



conseil
communal
de concertation

Fidélisation des touristes contraints : Comment les faire revenir à Lille comme touristes d'agrément ?

Avis n°18-04-CRERV, présenté par la commission relations extérieures et rayonnement de la ville adopté par l'Assemblée Plénière du 15 décembre 2018

Fidélisation des touristes contraints : Comment les faire revenir à Lille comme touristes d'agrément ?

SOMMAIRE

Introduction	p. 6
I - <u>ACCUEIL DES CONGRESSISTES : ETAT DES LIEUX</u>	p. 8
I-1 Un peu d'histoire	
I-2 L'existant	
I-3 Comment s'organise l'accueil des congrès aujourd'hui à Lille ?	
II - <u>LES ENJEUX DU TOURISME POUR LILLE</u>	p. 15
II-1 Lille Capitale Verte Européenne	
II-2 Adhésion au Réseau Francophone Ville Amie des Aînés	
II-3 Animation, Culture, Patrimoine : des atouts pour le tourisme	
II-4 L'Université de Lille, ambassadrice de la ville	
II-5 Les améliorations	
II-5-1 la propreté et la sécurité en ville	
II-5-2 les Lillois et leur accueil légendaire : quelle attitude à avoir envers les touristes ?	
II-5-3 La question des taxis à Lille	
II-6 Quelle ambition pour le tourisme à Lille	
III - <u>PROPOSITIONS-PRECONISATIONS-RECOMMANDATIONS DU CCC</u>	p. 21
III-1 Il est nécessaire d'améliorer l'existant	
- signer une convention avec la SNCF et TRANSPOLE	
- choyer et accompagner le congressiste	
- sensibiliser et former les personnels du tourisme aux langues et aux coutumes des touristes accueillis	
- offrir des gratifications	
III-2 Il est nécessaire de connaître l'appréciation des clients	p. 22
- des fiches de satisfaction	
- une charte de qualité	
- un observatoire	
III-3 Rendre la ville plus lisible aux touristes	p. 23
- le CIAP et l'animation du patrimoine	

- la signalétique sur les édifices et le jalonnement piéton	
- un circuit dans le Vieux-Lille	
- un musée d'art moderne et d'art contemporain dans le palais de justice	
III-4 Valoriser la place de Lille pour les congrès scientifiques et médicaux : une cité santé dans les locaux de l'hôpital Calmette	p. 24
III-5 Diversifier l'offre d'hébergement	p 25
- les appart'hôtels, les systèmes hybrides avec coworking	
- l'hôtellerie de plein air	
- l'auberge de jeunesse	
III-6 Accueil de touristes dans une ville propre et lumineuse	p. 26
III-7 Développer les réseaux des "greeters"	p 27
III-8 Associer davantage les Lillois à l'accueil des touristes	
III-9 Faire participer davantage la ville aux événements nationaux et internationaux	
III-10 La circulation en ville	p 28
- une gare routière	
- un téléphérique urbain	
- une charte de qualité pour les taxis	
- le transport des personnes handicapées	
 ANNEXES	 p. 29
 Positionnement	 p 43
 Aucune réponse écrite de l'élue concernée par l'avis n'est parvenue	 p 48

RESUME

Le tourisme relève désormais de la compétence de la MEL qui développe sa stratégie de développement touristique pour 2017-2025.

L'Office de Tourisme et des Congrès de Lille se positionne comme le facilitateur et l'interlocuteur privilégié pour garantir la réussite des événements professionnels sur le territoire. Le CCC a souhaité réfléchir à la fidélisation des congressistes et leur retour à Lille comme touristes d'agrément.

Département affaire et congrès de l'Office de Tourisme et des Congrès de Lille, Lille Convention Bureau est l'interlocuteur des meeting planners (planificateurs de réunions et de congrès) pour mettre en place leur projet, de sa conception à sa réalisation, un acteur essentiel en la matière. Pour accueillir les congressistes à l'échelle nationale voire internationale, les sociétés savantes et notamment les congrès médicaux, Lille Grand Palais est le lieu privilégié mais pas unique.

Le congressiste doit se sentir accueilli le mieux possible dans une ville qu'il n'a pas choisie personnellement mais qu'il souhaite découvrir. Parce que le tourisme, qu'il soit contraint ou d'agrément, est un enjeu économique essentiel pour l'ensemble des acteurs concernés mais aussi pour les habitants, il est souhaitable et possible d'améliorer les conditions d'accueil de ces touristes et Lille possède des atouts pour être attractive. Ville jeune, dynamique, culturelle, avec un patrimoine riche mais peu valorisé, Lille est attractive pour des milliers d'étudiants et enseignants chercheurs, qui pourraient devenir ses ambassadeurs.

Sécurité, propreté, taxis demeurent cependant des points à améliorer. Enfin, le CCC est en droit de se demander si les Lillois sont suffisamment sensibles au rayonnement de leur ville sur la scène internationale.

PRECONISATIONS

Améliorer l'existant et les pratiques des professionnels du tourisme

- Tout mettre en œuvre pour que le congressiste se sente bien accueilli dès son arrivée en gare de Lille et pendant son séjour dans la ville
- Prévoir jalonnements et signalétique en suffisance pour faire découvrir la ville aux touristes
- Mettre en place une charte de qualité et créer un observatoire de l'accueil des touristes à Lille et à la MEL.

Rendre la ville plus lisible

- Ré-affirmer la nécessaire animation du patrimoine, mission du CIAP, pour valoriser le patrimoine et répondre à l'intérêt des Lillois et des touristes.
- Rendre le quartier du Vieux-Lille plus ouvert à la vie de quartier et au tourisme, et privilégier l'art contemporain dans le réaménagement du palais de justice.

Rendre la ville plus propre et plus lumineuse

- Le comportement des usagers de l'espace public : plus de pédagogie, plus de sévérité, et des poubelles colorées, des panneaux à chewing-gums usagers
- Des toilettes publiques et des bancs
- Le pavoisement de la ville
- Le plan lumière développé et expliqué
- Mobilisation des acteurs sociaux pour intervenir auprès des publics démunis et des SDF

Rendre la ville encore plus accueillante

- La réflexion sur la gare routière et le téléphérique urbain
- La réflexion sur la crise des taxis : proposer une charte de qualité

Reconnaître et valoriser Lille comme destination de congrès et rencontres scientifiques et médicales

- Installer une cité santé dans les bâtiments de l'hôpital Calmette et faire profiter les congressistes et les touristes des atouts de la ville et du quartier de Lille–Sud

Proposer de nouveaux modes d'hébergement

- Dans la gamme des hôtels, s'orienter vers des appart'hôtels et un parc-hôtel
- Dans l'hôtellerie de plein air, proposer un terrain pour l'accueil des campings-car et pour un camping urbain
- Une auberge de jeunesse plus ouverte sur le quartier

Associer les habitants et les étudiants à l'accueil des touristes et des congressistes

- Favoriser le mouvement des greeters et l'accompagnement des touristes avec le Comité des usagers du tourisme à Lille
- Communiquer davantage sur les congrès accueillis à Lille et informer les habitants

Lille plus présente sur la scène nationale, européenne et internationale

- Organiser un salon du tourisme à l'initiative de la ville et promouvoir davantage la ville auprès des tour-operators
- Assurer le déplacement et la présence des élus lillois lors des rencontres nationales et internationales
- Re-dynamiser le réseau des villes jumelées

Fidélisation des touristes contraints : Comment les faire revenir à Lille comme touristes d'agrément ?

Le touriste est un voyageur ou un visiteur¹ qui se déplace entre différents lieux géographiques quels qu'en soient le motif et la durée. Selon le Forum International du Tourisme Solidaire et Responsable, il voyage vers une destination située hors de son environnement habituel, pour une durée de moins d'un an, et pour tout autre motif que celui d'y exercer une activité rémunérée. La qualité de « touriste » lui revient s'il passe au moins une nuit sur place².

Le tourisme, selon la définition donnée par l'Office Mondial du Tourisme, représente un phénomène social, culturel et économique évolutif qui concerne le déplacement des personnes pour des fins personnelles, professionnelles ou pour affaires. Il a donc des répercussions sur l'économie, l'environnement naturel et bâti, sur la population locale de la destination et sur les touristes eux-mêmes.

Il y a lieu pourtant, selon l'Office Mondial du Tourisme et les professionnels du tourisme, de distinguer le tourisme contraint du tourisme d'agrément. Les touristes contraints voyagent dans le cadre de rencontres professionnelles, congrès, conventions, séminaires, non liées à une activité rémunérée dans le lieu visité. Les touristes d'agrément voyagent quant à eux à des fins personnelles, de loisirs, de découvertes, en famille ou entre amis.

L'industrie du tourisme génère directement et indirectement une augmentation de l'activité économique dans les endroits visités et au-delà, en raison essentiellement de la demande de biens et de services produits et fournis. Cela concerne donc les transports, les hébergements, la restauration, les loisirs, mais aussi la culture et le sport. Cette industrie ne distingue pas les différentes formes de tourisme : tourisme d'agrément, tourisme d'affaires ou tourisme contraint.

Or, il s'agit d'une véritable manne financière³ pour les villes accueillantes, et l'ensemble de ses acteurs économiques.

Lille est devenue une destination connue à l'échelle de l'Europe voire au-delà, depuis sa candidature aux Jeux Olympiques de 2004 annoncée en

¹ Glossaire de l'Office Mondial du Tourisme

² Sinon, il est défini comme « excursionniste »

³ Le congressiste français dépense en moyenne 270 € pour son séjour, alors que le congressiste international dépense 480 € - sources de Lille Convention Bureau

1995, depuis sa désignation de Ville Capitale Culturelle Européenne en 2004, et l'obtention du Label Ville d'Art et d'Histoire en 2005. Lille est connue des autochtones, mais à plus vaste échelle, il est parfois difficile de distinguer la Ville centre de la Métropole européenne de Lille.

Ces réussites ont été accompagnées d'une métamorphose du territoire avec Euralille et son Centre d'Affaires incluant Lille Grand Palais et l'ensemble du complexe, le Stade Pierre Mauroy⁴ et ses capacités d'accueil et de spectacles sportifs et culturels, les rénovations urbaines dans le Centre et le Vieux-Lille ainsi que dans les autres quartiers, notamment Lille-Sud, Fives...

Avec des évènements comme "Lille Série Mania" réussi en 2018, "Lille Capitale Mondiale du Design" en 2020, la multiplication des congrès à Lille et l'accueil des congressistes, de nouveaux enjeux économiques portent sur la présence des touristes d'agrément, et notamment sur la fidélisation des congressistes, en dehors de ces périodes exceptionnelles.

La Commission Relations Extérieures et Rayonnement de la Ville a orienté sa réflexion sur la place du tourisme de congrès ou tourisme contraint, et sur la fidélisation de ces publics transformés en touristes d'agrément, à Lille.

De nombreuses réunions ont été organisées depuis Septembre 2017⁵, des rencontres et des visites.

La commission a auditionné :

- Madame Marie-Pierre BRESSON, Adjointe au maire déléguée à la coopération internationale et européenne, et déléguée au tourisme, Monsieur Marc DELANNOY et Monsieur Bruno GOVAL, respectivement Président et Directeur de l'Office de Tourisme et des Congrès⁶ de Lille Métropole, et Madame Marie-Catherine VIDAL, Directrice de Lille Convention Bureau.

- Monsieur Patrick KEMP, Président du Musée Hospitalier Régional de Lille

⁴ Stade Pierre Mauroy est le stade de la Métropole Lilloise implanté sur le territoire de Lezennes et de Villeneuve d'Ascq.

⁵ 20 septembre, 18 octobre et 15 novembre 2017 – 7 et 21 février, 21 mars, 18 avril, 16 mai, 20 juin, 19 septembre, 17 octobre, 7, 21 et 23 novembre 2018.

⁶ L'Office de Tourisme et des Congrès est membre du CCC depuis la création de l'instance en 1996.

- Monsieur Sébastien RESTAGNO, Président du Club Hôtelier de Lille Métropole, Monsieur Emmanuel THEBAUX, Président de la branche Hôtellerie de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie, et Monsieur Aschraf SUGHAYYR, Directeur de l'Auberge de Jeunesse Hostelling International « Stéphane Hessel ».

- Monsieur Stéphane KINTZIG, Directeur, et Monsieur Jacques RICHIR, Adjoint au maire et Président de Lille Grand Palais. A cette occasion la commission a visité Lille Grand Palais.

La commission a participé à la première promenade exploratoire des bords de Deûle organisée le 20 juin 2018, dans le cadre de la préparation du volet « eau » de Lille Capitale Verte Européenne⁷, animée par Richard LEMEITER, ingénieur et urbaniste chef de projet Citadelle et place de l'eau à Lille.

La commission remercie chaleureusement l'ensemble de ces intervenants et salue leur disponibilité.

Après l'état des lieux sur l'accueil des congressistes et les enjeux, le Conseil Communal de Concertation présentera ses propositions et recommandations.

I L'accueil des congressistes : Etat des lieux

I-1 Un point d'histoire

Ancêtre de l'Office de Tourisme et des Congrès, le syndicat d'initiative « les Amis de Lille » a été fondé en 1913. Il a eu une participation active dans la reconstruction de Lille après la Première Guerre Mondiale et joué un rôle déterminant dans la promotion de la ville de 1920 à 1939, laissant son empreinte sur son urbanisme, ses activités commerciales, ses festivités.⁸

Il est à noter que la France est le premier pays européen à avoir créé un office national de tourisme en 1910. Développés au début des années 1970, les offices de tourisme et les syndicats d'initiative œuvrent en faveur du développement du tourisme sur le territoire. Les structures ont évolué dans le temps : la création d'un organisme dénommé « office de tourisme » relève d'une autorité compétente à l'échelle de la commune

⁷ (Ré)-appropriation de la Deûle par les habitants du quartier et plus globalement par les Lillois et parcours touristique.

⁸ Kevin Labiausse « un syndicat d'initiative durant l'entre- deux -guerres : les Amis de Lille - revue du Nord N°349.

ou d'un groupement de communes.⁹ La collectivité délibère sur le statut de l'organisme créé, établit une convention d'objectif, ainsi que les modalités d'organisation.

Par délibération le Conseil municipal a décidé de transformer le Syndicat d'initiative lillois porté par l'Association "Les Amis de Lille" en Office de Tourisme. Installé dans les locaux du Palais Rihour, l'Office de Tourisme a été créé en 1976 et inauguré le 4 juin 1976 sous la présidence de l'ancien recteur Guy Debeyre.

En 2011, avec l'évolution de ses activités et de l'attractivité de Lille, il sera dénommé Office de Tourisme et de Congrès de Lille.

La Ville de Lille a entretenu pendant de nombreuses années des liens très rapprochés avec son office de tourisme et une délégation municipale forte, des équipes administratives dévouées œuvrant autant sur les relations internationales, européennes de la ville et les jumelages, que sur le volet économique local du tourisme¹⁰.

Or, depuis le 1^{er} janvier 2015, la compétence Tourisme ne relève plus de la ville mais de la Métropole Européenne de Lille, en application des nouvelles réglementations ; l'Office de Tourisme et des Congrès devient métropolitain, et constitue un réseau avec les 9 autres offices de tourisme implantés sur le territoire. Forte de cette nouvelle compétence, la MEL a adopté une véritable stratégie de développement touristique par délibération du Conseil métropolitain réuni le 1^{er} juin 2017 « les défis de la destination LILLE pour 2017-2025 ».

Mais la Ville de Lille conserve une délégation tourisme, et semble vouloir continuer à œuvrer au développement de l'activité touristique à Lille. Il a d'ailleurs été constitué un Comité des Usagers du Tourisme à Lille en 2014, sous la présidence de Mme BRESSON, Adjointe au Maire et déléguée au tourisme¹¹.

⁹ Articles L133-1 et L134-5 du Code du Tourisme

¹⁰ Le CCC s'était déjà prononcé sur l'attractivité de la ville en 1997 : atouts et faiblesses, et sur les enjeux du développement de l'action européenne de la municipalité, en 1998. Le CCC a également été associé en amont à la réflexion sur le Plan Local d'action tourisme en 1999.

¹¹ Le Comité des Usagers du Tourisme à Lille, animé par Madame Thérèse DANGREAU, se réunit dans les locaux de l'Office du Tourisme et des Congrès. Dans son avis adopté le 1^{er} juillet 2017 « Attachement des Lillois à leur ville : comment l'améliorer » le CCC a abordé ce point et apporté des propositions- en annexe

I-2 L'existant

L'Office de Tourisme et des Congrès s'est doté d'un nouvel outil pour répondre au développement du tourisme d'affaires et de congrès : Lille Convention Bureau.

Lille Convention Bureau¹² (LCB) a en charge le développement du tourisme d'affaires, l'industrie des rencontres et des événements professionnels, la promotion et la communication des territoires lillois et métropolitain sur le marché des rencontres et des événements professionnels auprès de cibles de clientèles, de l'échelle locale à l'échelle européenne.

Les cibles se segmentent en trois axes : la cible ENTREPRISE ou « CORPORATE » (convention d'entreprises, séminaires, journées d'études, lancement de produits..) ; la cible des INTERMEDIAIRES : les prescripteurs de manifestations (les organisateurs professionnels de congrès, les agences événementielles...) ; la cible ASSOCIATIVE : les sociétés savantes, les fédérations...

Ces clientèles se répartissent sur différents niveaux de marchés : le marché local (Région Hauts de France) le marché national (tout le territoire français), les marchés européens de proximité (Benelux, Grande-Bretagne, Allemagne), les autres pays européens (Suisse, Italie, Espagne). Cette répartition n'exclut pas d'autres marchés possibles.

LCB assure la prospection et la commercialisation auprès des organisateurs, pour les informer et les conseiller sur l'offre de la destination, les orienter vers les prestataires les plus adaptés au format de leur manifestation, établir le cahier des charges complet du projet de l'évènement, réaliser un appel d'offres auprès des partenaires adhérents, les mettre en relation avec les élus locaux, les acteurs et les collectivités territoriales, et organiser des visites de prospection.

Il fédère les acteurs locaux de la filière et crée un réseau de partenaires.

Ce réseau des partenaires dans le cadre de Lille Convention Bureau est constitué des plus grands acteurs économiques du territoire : la MEL, les Clubs professionnels, les Grands équipements et des prestataires de services.

¹² Implantée dans les locaux de l'office de tourisme, une équipe restreinte et de qualité est en charge de ces missions.

Lille Convention Bureau « vend » l'attractivité et la destination de Lille, dans le cadre d'une mise en concurrence avec d'autres sites et d'autres villes françaises et européennes. Cela suppose un travail de prospection réalisé en amont du projet, qui nécessite une fine connaissance du territoire, des projets, des atouts à proposer, entre autres l'analyse des filières et des pôles de compétence.

Il est à noter que plus de la moitié des congrès accueillis sont organisés par des sociétés savantes pour la médecine et la recherche. Lille a tissé des liens solides depuis de nombreuses années avec la recherche médicale, notamment avec l'Institut Pasteur¹³ de Lille, le Centre Hospitalier Universitaire, qui, depuis plus de 15 ans figure dans le trio de tête du classement du magazine Le Point des CHU de France pour les soins¹⁴, les entreprises implantées à Eurasanté¹⁵. La Faculté de Médecine forte de ses 14 000 étudiants, accueille des chercheurs internationaux et travaille avec de grands laboratoires.

LCB a contribué à attirer le congrès des Notaires, la convention Bonduelle, le congrès FO, entre autres, des congrès réunis en 2017 mais qui ont nécessité des années de travail en amont.

LCB intervient aussi pour l'organisation d'autres manifestations nationales et internationales dans la Métropole, mais cela dépasse le périmètre de notre étude qui ne concerne que le territoire de la ville de Lille et ses communes associées.

L'Office de Tourisme et des Congrès (OTC), avec l'ensemble des services attachés, constitue donc le bras armé du développement du tourisme à Lille.

La ville s'implique aussi directement dans l'attractivité des congrès par le développement de ses politiques publiques, par la communication et la valorisation de ses atouts. Ces efforts convergent vers une centralisation des actions sur Lille Convention Bureau. Le lien constant et permanent de la ville de Lille avec l'OTC reste donc nécessaire et privilégié.

La prospection pour accueillir les événements et les congrès à Lille relève de la responsabilité et de l'implication de chacun des partenaires de Lille Convention Bureau, et notamment de Lille Grand Palais qui a ses outils de communication et son savoir-faire.

¹³ L'Institut Pasteur est implanté à Paris et à Lille

¹⁴ Concurrence entre Lille, Bordeaux et Toulouse – classement annuel organisé par le magazine Le Point

¹⁵ EURASANTE est classé parmi les cinq sites d'excellence de la MEL avec EURALILLE, EURATECHNOLOGIE, le Site de l'UNION, et le site de la HAUTE BORNE.

Lille Grand Palais (LGP), construit en 1994¹⁶, dans le cadre de la programmation et du projet d'urbanisme Euralille I, constitue un complexe regroupant trois équipements sur un seul site : une salle de spectacle (Zenith-Aréna¹⁷), un Palais des Congrès¹⁸ et un Parc d'Exposition¹⁹. Tous ces équipements implantés sur une surface totale de 45 000 m² sont aménageables selon les besoins, et communiquent puisqu'ils sont construits sur des plateaux uniques et sur plusieurs étages. Un parking souterrain de 1500 places est accessible lors des manifestations avec des tarifs adaptés, des forfaits....

Le bâtiment appartient à la Ville de Lille ; la structure est gérée par une Société d'Economie Mixte (SEM) dont la ville de Lille est le principal actionnaire.

La SEM Lille Grand Palais, présidée par Monsieur Jacques Richir, Adjoint au maire, a obtenu le renouvellement de la délégation de service public en 2017 pour une période de 10 ans, pour l'organisation de congrès, spectacles, et autres manifestations à Lille. L'exercice 2017, par exemple, était très satisfaisant avec plus de 300 événements organisés, dont 15 à 20 congrès internationaux, qui ont généré 135 000 nuitées d'hôtel (soit 25% du Chiffre d'affaires de l'hôtellerie lilloise).

La SEM verse une redevance à la Ville de Lille²⁰ et investit une partie des bénéfices de manière régulière pour améliorer l'outil, le bâtiment et son fonctionnement. Les derniers investissements à hauteur de 400 000 € ont permis d'améliorer l'accueil et la mise en accessibilité de l'ensemble du bâtiment²¹, c'est d'ailleurs ce qui a permis de remporter le congrès national de l'UNAPEI²² en 2017.

LGP fonctionne avec 75 salariés permanents en capacité d'agir dans tous les domaines d'activités pour servir les clients : accueil, sécurité, tous les métiers du bâtiment et de la décoration, pour assurer essentiellement deux missions : **l'accueil et l'organisation.**

¹⁶ Rem Koolhaas a été retenu pour son projet et LGP est le seul projet qu'il a suivi en tant qu'architecte.

¹⁷ La salle de spectacles est modulable en fonction du nombre du public attendu et en adéquation des spectacles proposés.

¹⁸ Le palais des Congrès est composé de trois amphithéâtres dont le plus grand, Vauban, d'une capacité de 1500 personnes, de salles d'expositions et de zones polyvalentes pour accueillir des expositions, des dîners ou des galas ;

¹⁹ Le Parc des expositions présente une superficie de 20 000 m² pour y organiser des salons et toutes sortes d'évènements.

²⁰ En application des dispositions et réglementations des finances publiques ; les chiffres sont consultables dans les documents budgétaires de la ville.

²¹ Installation d'ascenseurs accessible aux PMR sur l'ensemble du bâtiment

²² Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants handicapés et inadaptés

LGP reste l'outil phare pour l'attractivité de la ville ; il a face à lui la concurrence d'autres villes françaises notamment Nantes, Marseille ou Strasbourg. Son principal atout reste néanmoins sa localisation en centre-ville de Lille, sa proximité des gares et son accessibilité piétonne.

LGP participe activement au développement du secteur tertiaire lillois. A l'initiative de Lille Convention Bureau, des rencontres régulières de tous les acteurs pour le développement de l'attractivité de Lille sont organisées pour favoriser le travail en réseau, démultiplier l'information, faciliter la communication et surtout mieux se connaître entre acteurs de terrain.

D'autres lieux lillois peuvent accueillir potentiellement des congrès, entre autres, l'Hermitage gantois, le Resort Barriere, le Nouveau Siècle, Euratechnologie, ou encore le TRIPOSTAL, le Palais des Beaux-Arts, la gare Saint- Sauveur.

I-3 Comment s'organise l'accueil des congrès aujourd'hui à Lille ?

Dès que la destination Lille est retenue, concrètement, comment satisfaire le client, qui est l'organisateur ? Comment faire pour accueillir les congressistes à Lille ? LCB a déjà acquis une belle expérience pour l'accueil des congrès à Lille, qui se développe et s'améliore avec la constitution du réseau et l'implication de tous.

Cependant, depuis quelques années les budgets de ce type de manifestations augmentent de façon exponentielle²³. De fait les attentes des organisateurs et du congressiste peuvent différer. Si les organisateurs de congrès cherchent à rentabiliser au maximum leur investissement avec des sessions courtes (2 jours en moyenne), des séances de travail très denses sur la journée et parfois en soirée, les congressistes espèrent découvrir la ville tout en aspirant un retour rapide chez eux. Selon les congrès, et en dehors des dépenses personnelles, les congressistes peuvent s'acquitter d'une part à charge ou non.

Chaque congrès est organisé différemment puisque l'objectif est de satisfaire le client²⁴, répondre à ses attentes, mais aussi apporter une part d'innovation, de séduction, d'assurer une qualité de réussite et d'ambition. Cela engendre une promotion et une publicité positives pour Lille, comme destination de congrès.

²³ Coût de location des équipements, frais de transport, d'hébergement, de restauration, coût des intervenants...

²⁴ Le client est l'organisateur du congrès, qui est lui-même chargé par une entreprise, une filiale, une branche d'activité, pour l'organisation du congrès.

Il reste néanmoins des points incontournables à tous les congrès dès que la ville d'accueil est retenue : la réservation des hôtels, la restauration, l'accueil et la signalétique.

➤ **La réservation des hôtels** : le Club Hôtelier entre en lice pour faciliter la réservation des nuitées par le biais d'une plateforme, en lien avec l'Office de Tourisme et des Congrès. Lille dispose d'une offre hôtelière²⁵ encore insuffisante malgré les efforts quantitatifs et qualitatifs de ces dernières années. On répondra à l'exigence de l'organisateur quant à la qualité des chambres à cibler, la distance par rapport au lieu du congrès. Les hôteliers sont donc sensibilisés à l'accueil des congressistes. Cette clientèle constitue en moyenne 60% du chiffre d'affaires de la branche Hôtellerie.

Comment séduire la clientèle non congressiste et lui offrir un hébergement à Lille ? Si les événements culturels, sportifs organisés dans la Métropole contribuent à faire venir les touristes d'agrément, les hôtels ne sont pas pour autant tous remplis à longueur d'année.

Il reste une marge de progression pour permettre à ce secteur économique d'évoluer encore avec, par exemple, l'arrivée de nouveaux concepts hôteliers²⁶, face à une forte concurrence.

Nul doute que ces entrepreneurs et leurs salariés exercent leur métier d'accueil et de service avec professionnalisme et compétence, mais ils restent plutôt discrets sur leurs pratiques. Ils semblent persuadés que la fidélisation des touristes relève davantage de l'attractivité de la ville que de la condition d'hébergement dans leur hôtel. Leur interlocuteur institutionnel est la MEL depuis 2015, qu'en est-il de leurs relations avec la Ville ?

La disposition d'esprit d'un touriste d'agrément différant de celle d'un congressiste, les hôteliers peuvent encore peaufiner leurs pratiques, apporter, par exemple, un cachet régional à leur décor, enrichir leur offre, afin de favoriser la mutation qui fera de ce touriste contraint un véritable touriste d'agrément.

➤ **La restauration** : selon les organisations, les repas du midi sont servis sur le lieu du congrès et les soirées sont libres. Ces moments

²⁵ 47 hôtels sur le territoire lillois, la plupart sont membres de chaînes, luxueuses ou non (3 hôtels de 5 étoiles, 10 de 4 étoiles et 15 de 3 étoiles) - Etude de l'Agence de Développement d'urbanisme de Lille Métropole juin 2017

²⁶ Des chaînes d'hôtel, des hôtels indépendants et atypiques, des innovations associant boutiques, coworking ... à la prestation hôtelière.

restent privilégiés pour connaître la ville sans contrainte d'horaire ni de lieu. Les restaurateurs peuvent s'engager dans le cadre d'un accord ou d'une charte et inscrire à leur carte des plats régionaux avec des tarifs attractifs pour les congressistes. D'autres exemples et variantes sont envisageables, l'objectif étant de séduire les congressistes et leur donner envie de revenir à Lille.

➤ **L'accueil du congressiste** se fait dès qu'il entre en gare de Lille. Il trouve la signalétique pour l'emmener jusque LGP par les cheminements piétons. Le hall de gare peut aussi être pavoisé aux couleurs du congrès. Des paniers de bienvenue peuvent être mis à leur disposition aux points de rassemblement ou à défaut dans les chambres d'hôtel, à l'initiative de l'organisateur.

Touristes contraints, les congressistes, sont accueillis à Lille avec courtoisie et sympathie. Ils repartent satisfaits de l'organisation assurée et des conditions de leur séjour. Mais il semble possible d'apporter des améliorations et d'être encore plus ambitieux pour assurer leur accueil afin de les faire revenir comme touristes d'agrément.

II Les enjeux du tourisme pour LILLE

Selon les chiffres de l'Office de Tourisme et des Congrès ²⁷, 30% des touristes contraints reviennent à Lille et dans la métropole avec leur famille ou leurs amis, comme touristes d'agrément. La filière du tourisme est créatrice d'emplois et de richesses, non délocalisables, et participe activement au développement économique de la cité. Elle impacte toutes les branches d'activités de biens et de services, puisque les touristes consomment sur notre territoire.

Ce secteur place Lille en pleine concurrence avec la plupart des grandes villes françaises, dotées d'équipement de qualité et d'une hôtellerie d'exception ; l'organisation du congrès repose sur ces facteurs essentiels mais pas seulement. D'autres critères entrent en ligne de compte pour la prise de décision finale, comme l'offre gastronomique, culturelle et muséale, l'offre shopping, mais aussi la qualité de vie à Lille.

Sur un séjour réduit, deux jours en général, les organisateurs de congrès recherchent le meilleur retour sur investissement possible, et le congressiste souhaite vivre une expérience alliant travail et loisirs, en

²⁷ Conférence de presse du 10 mai 2016

profitant des charmes et des atouts de la ville accueillante, tout en espérant y revenir par la suite à titre personnel.

Les politiques publiques municipales mises en place ou en projet pour améliorer les conditions de vie des autochtones pourront rendre la ville encore plus attractive et séduire les touristes.

II-1 Lille Capitale Verte Européenne

Lille s'engage pour l'avenir avec sa candidature au titre de Lille Capitale Verte Européenne. Ce prix, décerné aux villes de plus de 100 000 habitants, est convoité par Lille pour 2021²⁸.

En l'obtenant Lille s'inscrirait parmi les plus grandes villes européennes, telles Stockholm lauréate en 2010, Nantes en 2013, Essen en 2017, et Oslo pour 2019. Elle s'engage à laisser une large place à l'environnement dans son aménagement urbain, à démontrer sa capacité à atteindre des objectifs élevés, permanents et ambitieux, pour améliorer l'environnement et le développement durable, et inciter les autres villes à suivre ces exemples, notamment les villes jumelées²⁹.

La candidature de Lille est fondée sur trois axes : Lille plus verte et réinventée, ville solidaire et inclusive, ville apaisée et respirable.

Dans le cadre de la candidature de la Ville au titre de Lille Capitale Verte Européenne, le Fonds Solidarité Climat de la Fondation de Lille pourrait constituer un outil au service de la Ville, de la Métropole Européenne de Lille et de l'ensemble des acteurs du tourisme pour valoriser l'engagement environnemental du territoire en lien avec les associations menant des projets à visée climatique.

L'engagement de la ville pour un environnement urbain apaisé, des espaces de verdure démultipliés, une appropriation des espaces publics par les Lillois³⁰, constitue un argument de poids en faveur de l'attractivité touristique de la ville.

Le projet concerne aussi la réconciliation de la ville et de ses habitants avec la Deûle, pour le plaisir de tous : mise en valeur de la rivière, aménagement d'une gare d'eau, d'espaces nautiques repensés, pour

²⁸ Dossier de candidature déposé en octobre 2018, avec 8 autres villes européennes dont 2 françaises : Dijon et Strasbourg. Depuis la création de ce titre en 2006 et la première nomination en 2010, aucune ville n'a été lauréate dès sa première inscription au concours.

²⁹ Par exemple la Conférence du 16 novembre 2018 avec les 15 villes jumelées « Lille et ses villes partenaires, engagées pour le climat ».

³⁰ Permis de végétaliser, notamment.

également favoriser le tourisme fluvial³¹ et festif³². Lille a d'ailleurs accepté de participer en 2017 au concours européen EUROPEAN ouvert aux jeunes architectes et a soumis à leur réflexion l'aménagement des bords de Deûle aux alentours du site Marx Dormoy.

Par ailleurs, la ville bénéficie déjà d'une belle reconnaissance à l'échelle nationale pour sa biodiversité, son implication dans la réalisation des éco-quartiers³³, et son engagement dans la démarche du développement durable.

Néanmoins la ville dispose d'une grande marge de progression, et s'engage à apporter des améliorations sur le fond et la forme, avec notamment la participation citoyenne.

La lutte contre la pollution atmosphérique (Plan Climat) est lancée et les dispositifs sont mis en place, tels la réduction de la place de la voiture en ville et de la vitesse de circulation³⁴, le développement du covoiturage, le développement des vélos en libre-service et des voitures en auto-partage, qui sont des atouts pour faire de Lille une ville apaisée et attrayante pour les touristes.

II-2 Adhésion au Réseau Francophone Ville Amie Des Aînés (RFVAA)

Lille adhère à ce réseau³⁵. Dans cette perspective, elle accepte de s'engager pour favoriser le mieux vivre des personnes âgées, en adaptant les infrastructures, en créant des équipements, en proposant des animations, et en soutenant une politique tournée vers les relations intergénérationnelles de nos concitoyens...*Tout ce qui est utile aux Lillois le sera aussi aux touristes, et favorisera l'arrivée de visiteurs de tous les âges.*

Le CCC reste aussi attentif aux avancées concernant le **handicap et l'accueil des personnes porteuses de handicap**. La mise en conformité des bâtiments publics pour permettre l'accès des personnes à mobilité réduite est aussi à souligner.

³¹ Avis du CCC adopté le 14 juin 2008

³² Les fêtes de la gare d'eau sont organisées à l'initiative des habitants et des associations dans le quartier des Bois-Blancs(Lille) et le quartier du Marais (Lomme) tous les deuxièmes week-ends d'octobre, avec une alternance des territoires : année paire Bois-Blanc, année impaire Marais (îlot Boschetti...)

³³ Euratechnologie, Fives Cail...

³⁴ La vitesse sera limitée à 30 km à l'heure en ville dès la fin 2019

³⁵ « Vivre mieux entre les générations Lille, Hellemmes et Lomme » Avis du CCC n° 16-04 GTVG adopté en Assemblée Plénière du 5 novembre 2016

II-3 Animation, Culture et patrimoine : des atouts pour le tourisme

Lille est réputée comme étant une ville jeune, avec une offre culturelle riche. Les touristes y sont sensibles et apprécient cette diversité. Il s'agit d'un atout pour l'attractivité de la ville. Il y a lieu de le valoriser davantage avec notamment l'animation du patrimoine.

D'autres pistes pourraient aussi être valorisées et développées comme la gastronomie, la bière, notamment avec les actions « Mange, Lille ! » et la renommée des chefs lillois.

II-4 L'université de Lille, ambassadrice de la ville

➤ L'Université de Lille participe bien évidemment au rayonnement de la région, de la métropole et de la ville. Née le 1^{er} janvier 2018 de la fusion des trois établissements, elle devient autonome. Forte de ses 70 000 étudiants représentant 154 nationalités et de 6500 personnels³⁶, l'Université de Lille, disséminée sur de nombreux sites, accueille des chercheurs internationaux, dans tous les domaines. Les étudiants, en mobilité entrante, tant pour leurs loisirs que pour leurs études, pourraient devenir les ambassadeurs de la ville si les conditions d'accueil³⁷ et d'attention leur sont réservées.

Un partenariat entre l'Université et la ville pourrait être envisagé.

➤ La Fédération Universitaire et Pluridisciplinaire de Lille (FUPL) surnommée couramment "LA CATHO"³⁸ comptabilise cinq facultés, dix-huit écoles et instituts, des centres de recherche et un groupement hospitalier³⁹. Plus de 30 000 étudiants sont accueillis dans ces différents sites.

II-5 Les améliorations

➤ II-5-1 La propreté et la sécurité en ville

Malgré les efforts démultipliés par les services municipaux et les engagements pris par la municipalité, Lille ne reste pas propre. Les actions biennales portées par les enfants dans le cadre de l'action « Plus Belle Ma Ville » cumulée cette année avec the CLEAN-UP DAY journée

³⁶ Enseignants, chercheurs, personnels administratifs et techniques

³⁷ Avis du CCC adopté le 3 février 2007- Commission des suites réunie le 12 mai 2017

³⁸ Elle communique sous le nom d'" Université Catholique de Lille"

³⁹ Groupement Hospitalier de l'Institut Catholique de Lille (GHICL) : hôpital Saint Vincent et Saint Philibert

mondiale du nettoyage de la planète, restent limitées dans le temps et n'ont pas assez d'impact pour sensibiliser les publics sur du long terme.

Un dispositif coercitif a été mis en place pour sanctionner les incivilités de tous ordres⁴⁰.

Les chargés de mission Cadre de Vie⁴¹, dans chaque mairie de quartier, identifient et signalent les difficultés liées au cadre de vie (les dépôts sauvages, les tags, les dysfonctionnements de tous ordres), et assurent l'interface avec les services de l'Hôtel de Ville notamment la propreté, la police municipale et la médiation. Ces agents sont des relais d'information et agissent auprès des habitants sur le territoire avec l'ensemble des équipes pilotées par les directeurs de quartier.

La question de la sécurité en ville reste aussi un enjeu pour l'accueil des touristes. Si le sentiment d'insécurité qui rejaillit sur l'attractivité de Lille, concerne toutes les grandes villes, il en devient un enjeu pour l'ambition de la politique touristique lilloise.

➤ **II-5-2 Les Lillois et leur accueil légendaire : quelle attitude à avoir envers les touristes ?**

Les Lillois sont réputés accueillants, chaleureux, et habitués à accueillir des publics, notamment lors de la braderie, et ils en retirent toute satisfaction et fierté.

Cependant ils expriment globalement peu d'intérêt pour le déroulement des rencontres, des congrès nationaux ou internationaux sur le territoire, hormis les grands événements sportifs et populaires très médiatisés, comme l'Euro 2016.

Sont-ils sensibles au rayonnement de la ville à l'échelle nationale et internationale ? Quel impact sur leur vie quotidienne ?

Comment seront-ils accompagnés lorsque la stratégie métropolitaine du développement du tourisme sera mise en place, avec pour objectif un afflux de congressistes mais aussi de touristes d'agrément ?

⁴⁰ Sanctions lorsque les personnes sont prises en flagrant délit, par exemple, pour des mégots jetés à terre, des déjections canines par les propriétaires de chiens, pour des sacs poubelles abandonnés ...

⁴¹ Il s'agit d'un nouveau métier ouvert aux agents publics municipaux sur les territoires, issu du regroupement des quartiers et de la Politique de la Ville

Pour le C.C.C. le développement du tourisme apparaît désormais comme une nouvelle politique publique municipale qui nécessite une réflexion transversale, alliant l'ensemble des élus et des directions générales, et notamment la communication assurée par la ville.

➤ **II-5-3 La question des taxis à Lille**

Bien que les transports en commun, métro, bus, tram, et même navette dans le Vieux-Lille, desservent la ville, les touristes semblent aussi apprécier leur transport particulier par taxi.

Si la concurrence ouverte entre les taxis et les VTC (Véhicules Tout Confort) existe à Lille à l'instar des autres villes françaises, il semble que cela entraîne des difficultés voire des perturbations dans les services rendus à la clientèle.

Les hôteliers considèrent que cette situation n'est plus tenable, et à regret, s'engagent vers une contractualisation avec les VTC.

Le CCC recommande à la ville⁴² et aux entreprises de TAXI de trouver un terrain d'entente. L'organisation d'une réunion de concertation avec l'ensemble des parties prenantes pourrait être une piste de réflexion.

Le CCC est prêt à participer à cette rencontre et répondre à toute saisine des élus ou des usagers de ces services, en lien avec l'organisme en charge de la concertation pour les taxis.

II-6 Quelle ambition pour le tourisme à Lille

Le CCC est en droit de s'interroger sur **la réelle ambition que la ville de Lille souhaite donner au tourisme**. Avec le transfert de la compétence à la MEL ainsi que celui des techniciens, de quel levier dispose la ville pour agir ? Mme BRESSON, ne disposant d'aucun budget au titre de sa délégation TOURISME, reste encore force de persuasion au Conseil d'administration de l'Office du Tourisme et des Congrès métropolitain.

L'attractivité de la ville reviendrait-elle donc à l'ensemble des élus dans le cadre d'une véritable politique publique transversale ?

⁴² La réglementation des taxis est une compétence de la ville, délégation de M. Jacques RICHIR.

III LES PROPOSITIONS – PRECONISATIONS ET RECOMMANDATIONS DU CCC

III-1 Il est nécessaire d'améliorer l'existant

Des efforts restent à faire pour améliorer l'accueil des congressistes et leur donner ainsi envie de revenir.

Le congressiste doit se sentir attendu à Lille pour être bien accueilli : ce sentiment surgit dès qu'il emprunte son moyen de transport, le train le plus souvent, entre sa ville d'origine et sa destination Lille.

Le CCC propose à l'Office de Tourisme ou à LCB de signer une convention

- avec la SNCF pour :
 - Afficher les couleurs du congrès dans les trains à destination de Lille le jour de l'ouverture du Congrès
 - Afficher des messages du type « Bienvenue à Lille » comportant le nom et la date du congrès
 - Mettre à disposition des congressistes des points de rassemblements et des valisettes contenant des informations sur Lille
- avec TRANSPOLE pour :
 - Afficher l'annonce du congrès à Lille dans les stations de métro, à l'arrière des bus
 - Obtenir des tarifs préférentiels pour les transports urbains pendant la durée de leur séjour

Le congressiste doit se sentir choyé et accompagné jusqu'à son lieu de congrès, à partir de la gare.

- Un cheminement piéton aux couleurs du congrès pourrait être installé au départ de la gare Lille Flandres et de la Gare Lille-Europe.

- Le manque de signalétique⁴³ en ville est dommageable pour les visiteurs et risque de ne pas leur laisser une bonne image de Lille.

Le CCC propose une sensibilisation à l'accueil des touristes français et étrangers, à destination des acteurs économiques et surtout de leurs personnels

Cette formation d'envergure pourrait être envisagée par la MEL en partenariat avec la CCI Grand Lille, en coordination avec des centres de formations, sur appel à projets, et s'adresserait tant aux personnels en poste actuellement qu'aux personnels à venir. L'objectif premier étant la sensibilisation, puis l'embauche et la création d'emplois dans cette filière du tourisme

- Initiation aux langues étrangères et au vocabulaire professionnel lié à la restauration, l'hôtellerie, la relation clientèle de tous commerces et établissements commerciaux
- Initiation aux us et coutumes des clientèles accueillies

Des gratifications pourraient être offertes aux touristes à leur départ de Lille :

- Des invitations pour une exposition, un évènement programmé à Lille dans l'année
- Des bons de réduction pour les prochaines nuitées réservées dans l'hôtel, pour un repas, auprès des commerçants signataires de la charte

III-2 Il est nécessaire de connaître l'appréciation des clients

Pour évaluer les capacités d'accueil à LILLE, il semble incontournable de demander aux clients une appréciation sur leur séjour à Lille, fût-il de courte durée,

- **des fiches de satisfaction** seraient mises à disposition dans les hôtels ou sur le site du congrès, et seraient étudiées par LCB. Ces fiches reprendraient, avec l'assentiment des intéressés, les noms et coordonnées des clients, pour ensuite leur adresser un mail de remerciement et les tenir au courant des manifestations et évènements futurs.

⁴³ La signalétique relève de la compétence de la MEL

- Cette évaluation serait réalisée de manière objective et rigoureuse pour permettre de mettre en place une **charte de qualité** pour l'accueil des touristes à Lille. Cette charte de qualité, signée par les acteurs économiques intéressés, permettrait de fixer des objectifs pour améliorer le service.
- Un **observatoire** de l'accueil des touristes pourrait aussi être proposé ; dans un premier temps à l'échelle lilloise, puis à l'échelle métropolitaine si la MEL souhaite le mettre en place.

III-3 Rendre la ville plus lisible aux touristes

Le manque de signalétique et de communication est manifeste sur l'ensemble du territoire lillois.

Le CCC considère que pour apprécier une ville, le touriste doit être en capacité de la comprendre par son histoire, son patrimoine, son urbanisme.

- Le Centre d'Interprétation et d'Animation du Patrimoine (CIAP) est un outil adapté à la compréhension du patrimoine, de surcroît imposé à toutes les villes labellisées Ville d'Art et d'Histoire. La Ville de Lille a obtenu le renouvellement du label par le Ministère de la Culture et du Patrimoine. Le CCC s'interroge sur le **devenir de l'animation du patrimoine lillois** et recommande à la ville de répondre aux attentes des Lillois en la matière. Cette question récurrente est d'ailleurs posée à la ville depuis 2009⁴⁴.
- Les bâtiments et monuments historiques⁴⁵ sont méconnus, pour la plupart, et mériteraient un minimum d'information. La ville doit faire œuvre de pédagogie pour être appréciée et attirante. Le CCC recommande **une signalétique⁴⁶ sur ces édifices et un jalonnement piéton** pour proposer différents circuits possibles aux touristes.
- Favoriser le tourisme dans l'ensemble des quartiers et valoriser le tourisme industriel, patrimonial, comme à Wazemmes, qui bénéficie de beaux atouts, aux Bois-Blancs

⁴⁴ Avis du 6 juin 2009 « les collections et les musées associatifs : socle de l'espace multi-sites de l'histoire locale de Lille, Hellemmes, Lomme » - rapport de la commission des suites réunie le 17 décembre 2017 – en annexe

⁴⁵ Il est dénombré 383 monuments historiques classés et inscrits à l'inventaire, sur le territoire de Lille, appartenant tant à la ville qu'à des propriétaires privés- direction du patrimoine de la ville de Lille

⁴⁶ La signalétique sur les édifices relève de la compétence de la ville.

avec les questions de l'eau, à Moulines, Vauban ou Centre....

- Le quartier du Vieux-lille « un quartier à vivre⁴⁷ » pourtant, attire les touristes, seulement dans les voies commerçantes ; le CCC avait proposé un **circuit** partant de la rue de la Monnaie en passant par l'avenue du Peuple belge. Le CCC réitère cette proposition incluant des lieux plus excentrés comme la Maison natale du Général de Gaulle.
- La question du devenir du palais de justice reste en suspens : La commission propose de **dédier ce bâtiment à la culture et à l'art contemporain**. L'exemple du MAAS à Anvers pourrait être source d'inspiration. Par ailleurs, eu égard à l'énorme potentiel d'espace disponible, un vaste projet pourrait être proposé : il comprendrait un espace dédié aux congrès, un espace muséal d'art moderne contemporain⁴⁸, l'implantation d'une antenne de l'Office de Tourisme et des Congrès, des commerces. Le dernier étage resterait réservé au restaurant panoramique ; et enfin pourquoi ne pas envisager une promenade sur une terrasse extérieure ?

III-4 Valoriser la place de Lille pour les congrès scientifiques et médicaux

Bon nombre de congrès médicaux organisés par les sociétés savantes se déroulent tous les ans à Lille ; le CCC souhaite faire reconnaître et valoriser ce fait. Sans reprendre les débats sur l'accueil de l'Agence Européenne du Médicament, pourquoi ne pas donner à Lille un espace dédié aux rencontres médicales dans les futurs locaux libérés de l'hôpital Calmette sous forme d'une Cité Santé ?

La proximité des transports en commun, la rénovation du quartier de Lille-Sud⁴⁹, la salle polyvalente Le Grand Sud et la piscine Plein Sud, sont des atouts favorables pour organiser un nouveau pôle d'accueil de congressistes. Sans oublier le projet de Lillenum et toute la zone commerciale à développer en lieu de vie.

⁴⁷ « Le Vieux-Lille, un quartier à vivre : aménagement des places du Château et Louise de Bettignies » Avis n°16-02 CEI du CCC adopté le 5 novembre 2016.

⁴⁸ La Grosse Madeleine, église Marie-Madeleine désaffectée, est également un site d'expositions temporaires d'art contemporain, l'ancien palais de justice serait un lieu permanent d'exposition d'art moderne et contemporain.

⁴⁹ Le Nouveau Projet de Renouvellement Urbain dans le cadre des financements de l'ANRU 1 .

III-5 Améliorer et diversifier l'offre d'hébergement touristique à Lille

Pour se hisser au niveau des autres grandes villes françaises et européennes, Lille devrait se doter d'une typologie d'hébergements plus diversifiée encore.

Les hôtels de format classique ou conventionnel allant de 1 à 5 étoiles peuvent encore améliorer leurs propositions tant en quantité qu'en qualité.

- **De nouvelles offres pourraient se développer** comme les appart'hôtels, des systèmes hybrides entre l'auberge de jeunesse et l'appartement, entre l'hôtel et l'espace de coworking, des résidences de tourisme.⁵⁰ Et, exploitant l'atout que représente la Deûle, des péniches hôtelières...
- **Réfléchir à la concrétisation d'un concept de parc hôtelier** regroupant sur un seul site plusieurs hôtels offrant différents niveaux de standing et de confort. Cet équipement n'existe pas dans la Métropole lilloise et pourrait être un support intéressant pour l'accueil des touristes congressistes ou non en un lieu convenant ainsi à différents budgets.
- **Encourager l'implantation à Lille de Chambres d'Hôtes** et mettre en valeur celles existantes : le touriste contraint est le premier à rechercher un mode d'hébergement chez l'habitant, dans son quotidien, pour mieux appréhender la vie du quartier, de la cité et de ses habitants.
- **L'hôtellerie de plein air serait aussi à envisager** ; Lille est l'une des grandes villes qui n'accueille pas les campings-cars et qui n'offre aucune possibilité de camper légalement sur son territoire. Or la demande existe.

Un terrain pour camping-car pourrait être réservé sur l'emplacement de Saint Sauveur, près de la Citadelle, ou dans les communes associées, avec une installation minimale pour l'accès à l'eau et à l'électricité ; une charte de bonne conduite contenant la réglementation sur le temps de séjour serait envisagée et signée par les personnes accueillies.

⁵⁰ Projet de réhabilitation de l'ancienne école Sainte Claire : des logements locatifs et une résidence de tourisme 4 étoiles, rue de l'Hôpital militaire- projet porté par VILOGIA et ADAGIO filiale de Pierre et Vacances (VDN 29 mars 2017)

Un terrain de camping urbain pourrait être installé à la périphérie de la ville.

Ces équipements, en gestion directe par la ville ou avec une délégation de service public, seront bien accueillis, notamment pour les périodes estivales. Cette offre pourrait attirer une nouvelle clientèle pour la 5ème édition de Lille 3000, à Lille cet été, ainsi que pour d'autres festivals régionaux.

➤ **L'auberge de jeunesse et autre type d'accueil**

L'auberge de jeunesse Stéphane HESSEL semble bien fréquentée d'autant qu'elle est inscrite dans le réseau international de la FUAJ. Le CCC propose à la direction de **mieux communiquer sur les activités au sein de l'établissement, mais aussi sur celles proposées sur le quartier aux fins de favoriser la rencontre des jeunes lillois avec les jeunes voyageurs et touristes.**

Le GASTAMA, établissement d'hébergement atypique, développe aussi un nouveau concept avec des chambres simples, doubles ou des dortoirs collectifs ; ce concept semble bien adapté à l'accueil des familles mais aussi des professionnels ou congressistes .

III-6 Accueil des touristes dans une ville propre et lumineuse

Le CCC recommande à la ville de :

- Ré-insister sur le **comportement des usagers** de l'espace public :
 - en matière de propreté pour rendre les poubelles ludiques et plus visibles en les colorants, par exemple⁵¹.
 - en matière de sécurité, rendre les cheminements piétons aux piétons, des vélos aux vélos pour permettre une déambulation douce et apaisée de tous en veillant au respect des interdictions de stationnement sur les trottoirs, passages piétons et voies cyclistes.

⁵¹ Expérience menée par le conseil municipal d'enfants rue du Faubourg des Postes, lors de l'action plus belle ma ville : poubelles recouvertes de patchwork coloré tricoté par le club sénior de Lille-sud

- Installer des panneaux humoristiques pour coller les **chewing-gums usagers** (et ne pas les jeter à terre)
- Revoir la place des **toilettes publiques** dans la ville
- Réfléchir à l'installation de **bancs publics** sur le territoire
- Sensibiliser encore davantage l'ensemble des acteurs sociaux et médico-sociaux pour intervenir auprès des publics démunis, des SDF, et trouver des **solutions d'hébergement**
- Informer les touristes sur le **Plan Lumière** adopté par la ville
- De participer au **pavoisement** de la ville lors des congrès

III- 7 Développer les réseaux des greeters ou des accueillants

Le mouvement des "greeters" est né aux USA dans les années 70 et s'est développé en Europe. Le Comité Départemental du Tourisme l'encourage à l'échelle du territoire, une trentaine de personnes sont inscrites dans le réseau. La finalité consiste à proposer la découverte de la ville aux touristes par des habitants qui ont envie de partager leur attachement à leur territoire soit par centre d'intérêt ou thématique, soit par secteur ou quartier.

Le CCC propose à la ville d'encourager ce mouvement notamment avec le Comité des Usagers du Tourisme à Lille.

III -8 Associer davantage les Lillois à l'accueil des touristes

Le CCC propose à la ville de :

- **Communiquer** sur la programmation des congrès
- **Inform**er sur les apports des touristes à la ville
- **Favoriser** les rencontres touristes - habitants
- **Encourager** les échanges avec les étudiants, les touristes, les Lillois

III-9 Participer davantage aux évènements nationaux et internationaux

Le CCC sollicite la ville pour :

- Organiser un **salon du tourisme** à Lille à l'initiative de la ville
- Représenter la Ville de Lille lors des **rencontres nationales des collectivités**, et tout particulièrement mobiliser les élus municipaux

- **Adhérer** à d'autres réseaux pour apporter une meilleure visibilité de la ville
- Sensibiliser davantage **les tour-operators** pour inscrire Lille dans leurs circuits touristiques.
- Participer aux divers **salons européens du tourisme**
- **Renforcer** la dynamique avec les villes jumelées.

III-10 La circulation à LILLE

Le CCC recommande à la ville de :

- Lancer une réflexion avec la MEL sur **un projet de gare routière** : les conditions d'accueil des cars⁵² de voyageurs sur le Boulevard de Turin sont inappropriées pour le développement du tourisme et dangereuses pour les usagers de l'espace public⁵³
- Réactualiser la réflexion concernant le téléphérique urbain⁵⁴
- Réfléchir à la rédaction d'une **charte de qualité** pour les taxis
- Soutenir les initiatives associatives⁵⁵ pour mettre à disposition des taxis adaptées aux **personnes handicapées**

La ville a tout un potentiel à développer pour devenir une destination reconnue de congrès et une ville accueillante pour le tourisme. Le CCC est prêt à soutenir la ville dans ce projet.

⁵² Les cars dits « macron » notamment

⁵³ Notamment les usagers les plus fragiles comme les piétons et les cyclistes, et les usagers des nouveaux modes de locomotions acceptées en ville : trottinettes, Segway, scate-board.....

⁵⁴ Avis du Groupe de travail transversal adopté le 13 juin 2013 « Suggestions et recommandations dans le cadre de la première phase de concertation sur le projet d'aménagement du site de l'ancienne gare de marchandises Saint-Sauveur

⁵⁵ Des initiatives associatives existent dans différentes ville de France, comme Dijon.

ANNEXES

- 1- Rapport de la Commission des Suites du CCC réunie le 17 décembre 2013 « les collections et les musées associatifs : socle de l'espace multi-sites de l'histoire locale de Lille-Hellemmes-Lomme »
- 2- Liste des hôtels classés établie en 2017 ; depuis il y a lieu d'ajouter l'Hôtel Bellevue, classé en 2018 hôtel 4 étoiles
- 3- Etude effectuée en 2016-2017 par l'Agence de Développement et d'Urbanisme de la MEL (ADULM) sur l'hébergement touristique dans l'arrondissement de Lille
<http://www.adu-lille-metropole.org/lhebergement-touristique-larrondissement-de-lille-2010-2016/>
- 4- Extrait de l'avis du CCC adopté le 1^{er} juillet 2017 « L'attachement des Lillois à leur ville : comment l'améliorer »
- 4 bis- Extrait de l'avis du CCC adopté le 1^{er} juillet 2017 « L'attachement des Lillois à leur ville : comment l'améliorer »

- 
- 5- Rapport de la Commission des Suites du CCC réunie le 12 mai 2016 sur l'accueil des étudiants à Lille

Annexe 1 :**Rapport de la Commission des Suites****Avis N°09.05 CDC du 6 juin 2009.****Les collections et les musées associatifs : socle de l'espace multi-sites de l'histoire locale de Lille, Hellemmes, Lomme.**

Réunie le 17 décembre 2013 la Commission des Suites a auditionné Madame Catherine CULLEN, adjointe au Maire de Lille déléguée à la Culture, sur les suites données à l'avis du C.C.C. concernant « les collections et les musées associatifs, socle de l'espace multi-site de l'histoire locale lilloise ».

Madame Virginie THIERY, directrice du service du Patrimoine, a également apporté des éclairages concrets sur certains axes de cet avis.

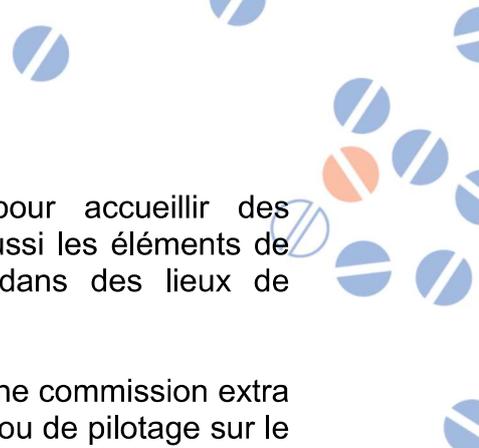
Le C.C.C. s'est interrogé sur l'installation du Centre d'Interprétation de l'Architecture et de Patrimoine, contrepartie obligatoire imposée par la loi dès lors que la ville de Lille avait reçu en 2004 le label Ville d'Art et d'Histoire. Le C.C.C. a souhaité attirer l'attention de la Ville sur la mise en valeur des musées et des collections associatifs qui contribuent activement à la construction de l'histoire locale.

L'exposé de Madame CULLEN, les interventions complémentaires de Madame THIERY et les échanges avec les membres de la Commission des Suites ont permis de mettre en relief les points suivants :

1 - La Commission des Suites apprécie la présentation du service Ville d'Art et d'Histoire, son fonctionnement et le dynamisme des équipes. Elle note avec intérêt que la labellisation Ville d'Art et d'Histoire a permis à la ville de recruter des animateurs du patrimoine diplômés et aujourd'hui acteurs d'une histoire renouvelée de la ville de Lille. La diversification des publications sur le format de « Laissez-vous conter... », des visites sur site lors des chantiers, l'implication dans les projets de la ville comme l'exposition sur l'histoire du site Saint Sauveur, l'organisation des journées européennes du patrimoine, augurent d'une sensibilisation et d'une initiation au patrimoine envers les Lillois et notamment vers les jeunes publics.

2 - La Commission des Suites constate cependant que près de dix ans après l'obtention du label Ville d'Art et d'Histoire, la ville n'a pas encore installé le Centre d'Interprétation et d'Animation du Patrimoine.

Elle note également les réflexions en cours au Ministère de la Culture sur la meilleure configuration à donner aujourd'hui à une telle entreprise envers tous les publics, habitants, visiteurs français et étrangers, scolaires, étudiants....



Le CIAP exige un équipement suffisamment important pour accueillir des expositions, des informations sur l'histoire locale et accueillir aussi les éléments de l'architecture contemporaine. Il doit être à la fois installé dans des lieux de représentation et être mobile dans la ville.

La Commission des Suites salue l'annonce de la constitution d'une commission extra-municipale ouverte aux associations, ou d'un groupe de travail ou de pilotage sur le CIAP, afin de contribuer à la réflexion sur son implantation, son rôle, sa composition, son fonctionnement, bénéficiant du concours du directeur du Palais des Beaux-Arts et du Musée de l'Hospice Comtesse. Madame CULLEN a bien noté que les collections et les musées associatifs constituent également l'histoire de Lille.

3 - La Commission des Suites se réjouit des suites données par les élus aux propositions concrètes exprimées dans plusieurs avis du C.C.C. sur l'installation du Musée d'Histoire Naturelle dans les locaux de l'ancien collège Jean Macé, et sur l'ouverture des collections des quatre musées attenants. Elle note avec intérêt le projet de la Grande Médiathèque sur le site Saint Sauveur.

4 – En ce qui concerne le rôle et la mission du C.C.C., il est essentiel de rappeler qu'il s'agit une instance de concertation, et qu'à ce titre il exprime la position de la société civile, mais ne représente pas les associations au sein de leurs activités.

Les associations, et plus largement les institutions membres, sont autonomes et de fait sont les partenaires directs de la ville de Lille ; à ce titre elles devront être directement sollicitées pour participer aux commissions ou divers groupes de réflexions.

Le C.C.C. reste force de propositions, et n'a pas vocation à intervenir dans le fonctionnement de la ville et des services.

5 - La Commission des Suites exprime son inquiétude quant aux conditions et capacités de stockage des réserves muséales, sur le déficit d'espaces d'expositions pour les collections, sur Lille et sur l'ensemble de la métropole. Cette question touche très largement le monde de la culture, ainsi que l'ensemble des associations.

6 - Le C.C.C. est prêt à réfléchir sur ces questions, et sollicite la saisine de l'élue en charge de la Culture.

Il assurera aussi une veille sur l'avancée de la réflexion sur le CIAP et sur le Musée d'Histoire Naturelle et propose, eu égard à l'ampleur des projets annoncés, des rencontres régulières pour accompagner le suivi des travaux et la gestion des équipements.

Annexe 2 :

LISTE DES HÔTELS ET RÉSIDENCES DE TOURISME CLASSÉS A LILLE										
DATE DE CLASSEMENT	TYPLOGIE ETABLISSSEMENT	CATEGORIE	NOM COMMERCE	ADRESSE	COMMUNE	CHIFFRE D'AFFAIRES (MILLEURDS) PERFORMANCES	CHIFFRE D'AFFAIRES (MILLEURDS) CLASSEMENT			
29/11/2012	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL CECIL HARDI	34 place de la Gare	LILLE	50	28	50	28	50
21/03/2017	HÔTEL	1 étoile	HÔTEL PREMIERE CLASSE LILLE CENTRE	15 place des Religieuses	LILLE	98	52	98	52	98
14/11/2012	HÔTEL	2 étoiles	HÔTEL SAINT-MAURICE	8 parvis Saint-Maurice	LILLE	84	38	84	38	84
30/09/2013	HÔTEL	2 étoiles	HÔTEL B&B LILLE CENTRE GRAND PALAIS	rue Bertine Morisot	LILLE	285	127	285	127	285
27/11/2016	HÔTEL	2 étoiles	LE GRAND HÔTEL	51 rue Faidherbe	LILLE	71	14	71	14	71
15/02/2017	HÔTEL	2 étoiles	HÔTEL IBIS BUDGET LILLE CENTRE	10 rue de Courtaul	LILLE	289	102	289	102	289
23/11/2012	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL KANAI	10 rue de Béthune	LILLE	60	31	60	31	60
15/01/2013	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL BRUGHEL	5 parvis Saint-Maurice	LILLE	125	63	125	63	125
23/06/2014	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL DE LA PAIX	46 bis rue de Paris	LILLE	66	36	66	36	66
15/07/2014	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL IBIS STYLES LILLE CENTRE GRAND PLACE	28 rue Anatole France	LILLE	79	42	79	42	79
02/04/2015	HÔTEL	3 étoiles	COMFORT HOTEL LILLE EUROPE	53 rue Christophe Colomb	LILLE	135	63	135	63	135
27/01/2016	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL HOLIDAY INN EMPRESS LILLE CENTRE	79 bis rue Léon Gambetta	LILLE	201	103	201	103	201
12/04/2016	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL IBIS STYLES LILLE CENTRE GARE BEFFROI	172 rue de Paris	LILLE	280	140	280	140	280
29/06/2016	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL RESTAURANT CAMPANILE LILLE SAJO - CHR	3 rue des Mouilles de Garantie	LILLE	195	91	195	91	195
10/11/2016	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL BALLADINS LILLE	rue Jean-Charles Borda	LILLE	159	76	159	76	159
10/12/2016	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL DU MOULIN D'OR	24 place de la Gare	LILLE	146	71	146	71	146
23/12/2016	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL IBIS LILLE CENTRE GAMES	15 rue du Moulin	LILLE	28	16	28	16	28
17/01/2017	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL IBIS LILLE CENTRE GRAND PLACE	29 avenue Charles Saint-Venant	LILLE	314	154	314	154	314
08/03/2017	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL KYRIAZ LILLE CENTRE GAMES	21 rue Legelleclier	LILLE	117	59	117	59	117
21/03/2017	HÔTEL	3 étoiles	URBAN HÔTEL & SPA	21 place des Religieuses	LILLE	65	33	65	33	65
18/05/2017	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL LE NAPOLEON	48 bis rue de Valenciennes	LILLE	78	40	78	40	78
09/07/2017	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL LILLE EUROPE	17 place de la gare	LILLE	34	19	34	19	34
06/09/2017	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL DE LA TRILLE	avenue Le Corbusier	LILLE	194	97	194	97	194
09/10/2017	HÔTEL	3 étoiles	HÔTEL VILLA GOUNOD	7/9 place Louise de Bettighes	LILLE	78	42	78	42	78
25/09/2013	HÔTEL	4 étoiles	BEST WESTERN PREMIER WYV HOTEL	2 rue Gouraud	LILLE	18	9	18	9	18
15/09/2015	HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL MERCURE LILLE CENTRE VIEUX LILLE	7 bis Square Morisson	LILLE	112	46	112	46	112
14/11/2016	HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL CROWNE PLAZA LILLE EUROPAULE	27 rue des Tours	LILLE	148	74	148	74	148
04/01/2017	HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL MERCIURE LILLE CENTRE GRAND PLACE	315 boulevard de Lens	LILLE	242	121	242	121	242
26/01/2017	HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL NOVOTEL LILLE CENTRE GRAND PLACE	2 boulevard Carnot	LILLE	195	104	195	104	195
08/02/2017	HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL NOVOTEL SUITES GARE LILLE EUROPE	116 rue de l'hôpital militaire	LILLE	318	126	318	126	318
22/02/2017	HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL ALLIANCE COUVERT DES MINIMES	boulevard de Tuin	LILLE	413	196	413	196	413
30/08/2017	HÔTEL	4 étoiles	BEST WESTERN PLUS HÔTEL UP	49 rue de Tournaï	LILLE	273	83	273	83	273
07/09/2017	HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL L'ARBRE VOYAGEUR	17 quai de Wauil	LILLE	166	83	166	83	166
09/10/2017	HÔTEL	5 étoiles	L'HERMITAGE GANTOIS	45 boulevard Carnot	LILLE	119	48	119	48	119
27/11/2014	HÔTEL	5 étoiles	HÔTEL CLARANCE	274 rue de Paris	LILLE	144	72	144	72	144
18/05/2016	HÔTEL	5 étoiles	HÔTEL BARRIÈRE LILLE	37 rue de la Barre	LILLE	38	19	38	19	38
08/02/2013	RÉSIDENCE DE TOURISME	3 étoiles	SELOUIS & AFFAIRES LILLE EUROPE	777 bis Pont de Flandres	LILLE	315	142	315	142	315
03/07/2013	RÉSIDENCE DE TOURISME	3 étoiles	CITADINES CITY CENTRE LILLE	271 avenue Willy Brandt-Euralille	LILLE	354	113	354	113	354
13/11/2016	RÉSIDENCE DE TOURISME	3 étoiles	APPART CITY LILLE GRAND PALAIS	avenue Willy Brandt - Euralille	LILLE	248	101	248	101	248
20/07/2017	RÉSIDENCE DE TOURISME	3 étoiles	RESIDHOTEL LILLE VALAIGAN	19 rue Bertine Morisot	LILLE	332	134	332	134	332
				89 boulevard Vrainban	LILLE	107	46	107	46	107

Source : <https://www.classement.atout-france.fr/etablissements-classes>

Annexe 3 :

Étude effectuée en 2016-2017 par l'Agence de Développement et d'Urbanisme de la MEL (ADULM) sur l'hébergement touristique dans l'arrondissement de Lille :

<http://www.adu-lille-metropole.org/lhebergement-touristique-larrondissement-de-lille-2010-2016/>

Annexe 4 :

B. Le tourisme

Le tourisme contribue à l'attractivité de la ville et au développement du commerce. L'Office de Tourisme et des Congrès de Lille est reconnu comme une institution lilloise à part entière. A l'occasion de "Lille Capitale Européenne de la Culture", l'Office de Tourisme et des Congrès a procédé à son renouveau avec le développement du e-tourisme, des réservations en ligne, la mise en place d'une plateforme pour les réservations de chambres d'hôtel, la mise en place d'un réseau entre les différents partenaires économiques, la multiplication de l'offre des visites guidées et des circuits à Lille, la métropole, la Région voire l'aire métropolitaine... La culture apparaît comme une composante incontournable de l'économie de la ville.

L'Office a également développé le tourisme d'affaires et le tourisme industriel, avec les congrès, conférences et diverses manifestations, organisés à Lille Grand Palais ainsi qu'au Palais des Congrès. Lille est d'ailleurs une grande ville plébiscitée par les professionnels de toutes branches d'activités pour son accueil, même si la capacité d'hébergement reste encore insuffisante par rapport à la progression de la demande : trois hôtels de 5 étoiles et 13 hôtels de 4 étoiles.

Le Casino de Lille génère aussi un flux de touristes et de Lillois, pour ses salles de jeux, pour ses spectacles et sa restauration, même si la fréquentation est en deçà des recettes escomptées par la ville.

Lille est devenue une destination des Tours Opérateurs pour les circuits en autocars de touristes et depuis peu une destination pour les circuits par voies d'eau développé par le Port Fluvial. Lille sera-telle inscrite comme destination pour les circuits imaginés par le rail ?

Les Lillois prennent conscience de cette reconnaissance, ils apprécient ces rencontres, sont fiers d'entendre des discussions en diverses langues dans les espaces publics.....mais cela suffit-il pour qu'ils expriment leur attachement à la ville ?

Alors que les villes touristiques regorgent de magasin de souvenirs, Lille semble exempte de ce genre de commerce, en dehors de l'office de tourisme. Une petite entreprise installée en Centre Ville¹¹ propose la vente d'objets, de souvenirs, et associe à ses prestations les visites de la ville

¹¹ Place du Général de Gaule appelée communément Grand'Place

Avis n° 16-05.CRDRV – « L'attachement des Lillois à leur ville : comment l'améliorer ? Atouts et faiblesses de quelques politiques publiques et Propositions du CCC » Assemblée Plénière du 1^{er} Juillet 2017



en voiture typique la 2CV. Ces initiatives pourraient être encouragées et renforcées avec d'autres formats pour visiter et découvrir la Ville.

L'Office de Tourisme pourrait aussi diversifier ses offres de visite de Lille avec plus d'originalité dans le concept ou contractualiser avec de jeunes entreprises ou auto-entrepreneurs qui s'investissent dans cette activité économique.

Depuis l'application de la loi MAPAM et le transfert de compétences entre collectivités, le tourisme est devenu une compétence à part entière de la MEL entraînant un transfert des personnels affectés auparavant en mairie de Lille. Il s'agit d'une volonté politique pour permettre de mener une action globale à l'échelle de l'ensemble du territoire sur le tourisme, l'attractivité de la métropole, et en envisager les impacts économiques. L'Office de Tourisme doit remplir de nouvelles missions en lien avec les neufs autres syndicats d'initiatives métropolitains ainsi regroupés. Son budget était essentiellement constitué de subventions municipales et de ressources propres constituées par les ventes à l'espace Boutique, les visites guidées... Dans la nouvelle configuration, la question budgétaire restera un point sensible.

Madame BRESSON a perçu l'acuité de la question et s'est interrogée sur la fréquentation de l'Office de Tourisme par les Lillois, sur la curiosité des Lillois à visiter et chercher à connaître leur ville. La création du Comité des Usagers lillois du Tourisme est certainement une réponse mais semble connaître des difficultés à trouver des pistes concrètes de travail. Pourquoi l'avoir créé en marge des instances participatives lilloises ? Pourquoi ne pas l'avoir ouvert au public lillois ? la ville communique-t-elle suffisamment et correctement sur ses atouts auprès des Lillois ?

Lille, organisée en dix quartiers, avait pour ambition de faire de chaque quartier un territoire avec des institutions, des équipements de proximité, des services, et le projet urbain s'est concrétisé autour de cette volonté politique. Ce projet permettait aussi de favoriser la mobilité dans la ville avec l'édification d'équipements à vocation centrale comme la Hall de Glisse ou le Commissariat central à Lille-Sud, le Jardin des Sports au Faubourg de Béthune....

Malgré tous les efforts déployés par l'ensemble des acteurs et des partenaires de la ville, les Lillois restent très attachés à leur quartier, et se considèrent d'abord habitant d'un quartier avant d'être habitant de Lille. Comment dépasser ce phénomène d'appartenance ou de non appartenance à la ville ?

Annexe 4bis :

B. Pour aider et inciter les Lillois à connaître leur ville

1° En ce qui concerne le comité des usagers lillois du tourisme, le CCC propose de :

- Elargir le Comité des Usagers lillois du tourisme à l'ensemble de la population
- Mobiliser les instances actuelles pour rendre un travail transversal sur ce thème
- Associer le Conseil Citoyen à la démarche de réflexion

2° En ce qui concerne le dynamisme de l'Office de Tourisme, le CCC propose de :

1- Développer des initiatives originales pour faire connaître la ville et la visiter, par exemple :

- Visites thématiques
- Visites à vélo ou à trottinette,
- Organisation d'un grand jeu à l'échelle de la ville, style chasse aux trésors
- Organisation de visites à énigmes pour déchiffrer le vrai du faux
- Organisation de visites avec des personnes handicapées et prévoir un traducteur en langue des signes, l'accompagnement des personnes par un chien d'aveugle, ou prévoir un discours simplificateur.

2- Favoriser le développement du mouvement des greeters¹³ à Lille et aux Lillois tout en préservant les métiers liés au tourisme et celui des guides, en lien avec la Maison du Tourisme

3- Développer le tourisme participatif et associer les Lillois à l'organisation de visites de leurs quartiers : cela va au-delà de la simple visite puisqu'il s'agit de faire connaître un lieu de vie.

4- Développer les initiatives telles « t'as un ami » pour lutter contre l'isolement des personnes démunies et les encourager visiter et connaître la ville .

¹³ Le mouvement des greeters a été créé à New York en 1992 ; ce sont des habitants qui contribuent gratuitement à l'accueil des touristes

Annexe 5 :



Rapport de la Commission des Suites

AVIS n°07.02.CVQ du 3 FÉVRIER 2007

Lille, ville universitaire :

Contribution à la politique municipale en direction des étudiants

Réunie le 12 mai 2016, la Commission des Suites a auditionné Monsieur Marc BODIOT, Adjoint au Maire délégué aux Relations avec les Universités, Recherche, Collèges et Lycées, en présence de Monsieur Akim OURAL, Adjoint au Maire délégué à la Jeunesse et à l'Économie numérique, sur les suites données à l'avis du CCC relatif à « *Lille, ville universitaire : contribution à la politique municipale en direction des étudiants* ».

L'avis du CCC répond à une saisine de Frédéric MARCHAND, alors Adjoint au Maire délégué à l'Animation et Jeunesse. Le CCC a émis des observations sur l'accueil des étudiants à Lille, a analysé la conjoncture, notamment en lien avec les problèmes de nuisances dans le quartier de Vauban-Esquermes, et a élaboré des préconisations sur la vie étudiante et sur le statut de Lille ville universitaire, en proposant que la Charte *du bien vivre ensemble* soit généralisée à l'ensemble des quartiers où vivent une majorité d'étudiants.

Privilégiant le principe de subsidiarité, l'avis inscrit sa contribution dans le cadre des compétences volontaristes de la Ville : ***En plus de ce que peuvent faire l'État et les autres collectivités territoriales, que peut faire de particulier la Ville de Lille en direction des étudiants ?***

L'avis précise que la réussite du rapport de la Ville avec ses étudiants passe par une connaissance et une reconnaissance mutuelles, par un engagement réciproque et par des intérêts convergents. La Ville participe à l'amélioration de la vie de l'étudiant et l'étudiant s'insère dans la vie de sa cité. L'avis du CCC appelle de ses vœux que Lille retrouve sa place de ville universitaire.

À l'issue de l'audition, la commission s'étonne que l'élu apprenne, par le biais de l'invitation à cette rencontre, l'existence de l'avis du CCC. L'explication revient aux difficultés pour les élus d'assurer le suivi des avis proposés au cours des précédents mandats à des élus sortants. La commission s'étonne également que ce suivi ne soit pas non plus assuré par les

services et les directions concernés, qui sont censés informer les nouveaux élus, et ainsi assurer la continuité du service public.

Cette audition n'a pas permis d'obtenir des réponses à l'ensemble des préconisations du CCC. Il est d'abord précisé que le projet municipal qui a été à la base de la saisine sur la vie étudiante à Lille n'est plus le même. Depuis 2007, la Ville a fait d'autres choix et que sa politique a évolué sur de nouveaux projets répondant à de nouvelles préoccupations étudiantes et universitaires. Les élus ont présenté, dans ce sens, quelques données sociodémographiques qui appuient l'analyse de l'évolution de la vie étudiante à Lille et ses environs.

Les propositions du CCC concernent un large éventail de préoccupations étudiantes et universitaires. Des quatorze préconisations de l'avis, la commission relève des réponses et des informations concernant :

- **La poursuite de l'organisation de la soirée d'accueil et de bienvenue pour les nouveaux étudiants.** La commission se réjouit de la concrétisation et de la poursuite d'une des préconisations faite par le CCC dans un autre avis. Elle note avec satisfaction l'évolution prise par cette manifestation et sa décentralisation de l'Hôtel de Ville vers la salle du Gymnase, la Gare Saint-Sauveur et le Palais des Beaux-Arts. Elle appuie enfin le contenu solidaire donné à cette rencontre.
- **La mise en place d'un service municipal dédié aux étudiants.** La commission est consciente de la compétence limitée de la Ville dans ce domaine. Elle note la volonté de la municipalité de développer des relations et des partenariats associatifs et institutionnels en lien avec les universités et les étudiants, pour accompagner et soutenir des projets au service des étudiants.
- **La communication.** La commission souhaite une amélioration de la communication relative aux activités et manifestations en direction des étudiants, et appelle à une optimisation des modes de diffusion pour une meilleure visibilité de l'offre culturelle. La commission exprime également son inquiétude par rapport à la raréfaction des locaux pour les réunions et les activités des associations impliquées auprès des étudiants.
- **Lille, une ville universitaire.** La commission rappelle que Lille peut bénéficier des compétences dans les multiples domaines d'un potentiel d'environ 100 000 étudiants présents sur le territoire de la Métropole. La Ville est consciente de son rôle pour l'accueil de tous les étudiants dans le cadre de la réunification des différentes structures en une seule grande Université de Lille.
- **La précarité des étudiants.** La commission note un certain consensus sur le constant relatif à la précarité et au manque de logements pour les étudiants. Elle appuie l'effort de la Ville dans la construction de 14 000 logements dans le cadre du Grand

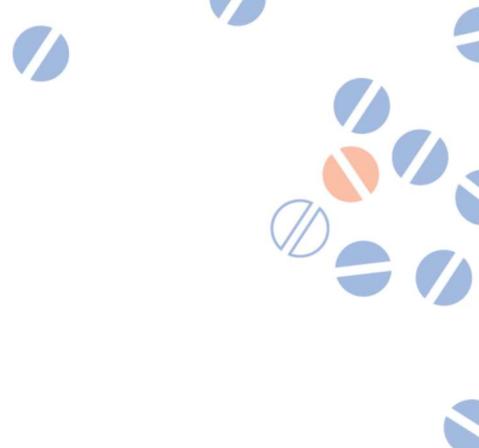
Projet Urbain ; cela ne répond pas à toutes les demandes, mais c'est une dynamique en continu. La commission souhaite que la Ville s'engage dans la lutte contre les marchands de sommeil qui profitent des difficultés des étudiants, et celles des catégories en situations de précarité.

☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆

À l'issue de l'audition, la commission apprécie le sérieux de l'information apportée sur la politique universitaire municipale et sur la vie étudiante lilloise. Elle regrette cependant que les préconisations du CCC n'ont pas obtenu toutes les réponses souhaitées, gage d'une réelle synergie avec les projets municipaux.

La commission insiste sur l'importance du travail en commun : élus municipaux et conseillers du CCC. Chaque partenaire doit jouer son rôle dans l'approfondissement de la Démocratie Participative.

Il est ainsi fondamental de créer les conditions de la continuité des politiques publiques et du suivi des avis du CCC. Une solution doit être trouvée pour que le continuum entre élus sortants et nouveaux élus, entre agents partants et nouveaux recrutés se traduise par une continuité de la participation politique et citoyenne, et par conséquent du service public.





POSITIONNEMENTS

Le Fonds Solidarité Climat : un outil pédagogique au service de la transition écologique

Créé à l'initiative du service des Relations Internationales de la Ville de Lille, le Fonds solidarité Climat, géré par la Fondation de Lille depuis 2013, s'inspire de la démarche de compensation carbone visant à sensibiliser les citoyens, les entreprises et les collectivités locales aux émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements incompressibles en avion. Il s'agit d'une démarche volontaire à visée pédagogique.

Un calculateur installé sur un site internet dédié (www.fondationdelille.org/climat) permet de transformer l'empreinte carbone, induit par les déplacements en avion, en un don ouvrant droit à une déduction d'impôts.

Une valeur symbolique de 22 € a été appliquée à la tonne carbone (t_{éq}CO₂) :

Exemple 1 : un aller/ retour pour une personne Lille - Tlemcen en Algérie (Ville jumelée avec Lille) : 33,44 € (ce don ne coûte que 11,37 € après défiscalisation)

Exemple 2 : un aller/retour pour une personne Lille-Shanghai (Chine) : 88 € (29,92 € après défiscalisation)

Les dons collectés permettent ensuite de financer des projets d'associations à visée climatique dans le cadre d'un appel à projet lancé par la Fondation de Lille, en lien étroit avec la Ville de Lille.

Premier Fonds Climat créé à l'échelle d'un territoire, le Fonds Solidarité Climat a été élaboré en concertation avec la Ville de Lille, le CERDD (Centre Ressources Développement Durable) Nord Pas-de-Calais et le GERES (Groupe Énergies Renouvelables, Environnements et Solidarités). Ce fonds a obtenu le soutien de la « Dynamique Climat - Agissons en Nord Pas-de-Calais ».

➔ Le Fonds Solidarité Climat a été présenté en décembre 2015 au Palais des Congrès à Paris dans le cadre de la COP21 (Conférence internationale sur le Climat).

LES PROJETS FINANCÉS PAR LE FONDS SOLIDARITÉ CLIMAT

Au total, 9 projets associatifs ont été financés dans le cadre du Fonds Solidarité Climat sur notre territoire ou dans les zones de coopération à l'international :

6 associations, soucieuses de mettre en œuvre des projets locaux en faveur de l'environnement :

- le Lycée Baggio pour l'alimentation d'un pôle multimédia par énergie renouvelable,
- les Jardins du Cygne pour la replantation des wateringues de Warhem, en Flandre Intérieure,
- Les Planteurs Volontaires pour le reboisement de la métropole lilloise au travers de chantiers participatifs,
- l'Université de Lille pour la création d'un verger universitaire sur le campus,
- les Jardins Partagés du Grand Cerf pour le développement de jardins partagés sur la commune de Ronchin,
- l'Aéronef pour la réalisation d'un patio végétalisé à Euralille.

3 associations locales, soucieuses de mettre en œuvre des projets à l'international, dans une zone de coopération des collectivités de la région :

- [le Partenariat](#) pour la sauvegarde et la mise en valeur de la mangrove Saint-Louis du Sénégal,
- [Bani Kono](#), pour la reforestation du village de Yarka, dans la région de Kayes au Mali,
- [Loos N'Gourma](#) pour le développement de l'agro-écologie au Burkina Faso.

LE FONDS SOLIDARITÉ CLIMAT : UN OUTIL AU SERVICE DES ACTEURS DU TOURISME POUR VALORISER L'ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL DE LILLE ET DES ACTEURS DU TOURISME

En lien avec les acteurs du tourisme à Lille et dans la métropole, pourraient contribuer au Fonds Solidarité Climat :

- **les acteurs de la métropole lilloise se déplaçant à l'international pour promouvoir le tourisme à Lille et dans la métropole** (comme le fait actuellement le service des Relations international de la Ville de Lille) ;
- **les touristes** (contraints ou d'agrément) : à sensibiliser en amont de leur visite ;
- **Les lillois** se déplaçant en avion ;
- **un « logo » pourrait être créé afin de valoriser** les organismes ou entreprises ayant contribué et les associations ayant bénéficié d'un financement du Fonds Climat ;
- **des acteurs du tourisme pourraient rejoindre le Comité de Validation** pour la sélection des projets associatifs à financer ;
- un **temps de restitution** pourrait être organisé pour rendre compte de l'utilisation des fonds.

EN CONCLUSION :

L'utilisation du Fonds Solidarité Climat de la Fondation de Lille permettrait de :

- valoriser l'engagement environnemental de la Ville de Lille dans le cadre de sa candidature au titre de **Lille Capitale Verte Européenne** ;
- de soutenir le travail et l'engagement des associations du territoire menant des actions à visée climatique ;
- de satisfaire les lillois, premiers bénéficiaires de la mise en œuvre des actions des associations ;
- de créer un lien entre acteurs du tourisme et associations ;
- de promouvoir ce Fonds sur d'autres territoires.

Pour cela, il est important :

- **d'insister sur la démarche volontaire de la contribution** (il ne s'agit surtout pas d'une taxe)
- **d'impliquer l'ensemble des acteurs du tourisme** (Office de Tourisme et des Congrès, l'Aéroport de Lille, Lille Grand Palais) en lien avec la Ville de Lille et de la Métropole Européenne de Lille.

LE POSITIONNEMENT EST APPROUVE

UNION RÉGIONALE DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ, ET KINÉ

En matière de sécurité et pour rendre les cheminements piétons aux piétons, des vélos aux vélos pour une déambulation douce et apaisée de tous, il est demandé une verbalisation plus systématiquement du stationnement sur les trottoirs, passages piétons et voies cyclistes puisque c'est du ressort de la Police Municipale.

Bon nombre de touristes d'affaires aiment à se retrouver dans un environnement familial, du quotidien des habitants loin des établissements aseptisés.

Qu'ils soient d'affaire ou de loisirs, ils reviennent, lors des échanges avec les accueillants en chambre d'Hôte, quasiment toujours sur le problème de Lille en matière de propreté mais également de déambulation piétonnes lorsqu'ils en avaient enfin l'occasion, et expriment leur désagrément causé par le stationnement sauvage qui pose des problèmes de circulation et de sécurité à pieds ou en vélo tant les habitants que les hôtes de Lille.

C'est en effet l'occasion d'insister sur la souhaitable évolution de la politique du stationnement à Lille qui touche directement l'attractivité de la Ville tant pour les résidents que les touristes qu'ils soient d'affaire ou pas.

Le stationnement sauvage est un réel problème dans certains quartiers, sauf ceux protégé par de nombreux potelets.

LE POSITIONNEMENT EST ACCEPTE



Marie-Pierre BRESSON, Adjointe au Maire déléguée Au Tourisme.

Réponse à l'avis du Conseil Communal de Concertation « ***Fidélisation des touristes contraints : Comment les faire revenir à Lille comme touristes d'agrément ?*** » - Avis n° 18-04 CRERV, présenté par la Commission relations extérieures Et rayonnement de la ville



Au 11 avril 2019 aucune réponse écrite de l'élue concernée par les thématiques de l'avis n'est parvenue au CCC

Conseil communal de concertation

Hôtel de Ville
Place Augustin Laurent
CS 30667
59033 Lille Cedex

CCC@mairie-lille.fr
participez.lille.fr



Impression Ville de Lille