

**LA C'ART - RENOUVELLEMENT DU PARTENARIAT AVEC LES MEMBRES DU PASS
MUSEES POUR LA MISE EN OEUVRE DU DISPOSITIF EN 2021 ET 2022**

Compétente depuis 2000 dans le domaine culturel, la Métropole Européenne de Lille fait de la culture un atout majeur du développement et de la cohésion de son territoire. Le mandat 2020-2026 la positionne comme un catalyseur des énergies de la Métropole et en fait un vecteur incontournable d'attractivité et de rayonnement qui concoure, par sa force de mobilisation et d'innovation, à fédérer et rassembler les publics autour d'ambitions communes.

I. Rappel du contexte

Le territoire métropolitain dispose d'une richesse assez inédite en France avec une multiplicité et une grande diversité de lieux d'exposition, avec des collections permanentes représentatives des différentes périodes de l'histoire de l'art et des expositions temporaires très diversifiées, avec un rayonnement national voire international pour certaines d'entre elles, susceptibles de toucher des publics très différents.

La C'ART, pass des musées de la métropole lilloise, a été lancée en septembre 2013 par la MEL et cinq musées du territoire métropolitain. Le pass s'est ensuite progressivement élargi à 14 institutions culturelles (délibérations n° 13 C 0152 en date du 12 avril 2013 et n° 13 C 0263 du 21 juin 2013, délibération n° 15 C 0643 du 19 juin 2015, délibération n°17 C 0242 du 10 février 2017, délibération n°18 C 1075 du 14 décembre 2018 et délibération n°19 C 0163 du 5 avril 2019) et a concerné plus de 7000 ventes de C'ART en 2019.

Ce pass de billetterie commun permet donc désormais un accès illimité aux collections permanentes et expositions temporaires dans les 14 musées et lieux d'exposition suivants pour une durée d'un an (de date à date) :

- la Villa Cavrois (gérée par le Centre des monuments nationaux) à Croix ;
- le Musée de la Bataille de Fromelles (régie de la MEL) ;
- à Lille, le Palais des Beaux-Arts, le Musée de l'Hospice Comtesse et le Musée d'histoire naturelle (régies de la ville de Lille), lille3000, au titre du Tripostal (association) ;
- à Roubaix, le musée de La Piscine (régie de la ville de Roubaix), la Manufacture (gérée par l'office de tourisme), la Condition publique (EPCC) ;
- à Tourcoing : le MUba Eugène Leroy (régie de la ville de Tourcoing), le Fresnoy (association), et l'Institut du Monde Arabe (IMA) - Tourcoing (GIP) ;
- à Villeneuve d'Ascq : le LaM (EPCC à Villeneuve d'Ascq) et le Forum départemental des Sciences (régie du Département du Nord).

Séance du vendredi 16 octobre 2020

Délibération DU CONSEIL

Les objectifs initiaux du pass de billetterie étaient les suivants :

- dynamiser la fréquentation des musées ;
- accroître la circulation des publics entre les institutions ;
- fidéliser les visiteurs autour d'une communauté de musées de la métropole, qui forgent l'identité du territoire ;
- développer les ressources propres des structures.

Après 5 ans d'existence du dispositif, une évaluation quantitative et qualitative du dispositif a été menée sur la période 2013 à 2018. Le rapport final de l'évaluation fait l'objet d'une délibération spécifique à ce même conseil métropolitain.

Cette évaluation fait ressortir les forces et les faiblesses du dispositif, et si de nombreux aspects positifs ressortent de cette évaluation, le dispositif doit malgré tout être conforté et modernisé pour pouvoir toucher davantage de métropolitains.

II. Objet de la délibération

Les conventions en cours entre la MEL et les différents musées et centres d'exposition membres du réseau C'ART arrivent à échéance au 31/12/20.

Il est proposé de conclure de nouvelles conventions bilatérales de mise en œuvre du Pass musées pour poursuivre le partenariat avec ces équipements culturels selon les termes des années précédentes, intégrant quelques évolutions émanant notamment de l'évaluation du dispositif. Seul le musée de la Bataille de Fromelles, de par son statut d'équipement en régie de la MEL, ne signera pas de convention.

Les évolutions apportées au dispositif

L'évaluation du dispositif propose plusieurs pistes de développement afin de l'améliorer :

- Préciser et stabiliser les objectifs de la C'ART de façon partagée ;
- Adapter et moderniser le produit C'ART en adéquation avec les besoins et les attentes du public cible ;
- Renforcer la fidélisation des abonnés ;
- Simplifier le parcours usagers ;
- Renforcer et développer la stratégie marketing.

Tenant compte de ces pistes d'amélioration, un certain nombre d'évolutions est apporté au dispositif :

- Un objectif réaffirmé : la massification du nombre de C'ART vendues dans une logique de fidélisation des abonnés (augmentation du nombre de pass vendus auprès des publics captifs des musées) ;
- L'extension du nombre de points de vente : Le nombre de musées vendeurs doit être à terme étendu au maximum afin de permettre à leurs visiteurs de s'abonner massivement au pass musée. Une délibération présentée au conseil métropolitain du 16 octobre 2020 élargit le nombre de musées vendeurs, au travers de l'intégration de la Condition publique en tant que musée vendeur. En 2021, l'Institut du Monde

Séance du vendredi 16 octobre 2020

Délibération DU CONSEIL

arabe-Tourcoing et le Musée d'histoire naturelle souhaitent également devenir points de vente, portant à 12 sur 14 leur nombre.

- L'évolution de la grille des tarifs : la grille des tarifs n'a pas évolué depuis 2015 (délibération n°15 C 0643 du 19 juin 2015). Une modernisation est préconisée pour à la fois, créer une offre C'ART famille, mettre à jour la liste des minimas sociaux donnant accès à la C'ART gratuite, intégrer un tarif promotionnel pour des opérations spéciales de marketing sur le dispositif et harmoniser les tarifs proposés aux 95 communes de la MEL. La grille actualisée des tarifs publics est jointe en annexe de la présente délibération ;

- Le renforcement des actions de fidélisation des abonnés : outre la mise en place d'indicateurs de suivi du taux de fidélisation, il est envisagé la création d'une communauté des abonnés C'ART avec des offres privilèges dans les musées membres (et à proximité immédiate). Ces offres seront proposées avec une périodicité régulière par les musées membres du réseau ;

- La simplification du parcours abonné : une réflexion est en cours sur la dématérialisation du pass musées pour tenir compte de l'évolution des usages numériques ;

- Des actions de marketing plus offensives : trois canaux de vente de La C'ART existent : la billetterie en ligne, les ventes groupées (tous deux gérés par la MEL) et les ventes individuelles dans les billetteries des musées. Des actions de communication et de marketing offensives et ciblées doivent être menées par l'ensemble des acteurs du réseau, la MEL, les musées membres et partenaires du réseau ainsi que leurs tutelles.

Les engagements de la MEL et des musées membres.

Les conventions bilatérales entre la MEL et les différents partenaires du dispositif La C'ART définissent les engagements de chacun.

Pour sa part, la MEL s'engage à poursuivre le pilotage du dispositif dans son ensemble avec:

- la coordination du développement du projet avec notamment la coordination des plans d'actions et des bilans annuels du dispositif ;

- la coordination de la collecte des chiffres de fréquentation des musées afin d'alimenter les plates-formes open data de la MEL et nationales. Ses données viendront également alimenter l'Observatoire du tourisme métropolitain, l'Etude sur l'impact médiatique et touristique des grands événements métropolitains menée sur la période 2018-2021 et toute base de données culturelles utiles à la MEL et à d'autres partenaires (ex. DRAC, ADULM...) ;

- le développement de tous les partenariats possibles permettant de dynamiser l'offre du pass pour le public et de valoriser le pass musées à l'échelle métropolitain et supra métropolitaine ;

- le portage du marché de prestation technique nécessaire pour équiper les musées et gérer le pass techniquement ;

- l'encaissement des recettes via une régie de recettes créée spécifiquement à cette fin ;

Séance du vendredi 16 octobre 2020

Délibération DU CONSEIL

- le reversement aux musées et centres d'art partenaires d'une partie des recettes selon des modalités définies dans la convention ;

- la contribution à la coordination et au développement du projet en développant notamment tous les partenariats possibles avec des tiers;

La mise en place d'actions de communication et de marketing sur le pass, en lien avec les musées membres, les musées partenaires et leurs tutelles respectives.

Pour leur part, les musées et centres d'art membres du dispositif s'engagent à :

- vendre le pass en leurs noms propres (pour les musées et lieux d'exposition vendeurs) ;

- offrir un accès illimité aux collections permanentes et expositions temporaires aux détenteurs du pass (pour tous) ;

- proposer régulièrement des offres privilèges pour les abonnés C'ART (visites guidées, vernissages privés, rencontres avec des artistes, ...) ;

- la remontée de données de fréquentation dans le cadre de la stratégie Open data de la MEL ;

- assurer la promotion du dispositif au travers de toute action de communication et de marketing utile.

Ces conventions régissent également les engagements réciproques en matière de communication, de participation de chacun à ce projet commun métropolitain, ainsi que les modalités de reversements des recettes du pass et de mise à disposition des licences informatiques et matériels nécessaires à la vente et au contrôle d'accès spécifiques.

Par conséquent, la commission principale Rayonnement de la Métropole - Culture - Sport - Tourisme - Jeunesse consultée, le Conseil de la Métropole décide :

- 1) D'autoriser Monsieur le Président à signer les conventions bipartites (qui intègrent les modifications tarifaires) entre la MEL et les 13 membres actuels du réseau La C'ART pour les années 2021 et 2022 ;
- 2) D'imputer les dépenses aux crédits inscrits au budget général en section fonctionnement ;
- 3) D'imputer les recettes aux crédits inscrits au budget général en section fonctionnement.

Séance du vendredi 16 octobre 2020

Délibération DU CONSEIL

Résultat du vote : ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ DES SUFFRAGES EXPRIMÉS

Mmes Hélène MOENECLAHEY, Florence BARISEAU, Marion GAUTIER, Dominique PIERRE-RENARD, Nadia BELGACEM, Catherine OSSON, Valérie PROVO, Marie-Pierre BRESSON, Magali GLADYSZ-SEBILLE, Sophie ROCHER, Doriane BECUE, Isabelle MARIAGE-DESREUX et Violette MASSIET et MM. Didier MANIER, Jacques DUCROCQ, Peter MAENHOUT, Jacques PASTOUR, Michel DELEPAUL, Eric SKYRONKA, Jacques MONTAIS, Frédéric LEFEBVRE, Christophe DESBONNET, Alain CAMBIEN, Sébastien FITAMENT, Loïc WOLFCARIUS et Thierry BONTE n'ayant pas pris part ni au débat ni au vote.

Acte certifié exécutoire au 22/10/2020