

Dossier de presse

# Présentation de la Maison du Tourisme



**Visite de presse  
lundi 26 janvier 2015 - 15h00**



## ● Préambule

Pour la première fois de leur histoire, des collectivités et des associations réunissent leurs équipes et leurs compétences au service d'un domaine d'activité : le tourisme.

Afin de gagner en efficacité, en lisibilité, et afin de soutenir encore davantage l'économie touristique, les acteurs du tourisme œuvrent ensemble de manière intégrée et collective au sein d'un même bâtiment : « La Maison du tourisme ».

Ni absorption, ni fusion, ni simple emménagement dans les mêmes locaux : **la « Maison du tourisme » est la traduction du volontarisme et de la capacité des collectivités locales à se moderniser.**

- L'office du tourisme de Lille assurera ses missions dans un espace repensé, adapté aux nouveaux usages touristiques, mais il sera aussi la vitrine du tourisme départemental et régional.
- Dans les étages, les partenaires s'organisent par missions et non par structures, afin de décupler les efforts entrepris. Cette mutualisation est complétée par une plateforme dédiée aux acteurs privés, pour plus de proximité et un meilleur accompagnement.

**Regroupement des savoirs faire,  
mutualisation des forces,  
partage des réponses,  
Bienvenue à la Maison du tourisme**

## ● Fiche d'identité

### La Maison du tourisme :

- Un projet initié par le Département du Nord en partenariat avec la Région Nord-Pas-de-Calais et la Ville de Lille.
- Un lieu unique réunissant les principaux acteurs publics du tourisme régional.
- Une plateforme de coopération entre acteurs publics et entre acteurs publics et privés.
- Une mutualisation des moyens, une plus grande lisibilité des politiques publiques.
- Une plus grande efficacité en faveur de l'économie touristique régionale et du rayonnement de la destination.
- Une vitrine unique pour l'accueil des visiteurs.

### Les occupants :

- Comité Régional de Tourisme Nord-Pas-de-Calais.
- Agence de Développement et de Réservation Touristiques du Nord.
- Union Départementale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative du Nord.
- Association pour la mise en valeur des espaces fortifiés du Nord-Pas-de-Calais.

### Les futurs occupants :

- Région Nord-Pas de Calais, service tourisme (un bureau dans un premier temps).
- Association des Gîtes de France du Nord (un bureau dans le cadre de la plate forme dédiée aux professionnels du tourisme).
- Office de Tourisme et des Congrès de Lille (rez-de-chaussée).

D'autres organismes, services et acteurs touristiques privés pourraient également rejoindre ce lieu dédié.

Le service tourisme du Département du Nord a emménagé dans les lieux le 27 novembre 2014, dans le cadre de la plate forme dédiée aux professionnels du tourisme.

### L'immeuble :

Au cœur du secteur touristique de Lille, la Maison du tourisme sera située au 1/3 Place Rihour à Lille, développant 3000m<sup>2</sup> d'espace dédié au tourisme et à la promotion de notre destination.

## ● La politique touristique : levier de développement et d'attractivité des territoires

**Le Nord-Pas-de-Calais est la troisième région économique française. Parmi ses points forts : l'économie touristique.**

Au carrefour de l'Europe du Nord-Ouest, sa situation géographique stratégique entraîne des flux estimés à 175 millions de passagers par an sur le territoire. Une grande diversité de paysages, un territoire de culture, de fête, la région attire.

Les chiffres d'affaires de l'hôtellerie, pour l'année 2013, représentent 440 millions d'euros et 72,6 millions d'euros pour l'hébergement de plein air.

Entre 2010 et 2012, 197 millions d'euros en moyenne par an ont été investis dans le secteur touristique.

**Un seul constat : le poids économique du tourisme régional est prépondérant.** Moteur incontestable du développement des territoires, il représente plus de 39 000 emplois dans le Nord et le Pas-de-Calais !

La Métropole lilloise est au cœur de ces flux. Véritable porte d'entrée du tourisme régional, à elle seule, la ville de Lille a accueilli en 2012 plus d'un million de touristes. De même, le tourisme en Métropole lilloise représente 12 300 emplois, soit la moitié des emplois touristiques du Département.

## ● Une meilleure efficacité et lisibilité des politiques touristiques publiques (au service de l'économie touristique)

Afin de rendre plus efficace et plus lisible l'action publique dans le domaine du tourisme, **une réflexion s'est engagée à l'échelle régionale visant à améliorer la compétitivité de la destination.** Issue d'une longue coopération institutionnelle et s'appuyant sur une stratégie marketing régionale, il s'agit de mieux organiser les politiques touristiques et leur mise en œuvre par les organismes associés à vocation touristique.

Ces derniers, ADRT du Nord et du Pas-de-Calais, CRT Nord-Pas-de-Calais, UDOTSI du Nord, se sont également engagés dans un processus de convergence.

## ● Le projet de la Maison du tourisme

Pour répondre à l'ensemble des attentes exposées précédemment, **le Département du Nord, en partenariat avec la Région Nord-Pas-de-Calais et la Ville de Lille, a initié le projet de création d'une Maison du tourisme**, lieu de vie dédié aux acteurs publics et privés de l'économie touristique et vitrine du tourisme régional. Le Département du Pas-de-Calais est également associé à cette démarche.

### ■ Un projet articulé autour de 3 axes

**Le projet de la Maison du tourisme s'articule autour de trois axes :**

- 1/ Une dynamique collective régionale.
- 2/ Un Office de tourisme, vitrine du tourisme régional.
- 3/ Une plateforme dédiée aux professionnels du tourisme.

#### 1 - Une dynamique collective régionale

La Maison du tourisme sera le lieu de la mise en œuvre de la stratégie impulsée par les collectivités, harmonisée et développée par les organismes associés à vocation touristique.

Pour ce faire, le projet a pour objectif la réorganisation des missions et des compétences des organismes touristiques de niveau régional et départemental, en se basant sur un principe de convergence des structures et sur la mutualisation d'actions et d'outils.

Cette nouvelle façon de travailler ensemble, au bénéfice de la destination, se traduit par une focalisation pour chacune des structures sur des activités spécifiques à son territoire et/ou à son expertise. En effet, chaque structure est désignée pilote pour la mise en œuvre et la coordination d'actions spécifiques. Il s'agit :

- Pour le **Comité Régional de Tourisme** : la stratégie marketing partagée autour d'une marque touristique régionale « Nord – Pas de Calais Créateurs d'Horizons », la promotion, l'observation, et l'intelligence économique.
- Pour **l'Agence de Développement et de Réservation Touristiques du Nord** : le développement et la qualification de l'offre (conseil, présence terrain, animation des filières et labels, la mise en réseau, etc.) avec une organisation progressive de la commercialisation à l'échelle régionale en collaboration avec le Comité Régional de Tourisme, l'Agence de Développement et de Réservation Touristiques du Pas-de-Calais et les opérateurs privés.

- Pour **l'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative** : la professionnalisation et l'animation stratégique du réseau des OT/SI.

Cette organisation en « mode projet » a pour objectif l'optimisation et la mutualisation des moyens dont dispose chaque structure ainsi que le rapprochement des équipes au service de la destination touristique du Nord-Pas-de-Calais.

L'aménagement des locaux reflète cette nouvelle organisation. Cette évolution profonde se fera progressivement, de manière concertée avec l'ensemble des acteurs, d'autres partenaires étant d'ores et déjà sollicités pour ce projet.

#### ZOOM sur « l'Atelier », une extension numérique de la Maison du tourisme

L'Atelier est né d'une démarche concertée entre le CRT Nord-Pas-de-Calais, l'ADRT Nord et l'UDOTSI Nord.

La dynamique collective régionale s'appuie sur un travail en mode projet avec des équipes mixtes, partageant les mêmes bureaux et les mêmes outils. L'Atelier se veut, à terme, un outil en ligne au service de la convergence, un espace de collaboration, d'échanges et de partage des savoirs et des savoir-faire entre tous les acteurs du tourisme régional.

Concrètement « l'Atelier » c'est un « entrepôt de données » proposant des contenus interconnectés autour de l'offre touristique (base de données), de la demande (observatoire), de la gestion de relation clients, de ressources marketing partagées (photothèque, vidéothèque, etc.), d'une veille commune et d'une plateforme d'échange professionnelle (Récolte).

#### 2 - Un Office de tourisme, vitrine du tourisme régional

**Le projet de la Maison du tourisme se concrétise également par la conception d'un espace d'accueil grand public repensé et novateur.**

La création de cette vitrine touristique de dimension régionale se fait avec la coopération de l'Office de Tourisme et des Congrès de Lille qui déménagera au rez-de-chaussée de la Maison du tourisme.

« L'Office de tourisme et des Congrès de Lille / Nord-Pas de Calais » sera repensé dans ses espaces et fonctions en s'appuyant sur le concept de « **l'Office de tourisme du futur** ».

La mise en œuvre de ce concept se traduit tant au niveau des lieux d'accueil que des services et outils qui seront proposés à la clientèle.

En effet, au-delà des fonctions d'information, de promotion, de vente... l'Office se décline en un espace accessible à tous, plus convivial, plus durable, plus ergonomique et développant une réelle synergie entre l'accueil humain et le numérique.

De plus, le parcours du visiteur sera enrichi par un espace détente, des jeux interactifs, des outils multimédias et un espace immersif... permettant de vivre une expérience multi sensorielle de découverte de la destination.

### 3 - Une plateforme dédiée aux professionnels du tourisme

Il s'agit de créer **un lieu unique regroupant les acteurs privés et publics de l'économie touristique et des loisirs et plus globalement de mieux articuler la sphère tourisme et la sphère du développement économique.**

L'objectif est de proposer un espace partagé par l'ensemble des partenaires concernés par l'accompagnement des professionnels et des porteurs de projets autour :

- De la création d'un « guichet unique », accueil spécialisé permettant d'informer efficacement et rapidement tout porteur de projet ou professionnel.
- De la recherche d'un accompagnement optimisé des acteurs en mutualisant l'ingénierie des différents partenaires et leurs outils (ex : l'Atelier).
- De la rencontre avec d'autres acteurs économiques (ex : dans le domaine de l'innovation, de la création d'entreprise, etc.).

Les principaux partenaires touristiques de l'accompagnement sont mobilisés : Chambre de Commerce et de l'Industrie Régionale (CCIR), les labels, les syndicats professionnels, etc.

Parallèlement, la réflexion sur l'opportunité de créer une pépinière tourisme est menée. Elle s'oriente vers le développement d'une offre d'accompagnement et vers l'articulation des ingénieries touristiques existantes.

Ces fonctions se traduisent dans l'espace par l'aménagement d'un bureau d'accueil, d'espaces créatifs de co-working et de cellules spécifiques, conçues pour l'accueil des porteurs de projets.

#### Le lieu du projet

Par le bail du 16 mai 2014, avec prise d'effet au 1<sup>er</sup> novembre 2014, le Département du Nord est devenu locataire de l'immeuble situé au **1/3 rue du Palais Rihour à Lille**. C'est dans ce bâtiment, situé dans l'hyper centre-ville de Lille, développant près de 3 000 m<sup>2</sup> et bénéficiant du label BBC rénovation, que le projet de la Maison du tourisme s'implantera.

Le rez-de-chaussée du bâtiment sera dédié exclusivement au développement de la vitrine touristique régionale et à l'accueil du public.

Les 3 premiers étages d'environ 1 500 m<sup>2</sup> sont à usage de bureaux et sont consacrés aux 3 organismes associatifs cités précédemment (ADRT Nord, CRT Nord-Pas de Calais, UDOTSI Nord...). Au deuxième étage, un accueil général pour l'ensemble des structures occupant la Maison du tourisme a été aménagé.

Le quatrième et le cinquième étage, d'environ 800 m<sup>2</sup>, sont réservés à la plate-forme dédiée aux professionnels du tourisme (acteurs publics et privés). Un accueil spécifique (« guichet unique ») se situe au quatrième étage pour les professionnels.

Le sixième étage sera lui aménagé en une salle de délégation pouvant recevoir jusqu'à 50 personnes.

Ce lieu permettra de proposer des espaces de travail partagés plus attractifs, développés sur l'ensemble des étages : salles de réunion, espaces de convivialité, espaces de coworking, cellules d'accueil des porteurs de projets... Ces espaces traduisent la volonté des structures de travailler ensemble pour un tourisme régional plus fort.

Le bâtiment offre en sous-sol 21 places de parking et 21 stationnements réservés aux vélos.

Une réflexion plus globale portant sur le réaménagement de la place Rihour pourrait être menée en parallèle afin de rendre la Maison du tourisme plus accessible et plus visible.

#### Le calendrier du projet

L'installation des structures concernées par le projet Maison du tourisme a commencé en novembre 2014 avec l'emménagement dans les lieux du service tourisme départemental. En janvier 2015, d'autres partenaires rejoindront le bâtiment: L'ADRT Nord, le CRT Nord-Pas-de-Calais, l'UDOSTI Nord, l'Association Régionale de mise en valeur des Villes Fortifiées ont récemment rejoint l'équipe départementale ont récemment rejoint l'équipe départementale

L'ouverture de l'espace d'accueil grand public de la Maison du tourisme est prévue **au second semestre de l'année 2015.**

#### Les modalités de mise en œuvre

**Une convention de partenariat tripartite entre le Département du Nord, la Région Nord-Pas-de-Calais et la Ville de Lille définit le cadre global de la mise en œuvre du projet de la Maison du tourisme** et les principales modalités de soutien des parties. Elle rappelle notamment l'objet et la stratégie du projet, les engagements des parties, la gouvernance et la communication relatives à la Maison du tourisme.

Une association de gestion regroupant l'ensemble des occupants a été créée. Elle a pour principal objet la gestion de l'immeuble et la facilitation de la mutualisation entre les différents membres.

