fraude avérée sur le réseau Tisséo, des pénalités s'appliquent (cf. les conditions générales d'utilisation du réseau Tisséo disponibles sur www.tisseo.fr).

Pour les autres prestataires, la prise en flagrant délit de fraude et les sanctions qui en découlent, restent à l'appréciation des structures accueillantes.

Que faire en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Pass Tourisme ?

Si l'un des cas cités ci-dessus se présente, le touriste doit s'acquitter à nouveau du montant total de son Pass Tourisme.



		Office de Tourisme		
		Pass Tourisme		
Support CSC (carte sans contact)	Techno carte	Desfire		
	Quantité	5 000	8 000	10 000
Coût du support CSC	Prix du support CSC (selon marché en cours)	1,00 €	1,00 €	0,95 €
	Frais de traitement de commande	0,15 €	0,15 €	0,15 €
	Frais d'assistance technique	0,30 €	0,30 €	0,30 €
	Frais de gestion de stock	0,55 €	0,55 €	0,55 €
	Frais de pré-personnalisation électrique	0,70 €	0,70 €	0,70 €
	Frais de personnalisation graphique	- €	- €	- €
	Frais de livraison des supports CSC (2 par an)	0,10 €	0,10 €	0,10 €
Sous Total coût du support CSC		2,80 €	2,80 €	2,75 €
Protège-carte	Fourniture d'un protège-carte			
	Fourniture d'un protège-carte non personnalisé (0,20€ HT l'unité)	- €	- €	- €
	Fourniture d'un protège-carte personnalisé (0,50€ HT l'unité)	- €	- €	- €
	Sous Total fourniture d'un protège-carte	- €	- €	- €
Facturation à l'achat	Prix total à facturer au partenaire par support CSC, pour commande réalisée à partir du 01/01/2017	2,80 €	2,80 €	2,75 €

A noter :
- Les prix s'entendent hors taxe, TVA applicable : 20%.