

ATELIER PARTICIPATIF VISION FRATERNITÉ

LOURDES
AMBITION 2030

4 MAI 2022

Sylvie ROUILLOU VALDIGUÉ
Consultante Stratégie & Management

Sylvie Rouillon Valdiguié
186, Quai Lombard
31000 Toulouse



Jean François LORDAT
34 rue de Metz
31000 Toulouse

ORIGAMY

Nathalie DURAND DESHAYES
La Chevalerie
17700 Saint Pierre d'Amilly



Mot d'introduction Thierry LAVIT

Maire de la Ville de Lourdes

Vice-Président du Conseil Départemental des Hautes-Pyrénées

Vice-Président de la Communauté d'Agglomération Tarbes Lourdes Pyrénées

Présentation Mission

- L'Etat et la **Région Occitanie**, dans le cadre du dispositif **France Tourisme Ingénierie**, ont confié à **Atout France** la mission

Accompagner les acteurs du territoire sur le sujet de la diversification de l'offre et des clientèles

- Mai 2021 : le comité de pilotage définit la mission puis lance l'appel d'offre
- Décembre 2021 : Atout France choisit l'équipe d'accompagnement / Groupement SR CONSEIL
- Janvier février 2022 : cadrage de la mission par Atout France
- **Signature du Plan d'Avenir pour Lourdes** – Ambition 2030 le 17 février 2022

Présentation Mission

La mission s'inscrit inévitablement dans le cadre du **Plan d'Avenir pour Lourdes – PAL** et plus particulièrement de son ...

Axe 1 – une ambition partagée pour la destination Lourdes

Continuer – Consolider la position de leader du tourisme spirituel de Lourdes

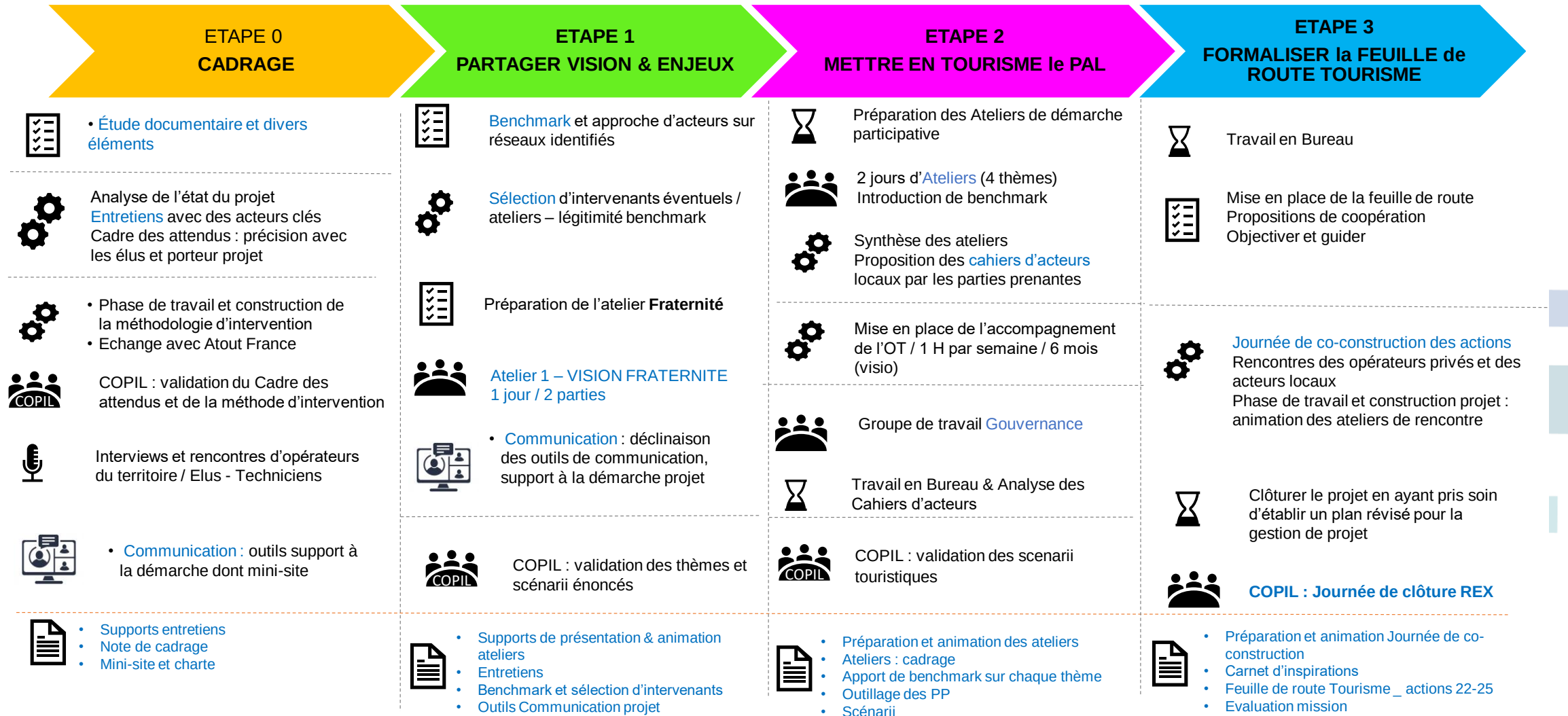
Compléter – Faire de Lourdes la capitale de la fraternité

Diversifier – Faire de Lourdes, Cœur des Pyrénées, une destination culturelle, un centre de valorisation du pyrénéisme et un camp de base sportif et de pleine nature

Notre mission : **mettre en tourisme le PAL**

Présentation Mission

Mission Lourdes



Destination Lourdes, une destination durable

Le PAL de Lourdes au regard des 7 thématiques de la RSO

Axe 2 : Un plan de transformation pour une ville durable

Axe 1 : Une ambition partagée pour la destination Lourdes

Axe 5 : Des leviers pour développer l'attractivité de la destination

Axe 4 : L'humain au cœur des préoccupations

Axe 4 : L'humain au cœur des préoccupations

Axe 3 : Une nouvelle impulsion économique



Notre mission du jour

**“ Co-construire ensemble ce qu’est
la fraternité pour Lourdes afin d’aboutir à une
vision commune qui sera
le socle de son nouveau positionnement
tourisme.”**

Déroulé de la journée

10H00 – Mission et règles

C'est quoi la fraternité ?

11H00 - Atelier 1 – en plénière

**Lourdes, capitale de la fraternité,
votre définition**

12H30 - Pause déjeuner

14H00 - Atelier 2 - en 4 groupes

**Quels sont les nouveaux touristes accueillis à Lourdes, ville
fraternelle ?**

Pause

15h30 - Atelier 3 – en 6 groupes

Définir la destination fraternelle pour vos nouveaux touristes

Pour finir – en plénière – Votez !

**Conclusion de Mme Marie Etcheverry –
Vice-Président de l'Office de Tourisme de Lourdes**

Méthode de travail : l'atelier participatif

L'atelier participatif, aussi appelé atelier d'intelligence collective, est un moment d'échanges et de partage visant à obtenir des idées autour d'une thématique précise.

Il se compose :

- De questions introspectives
- De moments ludiques & sérieux.

En séance plénière et en petits groupes dans le but d'obtenir la matière nécessaire à l'élaboration du nouveau positionnement.





Nos 4 règles à respecter

... un atelier, comment ça marche ?

#1 Tous les avis tu respecteras

Pas de censure, personne ne
détient la vérité.

Nous sommes en quête du plus
petit dénominateur commun qui
aboutira à l'expression de la
fraternité de la destination.



#2 Dans l'avenir tu te projetteras

Essayons de sortir du constat.
Traduisons ce que nous voulons
que la destination touristique
devienne.



#3 Au nom de Lourdes tu parleras

Vous avez tous dans vos activités respectives des enjeux et des problématiques spécifiques.

Gardons en tête durant cette séance de travail, l'intérêt commun de la destination Lourdes dans sa globalité.



#4 Les idées tu t'approprieras

Durant les échanges, les avis peuvent diverger.

Du débat contradictoire viendra la
richesse de la matière recueillie.





30 minutes



Brisons la glace !

3 mots pour définir la **FRATERNITE**

Vos 3 mots pour définir la fraternité





1 heure 30

Lourdes, capitale de la fraternité ?

ATELIER 1



ATELIER 1 : Lourdes, capitale de la Fraternité ?

L'objectif : Etablir le nouveau positionnement touristique.

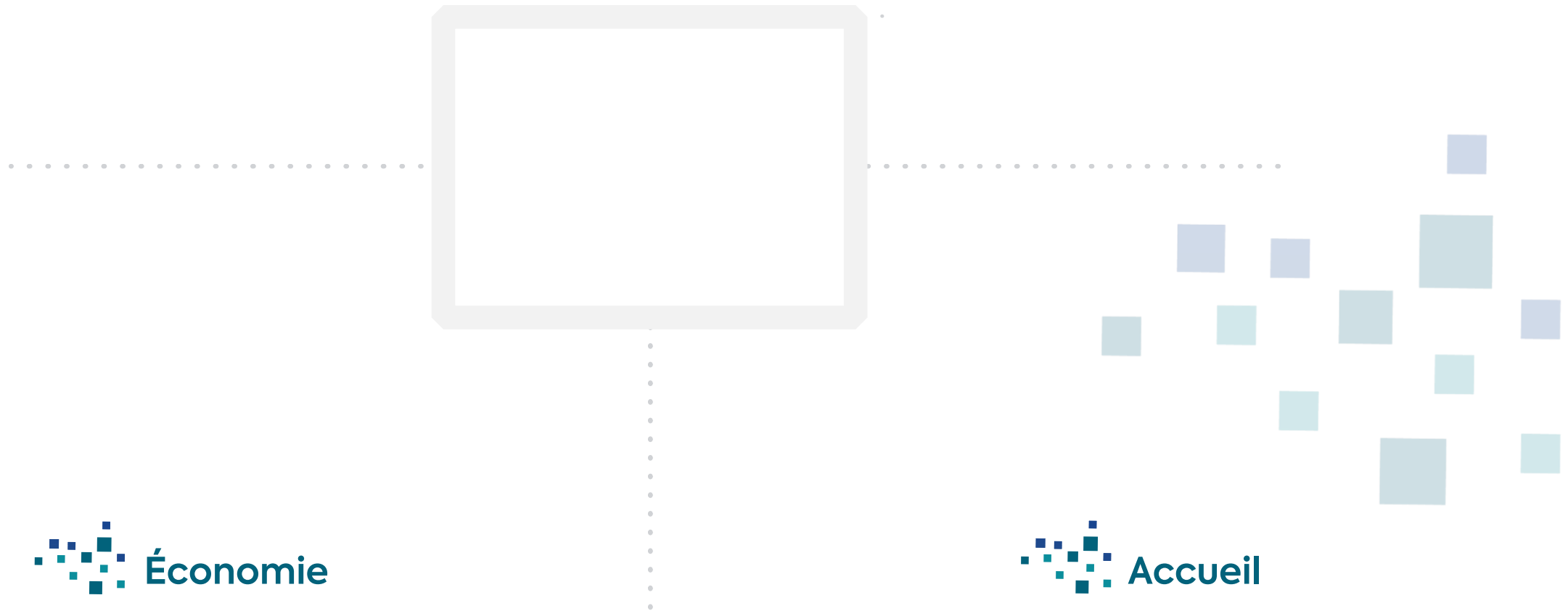
Comment ça se passe ?

En plénière, chacun est libre de prendre la parole pour essayer de remplir la matrice affichée.



 Spiritualité

 Culture
et patrimoine



 Économie

 Accueil

Benchmark – Lourdes reconnue comme...

- **Ville Cultuelle et Spirituelle**

....Et pourquoi pas Ville de la PAIX

Forum mondial Normandie pour la Paix - Caen

Plus qu'un forum, c'est un **moment d'échange** et de **réflexion** pour la construction d'un monde meilleur.

L'événement permet de réfléchir sur les tensions, la construction et la **sauvegarde de la paix, sous toutes ses formes.**

Il se prolonge toute l'année au sein d'un pôle de compétence académique régional sur les questions de la paix.



Benchmark – Lourdes reconnue comme...

• Ville Culturelle et Spirituelle

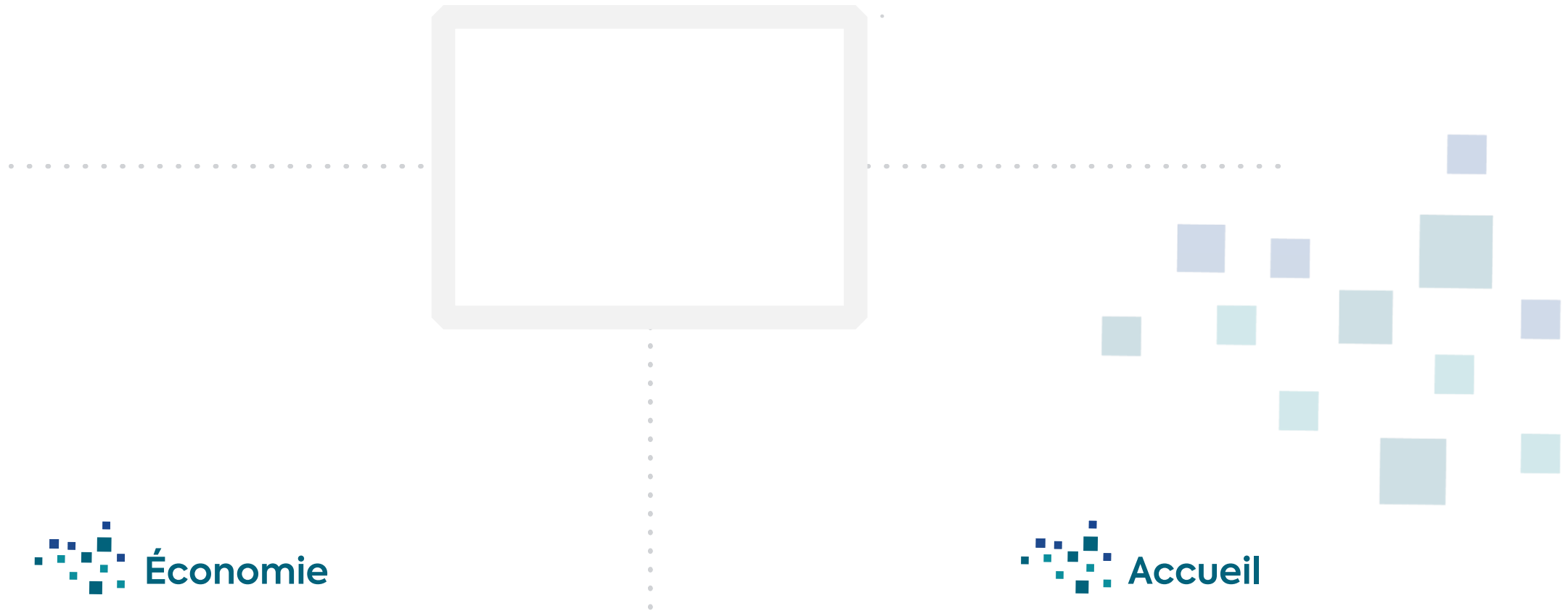
....Et pourquoi pas la Ville Amie des aînés

En 2010, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a créé le réseau mondial des villes et communautés amies des aînés afin d'inciter les territoires à mieux s'adapter aux besoins des aînés, de façon à exploiter le potentiel que représentent les personnes âgées pour l'humanité.



 Spiritualité

 Culture
et patrimoine



 Économie

 Accueil

Benchmark – Lourdes reconnue comme...

- **Ville de patrimoine**

....Et pourquoi pas Ville idéale

Centre Culturel de rencontre depuis 1975, l'**Abbaye Royale de Fontevraud** poursuit l'ambition de **Cité Idéale** voulue par son fondateur. Elle accueille quotidiennement visiteurs, artistes en résidence et congressistes.

[Patrimoine mondial de l'UNESCO](#), elle associe patrimoine, culture, art de vivre, sens de l'hospitalité et responsabilité sociétale.





Benchmark – Lourdes reconnue comme...

- **Ville de patrimoine**

....Et porte d'entrée vers le territoire Pyrénéen

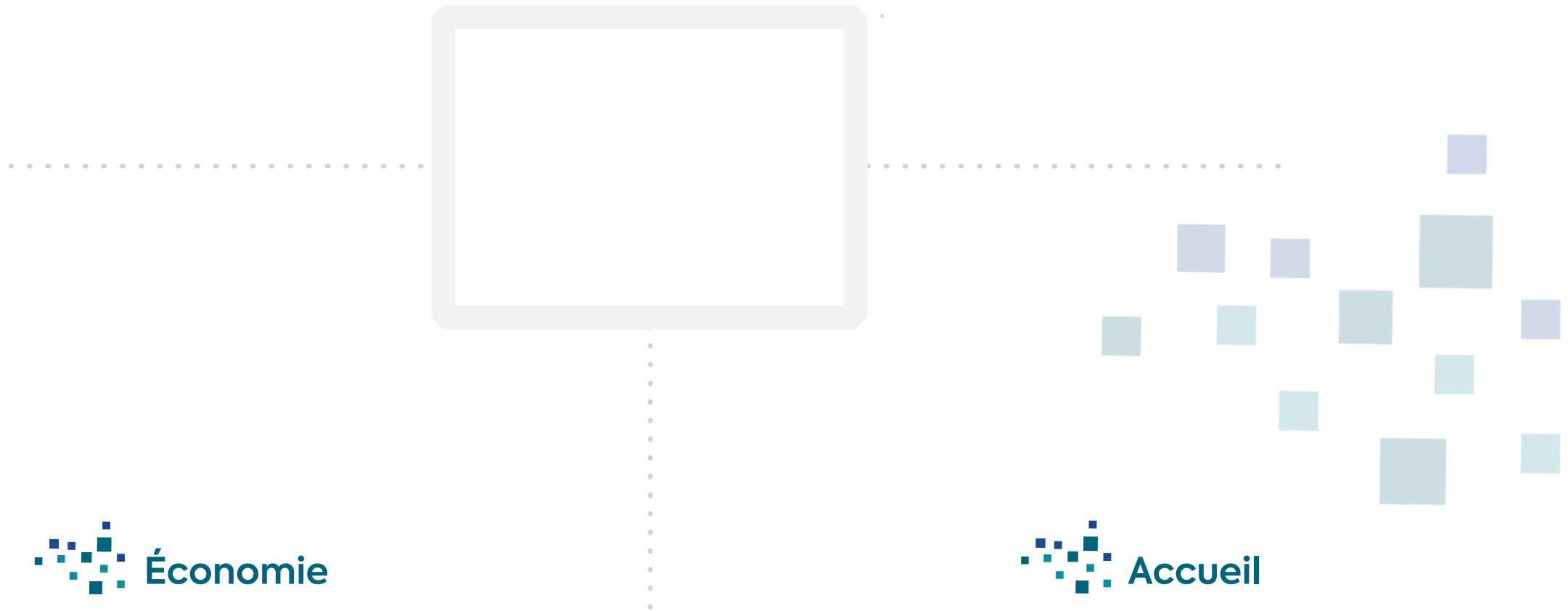
Deuxième plus grand sanctuaire marial en Amérique du Nord, le **Sanctuaire Notre-Dame-du-Cap** est au centre d'un circuit Touristique « **Sacré circuit** »



Venez vivre une expérience inoubliable

 Spiritualité

 Culture
et patrimoine



 Économie

 Accueil

Benchmark – Lourdes reconnue comme...

- **Ville qui développe une activité économique mais reste Humaine**

....Et pourquoi pas se **ESS**iser

L'**ESS**isation est une dynamique de développement et d'influence de l'économie sociale et solidaire (ESS) dans les secteurs et métiers où elle est traditionnellement peu ou pas présente.

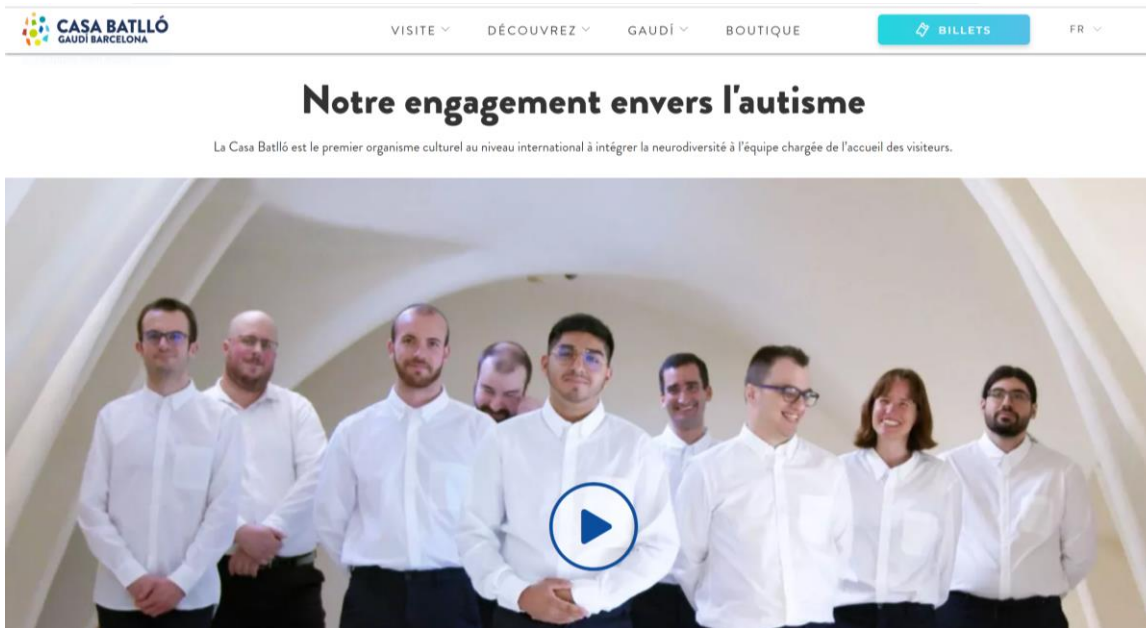
L'**ESS**isation vise à créer les conditions d'une économie vraiment plurielle, durable et performante.

Par exemple à travers le développement de la **filière textile de fibres animales**, l'enjeu est de produire de la laine dans le respect des travailleurs, des animaux et de l'environnement.



Benchmark – Lourdes reconnue pour...

- **Ville qui développement une activité économique mais reste Humaine**
...Et pourquoi pas travailler avec TOUS

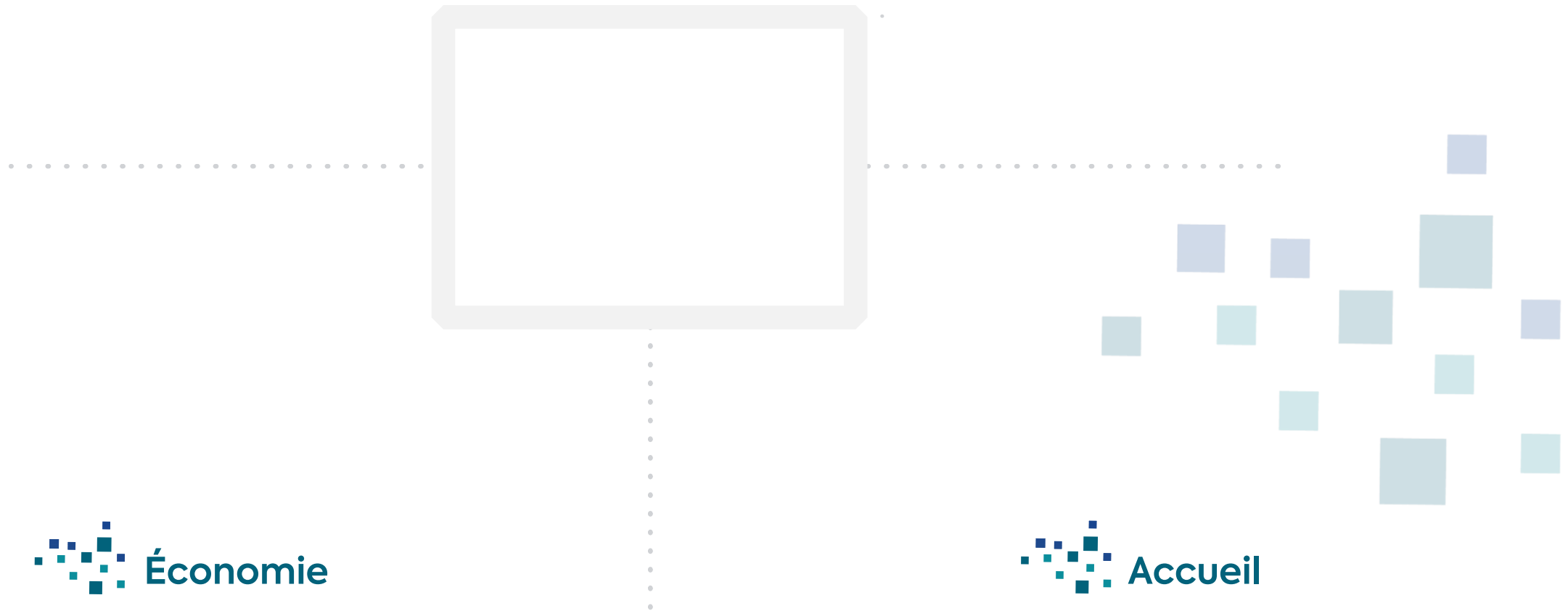


<https://www.casabatllo.es/fr/equipe-accueil-visiteurs/>



 Spiritualité

 Culture
et patrimoine



 Économie

 Accueil

Benchmark – Lourdes reconnue pour...

- **Son accueil actif, vivifiant, enthousiasmant**

...Pour TOUS

Savoir rendre accessible à Tous les sites d'exception
et les paysages naturels qui entourent Lourdes

Label Tourisme et Handicap



Benchmark – Lourdes reconnue pour...

- Son accueil actif, vivifiant, enthousiasmant



...Et pourquoi pas la ville du bien-être





Pause déjeuner



50 minutes

Quels sont les nouveaux touristes accueillis à Lourdes, capitale de la fraternité?

ATELIER 2

ATELIER 2

L'objectif : Définir les cibles visées par le nouveau positionnement et leurs attentes.

Comment ça se passe ?

Réparti en **4 groupes**, correspondant au **4 profils touristiques** existants, vous devez décrire les nouveaux touristes séduits par le positionnement de Lourdes, capitale de la fraternité.

- Individuel français
- Groupe français
- Individuel étranger
- Groupe étranger



ATELIER 2

Votre restitution des 4 PROFILS

- Individuel français
- Groupe français
- Individuel étranger
- Groupe étranger





45 minutes

Qu'est ce que ça change pour un visiteur d'arriver à Lourdes, capitale de la fraternité?

ATELIER 3

ATELIER 3

L'objectif : Etablir une description précises des conséquences sur les activités et la contribution à leur satisfaction.

Comment ça se passe ?

Réparti en 6 groupes,

vous devrez pour chacun des activités touristiques clés définir ce que cela change d'être une ville fraternelle

- Hébergement
- Restauration
- Commerces et artisanats
- Activités de loisirs et sportives
- Activités culturelles et patrimoniales
- Activités spirituelles

DESTINATION LOURDES

Hébergement

• 3 ACTIONS FORTES

1/	
2/	
3/	

• IDÉES COMPLÉMENTAIRES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ATELIER 3

Votre restitution des 6 GROUPES

- Hébergement
- Restauration
- Commerces et artisanats
- Activités de loisirs et sportives
- Activités culturelles et patrimoniales
- Activités spirituelles



À vos votes !

FINISSONS LA JOURNEE !

À VOS VOTES !

L'objectif :

Choisissez l'action qui vous semble la plus **emblématique** de **Lourdes, capitale de la fraternité**.

Comment ça se passe ?

Chacun d'entre-vous dépose une gommette sur l'action choisie.



Merci à tous pour votre participation !

Nous allons nous retrouver les **23 et 28 JUIN 2022**



Mot de conclusion

Marie Etcheverry

Vice-Présidente de l'Office de Tourisme de Lourdes

Conseillère déléguée à l'événementiel

