

**LOURDES**  
AMBITION 2030

**RELANCE du TOURISME LOURDAIS**

**COPIL Etape 1**

**10 MAI 2022**



Sylvie Rouillon Valdiguié  
196, Quai Lombard  
31000 Toulouse



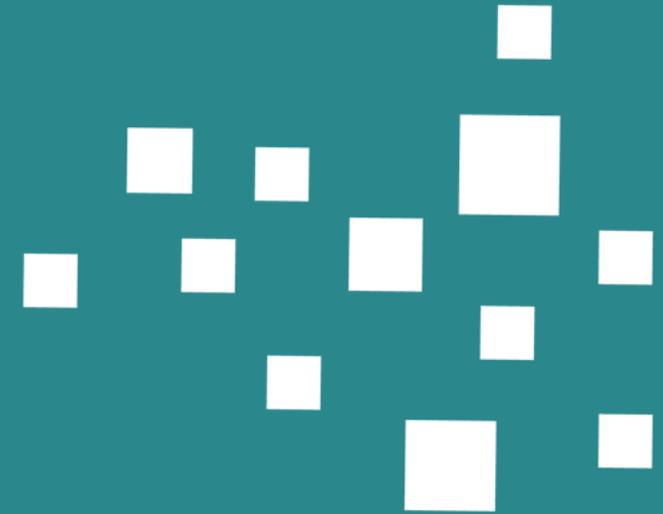
Jean François LORDAT  
34 rue de Metz  
31000 Toulouse



Nathalie DURAND DESHAYES  
La Chevalerie  
17700 Saint Pierre d'Amilly



# Ordre du jour



1. **Contexte** Choix du cadre support à la mission
2. **Atelier Fraternité** Premiers enseignements
3. **Etape 2** Promesse touristique différenciante
4. **Etape 2** Organisation des ateliers des 23 & 28 juin 2022
5. **Communication** Démarche et outils

# 1. CONTEXTE

- 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, ....mettre en tourisme le PAL.**
- 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
- Visite étape 0 : 1<sup>er</sup> avril 2022
- Avril : entretiens et préparation du benchmark
- **Atelier Fraternité : 4 mai 2022**

# 1. CONTEXTE

La mission s'inscrit donc 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**

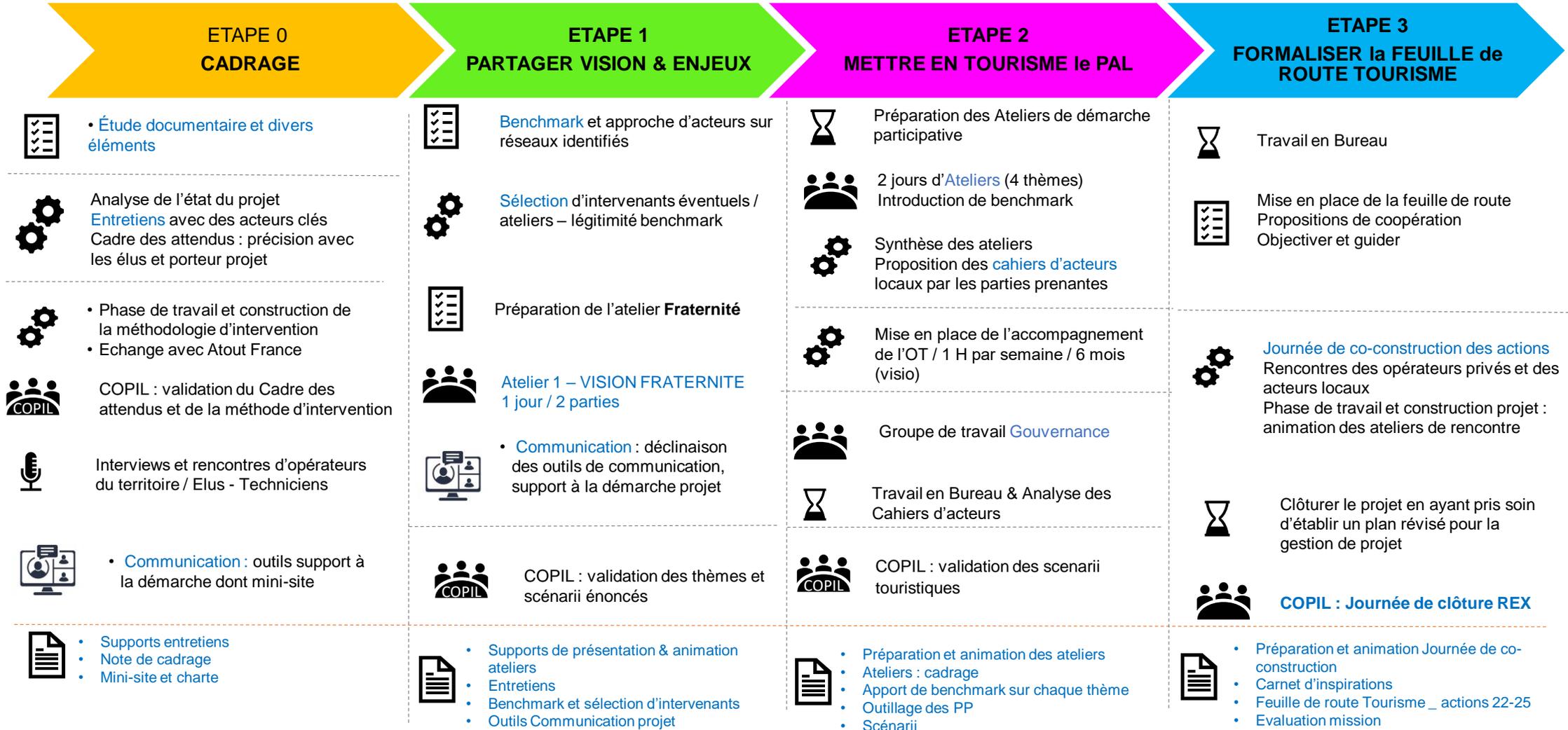
**Continuer** – Consolider la position de leader du tourisme spirituel de Lourdes

**Compléter** – Faire de Lourdes la capitale de la fraternité

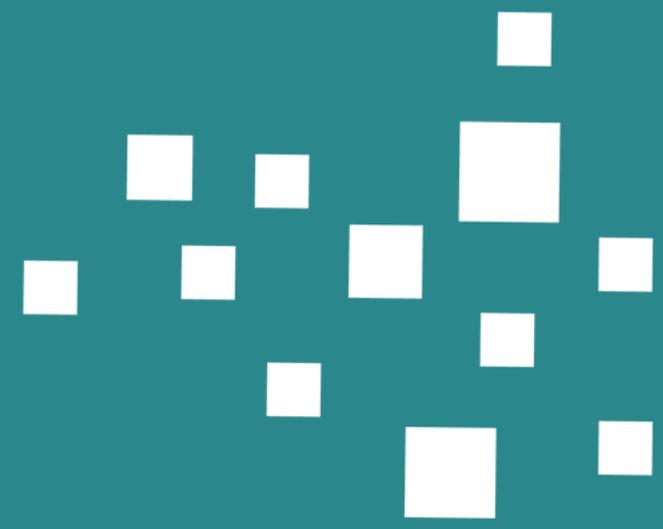
**Diversifier** – Faire de Lourdes, Cœur des Pyrénées, une destination culturelle, un centre de valorisation du pyrénéisme et un camp de base sportif et de pleine nature

# 1. CONTEXTE

## Mission Lourdes



# Ordre du jour



- 1. Contexte** Choix du cadre support à la mission
- 2. Atelier Fraternité** Premiers enseignements
- 3. Etape 2** Promesse touristique différenciante
- 4. Etape 2** Organisation des ateliers des 23 & 28 juin 2022
- 5. Communication** Démarche et outils

## 2. ATELIER FRATERNITE

### Déroulé de la journée du 4 mai 2022

**Introduction de Mr le Maire Thierry Lavit**

**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**

## 2. ATELIER FRATERNITE



Et quelques autres : valeur, égaux, devise, éthique, humain, humanisme, inclusion, vivre ensemble, la paix

## Spiritualité

- **Sanctuaire est le cœur du réacteur**...Mais 20% des gens viennent pour autre chose.
- On vient à Lourdes pour guérir, pour se baigner dans la source, pour le miracle...
- Valeur de bien-être : guérir son âme.
- Dans le cadre de la pandémie mondiale, Lourdes ne s'est pas positionné comme une ville qui accueille des malades covidés. C'est dommage. C'est une mission d'une ville fraternité.
- On est dans un écrin de verdure, avec des villes thermales, des sources à côté.
- On devrait se positionner à l'accueil « des malades » (hors religion).
- Il faudrait un grand marché 1 fois par mois (comme au moment des apparitions). Pour que les gens des alentours viennent.
- Un des objectifs de l'économie c'est l'emploi. La question de l'emploi / des saisonniers est cruciale. Les métiers du tourisme sont sous tensions.
- Lourdes peut être un nouveau modèle pour que la ville soit attractive pour les touristes, mais aussi pour les saisonniers. Comment proposer des structures ?

### Il faut 1 nuit de plus.

***Lourdes capitale mondiale ou la personne handicapée est heureuse. L'envie de venir en vacances - un havre de paix !***

***Il faut décroisonner : il faut sortir de Lourdes et des pèlerins.***

## Culture et patrimoine

- Lien étroit avec l'eau : le gave / la pêche / le lac / les ruisseaux / l'eau de Lourdes
- Tous les départs de rafting se font à Lourdes, mais les entreprises sont à Argeles.
- Inventer des produits sur le handicap et les sports (Lac famille / invalides sur le Lac).
- Offre de séjours handisport.
- Le château fort c'est magnifique, mais tout le reste ... le haut de ville.
- On pourrait avoir des conteurs de ville / des conférences en plein air. Des guides en haut qui racontent la ville.
- Une ville qui a existé avant les apparitions. Mettre en avant le côté mystérieux, moyenâgeux (Exemple de Foix). Mettre en avant l'histoire / la légende.
- Je pense qu'il faut aussi marquer le coup. Sortir du côté culturel. Il faut communiquer sur les actions portées par la ville haute.
- Pourquoi ne pas refaire un musée ? Une succursale du musée du Vatican.
- Un carrefour des religions.

***L'accueil doit être le même pour tous, que l'on soit pèlerin, touriste, français, étranger...***

***Le sourire il est le même pour tous.***

***Accueillons comme on aimerait être accueilli.***

## Économie

## Accueil

## 2. ATELIER FRATERNITE

### *Les mots forts*

- *Capitale mondiale ou la personne handicapée est heureuse*
- *Lourdes 1 LIEU*
- *Lourdes le lieu du multi-cultuel*
- *Lourdes doit redonner du sens aux événements*
- *Lourdes dans un territoire NATURE, à proximité de Tarbes = s'en servir*
- *Mobilités et accessibilités à travailler, à intégrer*
- *Faire savoir : il faut communiquer sur les actions engagées*



## 2. ATELIER FRATERNITE

### INDIVIDUEL FRANCAIS

- Urbain : Quadra
- 2 groupes : Zone régionale (3h de route) OU Nationale
- Hédoniste / simplicité /
- 2 à 7 jours – hébergement différent.
- Restauration – choix / liberté / produits locaux.
- Avril-octobre + aile de saison = week end + vacances scolaires
  
- Ils viennent chercher :
  - **De bien-être et lâcher prise.**
  - **De la simplicité**
- La spiritualité est celle du bien-être.
- Prévoir des packages.

### INDIVIDUEL ETRANGER

#### Grand voyageur / lointain

- Famille et/ou couple, sénior actif.
- Croyant (multiculturel) qui partage les valeurs de solidarité / de spiritualité / de nature.
- Ils viennent se ressourcer.
- Préparation en agence de voyage –
- Offre packagée / pouvoir d'achat ++
- Résa en ligne.
- **Très court séjour = Intégrer Lourdes comme un incontournable d'un voyage en Europe.**
- Toute l'année / vacances étrangères différentes que la France.
- Transport – Aéroport = Tarbes-Lourdes / Toulouse / Pau
- Ils viennent chercher une expérience spirituelle unique.
- Un environnement naturel exceptionnel. Ressourcement.
- Ils cherchent des lieux d'exception (tables exceptionnelles par exemple)
- Pratique des sports de montages.
- Chercher un accueil / un lien social.

## 2. ATELIER FRATERNITE

### GROUPE FRANÇAIS

#### Groupe nature / patrimoine

- Un groupe monté par avance ou à contrario des package à proposer pour en faire des groupes qui ne se connaissent pas. Ils se rencontrent. C'est aussi la fraternité.
- On crée le réceptacle, et le groupe se crée autour de celle-ci.
- 4 à 6j
- Saisonnalité.
- Vacances d'hiver.
- Transport – s'appuyer sur le savoir-faire des autocaristes.
- Ils viennent chercher les espaces patrimoniaux et naturels préservés / UNESCO.
- Matériel & immatériel.
- **Hébergement agréé jeunesse et sport.**
- Autre cible : les groupes de jeunes. Les étudiants.
- Tourisme caritatif / sportif

### GROUPE FRANCAIS

#### Groupe sportif et handisport.

- Valeur sport – nature – convivialité
- Monter un package avec de l'optionnel
- 4 à 6 j
- Tout type d'hébergement.
- Restauration adaptée
- Labélisé : alta monta / handisport
- Toute saison : trail / rando / vélo / ski
- Très adapté vacances scolaires (février)
- TO spécialisé sportif / fédération
- On a les infrastructures d'hébergement pour accueillir des groupes dans le cadre des compétitions sportives (JO / mondiaux)
- S'appuyer sur les 2 jambes = fraternité =valide + non valide.

Les 2 ne sont pas antinomique. On garde le lien avec ce qu'est Lourdes = les aidants / les handicapés.

## 2. ATELIER FRATERNITE

### GROUPE ETRANGER

#### Séminaire d'entreprise

- Retraite spirituelle via l'entreprise.
- Clé en main.
- 3j – 2 nuits.
- Soit faire du classique.
- Ou du bootcamp / convivial / authentique. Tipi – tente.
- Séjour toute l'année – en hiver comme en été.
  
- Avion ou Bus
  
- Ils viennent chercher le dépaysement.
- Remettre l'humain au cœur de l'esprit d'équipe.
- Ils ne viennent pas pour le sanctuaire. Pas catholique / pas de confection.
- Immersion en tant qu'hospitalier pour se connecter au réel

### GROUPE ETRANGER

#### Groupe Cycliste amateur

- Amérique du Nord / Asie / Europe
- Ils viennent pour les Pyrénées – ils connaissent le tour de France. Ils veulent le découvrir par eux même.
- Clé en main = TO ou agence spécialisées.
- 5j – 4 nuits > Ils font plusieurs spots dans le cadre d'un grand séjour.
  
- Hôtel – 4 étoiles.
- Avec service plus réservées aux sportifs.
- Restauration spécialement conçue pour les sportifs. Diététique
  
- Juillet principalement TDF – mais aussi toute la période ou il n'y a pas de neige ;
- Avion ou Bus

## 2. ATELIER FRATERNITE

*Objectif étape 3* : 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

.....

.....

.....

.....

.....

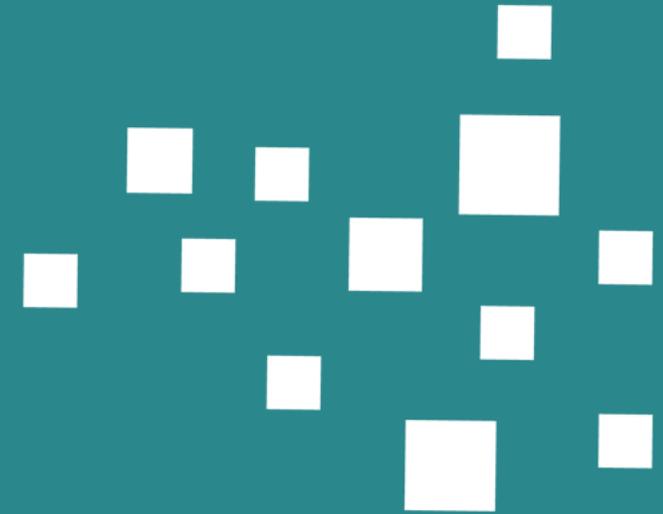
.....



## 2. ATELIER FRATERNITE

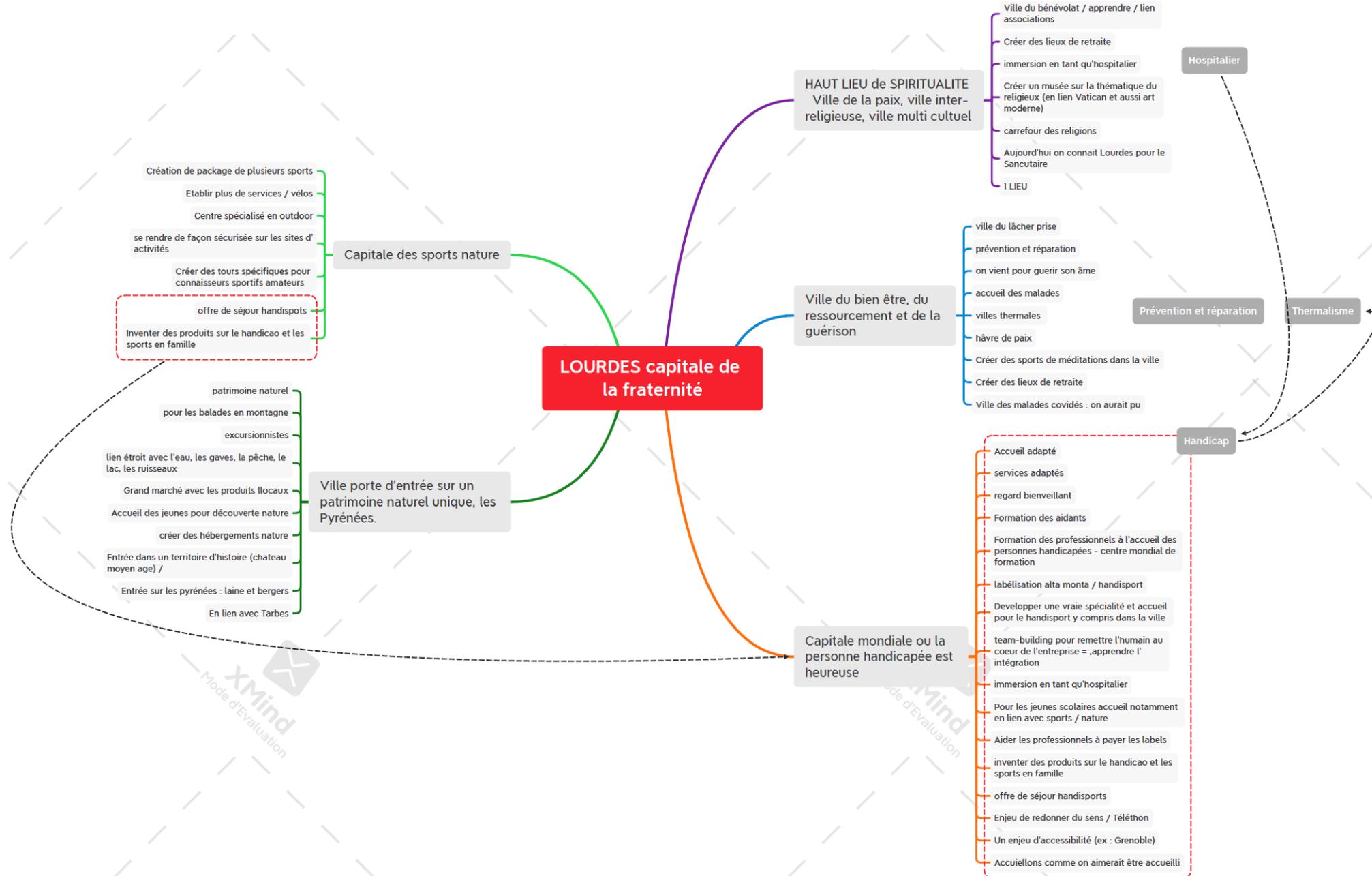
ACTIVITES		3 ACTIONS				
<b>Activités spirituelles</b>	Spot de médiation / bien-être		Aménagement du Béout pour <b>PMR</b>	<b>2</b>	Be my Guide : application numérique et 1 guide pour découvrir	<b>1</b>
<b>Hébergements</b>	Accompagner les structures pour monter en qualité		Créer des hébergements insolites	<b>3</b>	Transformer les hôtels et en faire un concept : Hôtel insolite	
<b>Restauration</b>	Restaurant gastronomique du Béout		Halle food en centre ville	<b>3</b>	Restauration en plein air au Pic du Jer	
<b>Activités culturelles et patrimoniales</b>	Musée sur la thématique du religieux...mais Multi-religieux	<b>1</b>	Parcours Bernadette interactif	<b>1</b>	Noël à Lourdes enchanteur	<b>1</b>
<b>Commerces et artisanat</b>	Un quartier valorisant la production locale		Création d'une Zone franche d'exonération	<b>1</b>	Remodeler les entrées et sorties de ville	
<b>Activités de loisirs et sportives</b>	Lourdes capitale des sports nature	<b>6</b>	Salon du vélo + séminaires		Circulation sécurisée pour le vélo entre tous les sites majeurs	<b>1</b>

# Ordre du jour



1. **Contexte** Choix du cadre support à la mission
2. **Atelier Fraternité** Premiers enseignements
3. **Etape 2** Promesse touristique différenciante
4. **Etape 2** Organisation des ateliers des 23 & 28 juin 2022
5. **Communication** Démarche et outils

# 3. ETAPE 2 – Promesse différenciante



## 3. ETAPE 2 – Promesse différenciante

### Objectif pour la stratégie touristique

Donner les preuves de la promesse (de la vision partagée) et qualifier l'expérience (vs les produits) pour favoriser le double enjeu du PAL :

- **Allongement des séjours** (+ 1 jour / allongement de la saison)
- **Diversification des clientèles** (Individuels et groupes « libres »)

### Leviers transverses à tous les sujets :

- Lourdes « pépite » des Pyrénées ( Lien Nature, terroir)
- L'excellence de l'hospitalité (dont la modélisation des hébergements)
- Les démarches d'attractivité  
(dont la stratégie événementielle/congrès et la mise en marketing des offres)



## 3. ETAPE 2 – Promesse différenciante

### PROMESSE (S)

**Axe 1 : Lourdes, destination mondiale, haut lieu de la spiritualité**

Lourdes est 1 lieu, unique !

Lourdes est inspirante (carrefour des religions, ville de paix, à réinventer)

**Axe 2 : Lourdes, destination inclusive & exemplaire aidée par son territoire, les Pyrénées**

Lourdes c'est l'excellence de l'hospitalité

Un savoir faire unique pour l'accueil des handicapés et aidants

Une offre à inventer autour de la réparation et du handicap

De l'accueil des familles vers le bien-être et les sport ; le territoire des Pyrénées est un atout

Vers un cluster CARE ( Recherches et innovation techniques pour la réparation / centre de formation / centre de congrès / accueil des aidants...)

# Ordre du jour



1. **Contexte** Choix du cadre support à la mission
2. **Atelier Fraternité** Premiers enseignements
3. **Etape 2** Promesse touristique différenciante
4. **Etape 2** Organisation des ateliers des 23 & 28 juin 2022
5. **Communication** Démarche et outils

## 4. ETAPE 2 – Organisation des ateliers

### Ateliers du 23 juin 2022

1/2 journée par axe

3 thèmes pour chaque axe

*Cible : groupe cible idem atelier 1*

*Animation : témoignages et benchmark inspirant/ co-construction*

#### Axe 1 : Haut lieu international de spiritualité

A traiter :

+ 1 jour

ressourcement/bien-être

Patrimoine amplifié...

1 ou 2 témoins

#### Axe 2 : destination inclusive & exemplaire

A traiter :

Innovation

mobilité/accessibilité (s'appuyer sur expertise)

Prise en charge de la jeunesse

1 ou 2 témoins

## 4. ETAPE 2 – Organisation des ateliers

**Ateliers du 28 juin 2022**

**2 Ateliers focus**

*Cible : groupe cible de professionnels*  
*Animation : formalisation de projets*

**Atelier 1 - Hospitalité / modélisation et prospective des hébergements**

*cible : les hébergeurs*

*Animation : Intervention de 2 acteurs professionnels*

*Description des modèles*

*Observatoire*

*Organisation*

**Atelier 2 : Mise en projets des items identifiés par les ateliers mixtes des socio -professionnels de la destination**

*Cible : les « professionnels du tourisme » (OT, Ville, CRT, Sanctuaire, HPTE...)*

*Animation :  
formalisation de projets*

## 4. ETAPE 2 – Calendrier

### Juillet 2022 – COPIL 2

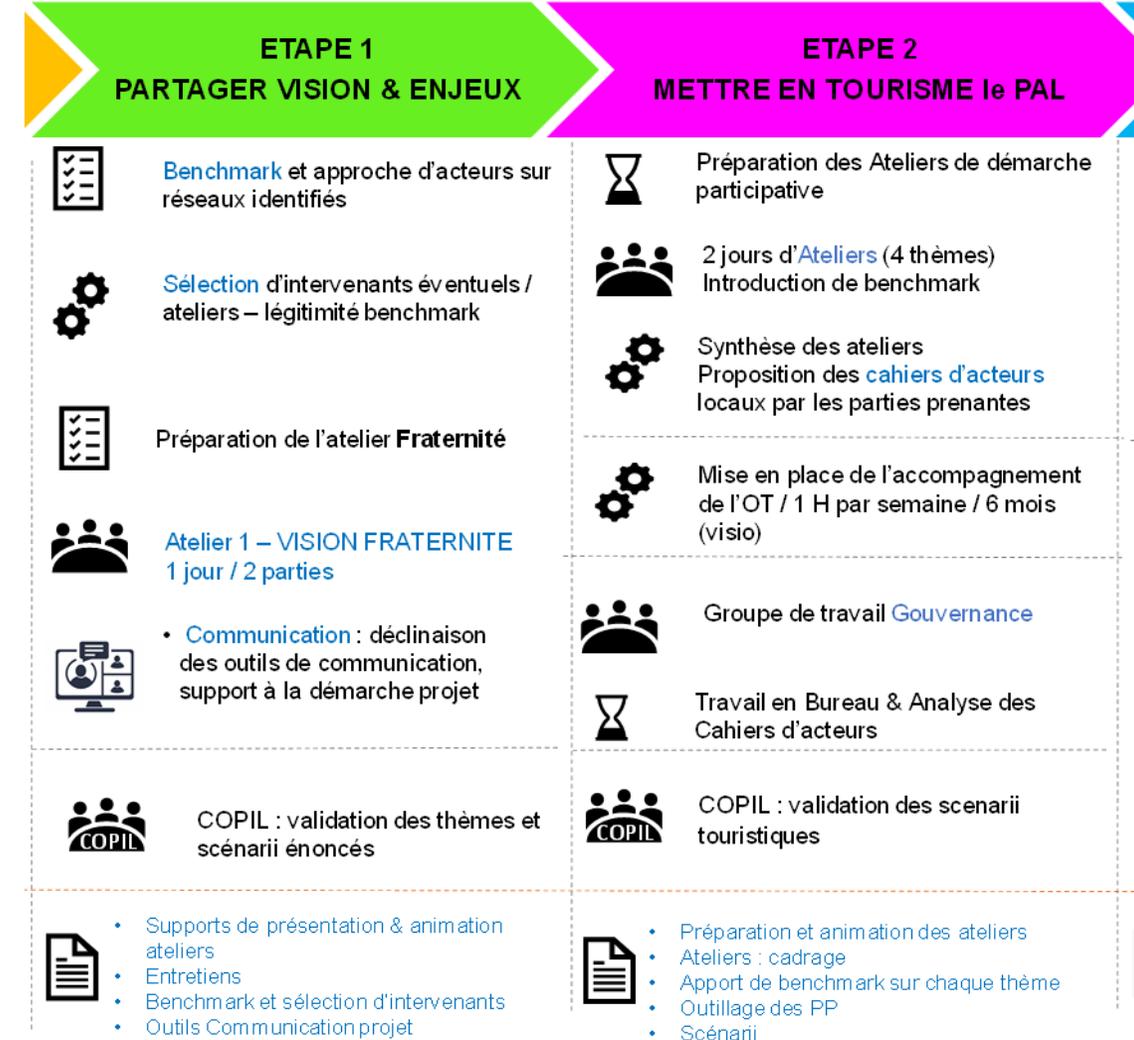
Un décalage des actions pour être en cohérence avec l'agenda des acteurs.

Accompagnement de l'OT : septembre ?

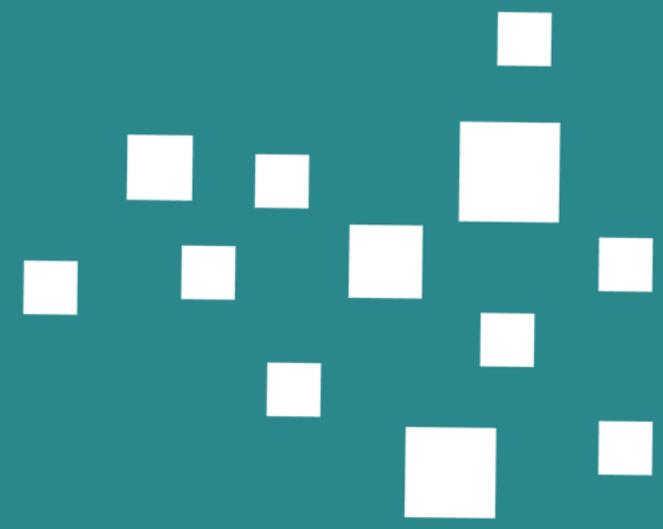
Groupe de travail **Gouvernance** : juillet ou septembre ?

**COPIL 2** : Juillet ou septembre ?

**Cahiers d'acteurs** : certains acteurs avaient déjà établis des propositions. Nous allons les guider pour aboutir à une démarche plus centrée sur les actions tourisme...Ou bien inventer un support lié au benchmark.



# Ordre du jour



- 1. Contexte** Choix du cadre support à la mission
- 2. Atelier Fraternité** Premiers enseignements
- 3. Etape 2** Promesse touristique différenciante
- 4. Etape 2** Organisation des ateliers des 23 & 28 juin 2022
- 5. Communication** Démarche et outils

## 5. COMMUNICATION

**Une charte graphique** simple mais qui introduit la logique de ré-enchantement.

**A valider :**

Charte - logo(s) associé(s)

NOM : soit Destination Lourdes, soit Projet destination Lourdes, soit projet destination Lourdes 2030

Un **Mini Site projet** qui permet d'engager le dialogue et de laisser trace

<https://projet-destination-lourdes.jimdosite.com/>

**A valider :**

NOM DOMAINE : [www.projet-destination-lourdes2030.fr](http://www.projet-destination-lourdes2030.fr)

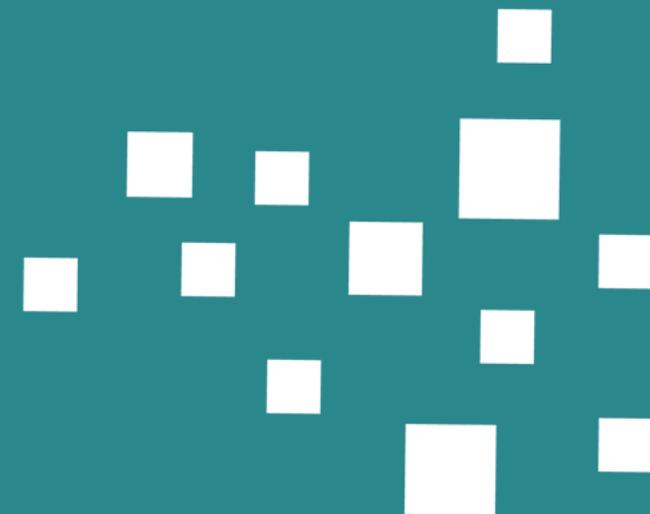
Propriété du nom de domaine

Circuit de validation des documents avant mise en ligne



# Vos questions

# Merci à vous



 <p>Sylvie ROUILLON VALDIGUIÉ Consultante Stratégie &amp; Management</p>	 <p>Jean François LORDAT 34 rue de Metz 31000 Toulouse</p>	 <p>Nathalie DURAND DESHAYES La Chevalerie 17700 Saint Pierre d'Amilly</p>
---	---	---



ATOUT  
FRANCE  
Agence de développement  
touristique de la France