

ATELIER

« De l'expérience touristique... aux projets structurants »

LOURDES
AMBITION 2030

du 28 Juin 2022

Sylvie ROUILLON VALDIGUÉ
Consultante Stratégie & Management

Sylvie Rouillon Valdiguè
1bis, Quai Lombard
31000 Toulouse



Jean François LORDAT
34 rue de Metz
31000 Toulouse

ORIGAMY
Conseil - Stratégie - Accompagnement

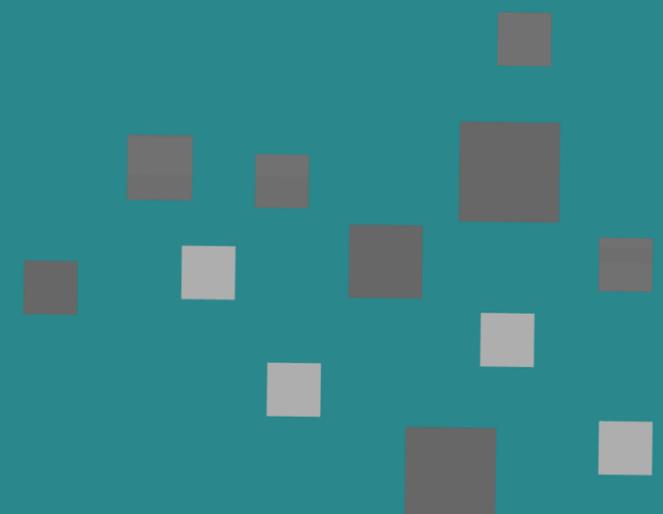
Nathalie DURAND DESHAYES
La Chevalerie
17700 Saint Pierre d'Amilly



Introduction aux travaux

Sylvie ROUILLON
Nathalie DURAND DESHAYES
Groupement SR CONSEIL

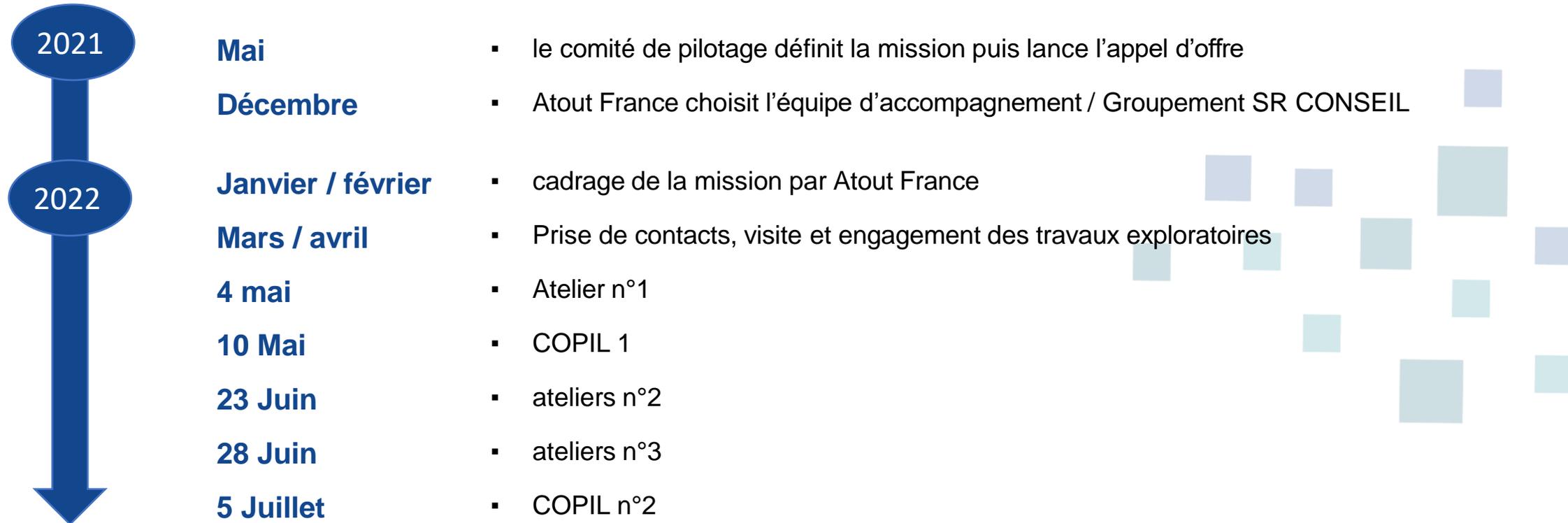
Rappel des travaux préalables



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** »



Présentation Mission

Mission Lourdes

ETAPE 0 CADRAGE

- Étude documentaire et divers éléments
- Analyse de l'état du projet
Entretiens avec des acteurs clés
Cadre des attendus : précision avec les élus et porteur projet
- Phase de travail et construction de la méthodologie d'intervention
• Echange avec Atout France
- COFIL** : validation du Cadre des attendus et de la méthode d'intervention
- Interviews et rencontres d'opérateurs du territoire / Elus - Techniciens
- **Communication** : outils support à la démarche dont mini-site
- Supports entretiens
• Note de cadrage
• Mini-site et charte

ETAPE 1 PARTAGER VISION & ENJEUX

- Benchmark** et approche d'acteurs sur réseaux identifiés
- Sélection** d'intervenants éventuels / ateliers – légitimité benchmark
- Préparation de l'atelier **Fraternité**
- Atelier 1 – VISION FRATERNITE**
1 jour / 2 parties
- **Communication** : déclinaison des outils de communication, support à la démarche projet
- COFIL** : validation des thèmes et scénarii énoncés
- Supports de présentation & animation ateliers
• Entretiens
• Benchmark et sélection d'intervenants
• Outils Communication projet

ETAPE 2 METTRE EN TOURISME le PAL

- Préparation des Ateliers de démarche participative
- 2 jours d'**Ateliers** (4 thèmes)
Introduction de benchmark
- Synthèse des ateliers
Proposition des **cahiers d'acteurs** locaux par les parties prenantes
- Mise en place de l'accompagnement de l'OT / 1 H par semaine / 6 mois (visio)
- Groupe de travail **Gouvernance**
- Travail en Bureau & Analyse des Cahiers d'acteurs
- COFIL** : validation des scénarii touristiques
- Préparation et animation des ateliers
• Ateliers : cadrage
• Apport de benchmark sur chaque thème
• Outillage des PP
• Scénarii

ETAPE 3 FORMALISER la FEUILLE de ROUTE TOURISME

- Travail en Bureau
- Mise en place de la feuille de route
Propositions de coopération
Objectiver et guider
- Journée de co-construction des actions**
Rencontres des opérateurs privés et des acteurs locaux
Phase de travail et construction projet : animation des ateliers de rencontre
- Clôturer le projet en ayant pris soin d'établir un plan révisé pour la gestion de projet
- COFIL : Journée de clôture REX**
- Préparation et animation Journée de co-construction
• Carnet d'inspirations
• Feuille de route Tourisme _ actions 22-25
• Evaluation mission

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**

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 4 : L'humain au cœur des préoccupations

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



Affaires & Economie



Axe 3 : Une nouvelle impulsion économique

Écrire une 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)



PROMESSE (S)

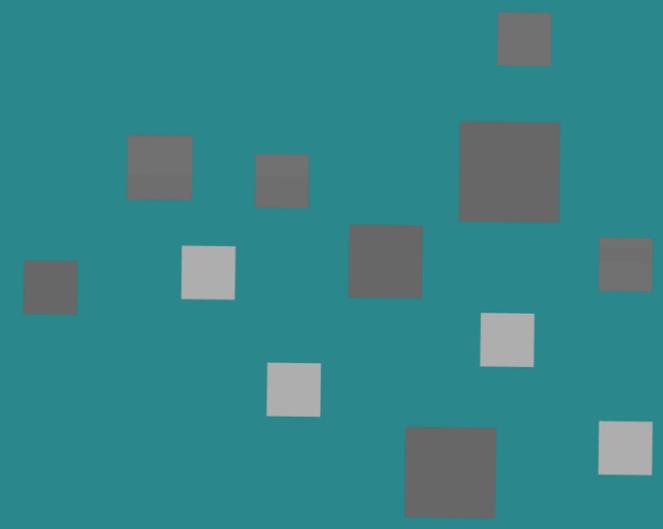
Axe 1 : Lourdes, destination mondiale, haut lieu de la spiritualité

- 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...)



Atelier Hébergements :

Hospitalité, modélisation et prospective

Déroulé de la matinée du 28 juin 2022

9H : Installation de la journée /mot introductif

9H00-9H15 : Partage des idées issues des ateliers amont

9H15-9H30 : Intervention d'experts sur les besoins actuels, les nouveaux challenges sur les standards attendus dans l'hébergement international

Cyrille Laporte Maître de conférence Université Toulouse 1 et Paul Pichon spécialiste du marketing des services hôtelier

9h30 – 10H00 : Etat des lieux de l'activité hébergement à Lourdes

10H00 -11H00 : Description des modèles économiques en place

Intervention : Jean LAHERRERE - « guide pratique pour impulser et coordonner l'action des hébergeurs »

11H00-12H30 : Partager le plan d'action pour le futur

•

Brise Glace

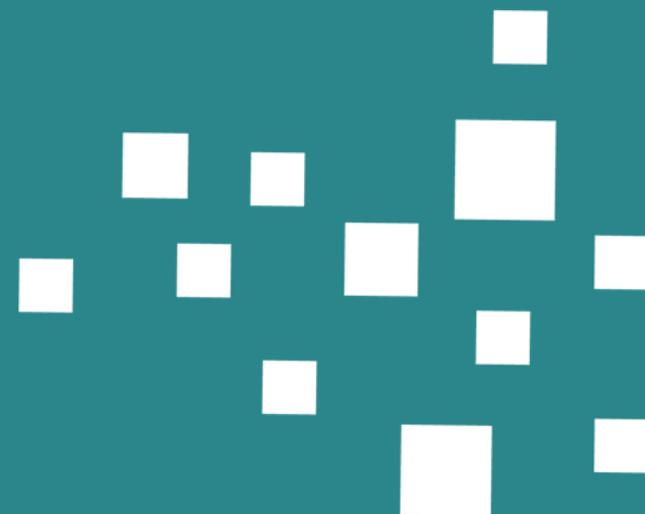
Retours sur l'atelier Fraternité

Accompagner pour monter en qualité ?

Créer de nouveaux modèles d'hébergements ?

Transformer l'existant vers de nouvelles offres ?

Recueil de vos avis



Les idées d'actions



Paroles d'experts

Nouveaux besoins?
Nouveaux modèles ?
Quelle vision des standards attendus ?



Paul PICHON

Maître de conférences

Consultant marketing Tourisme

Co auteur de différents auteurs l'ouvrage
« *Marketing du tourisme et de l'accueil* » Co-
auteur Kotler - Pearson Education



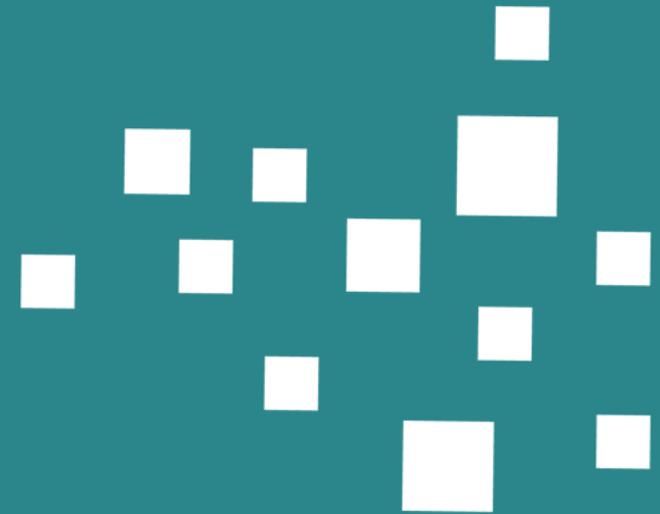
Cyrille LAPORTE

Maître de conférences en sociologie

directeur de l'ISTHIA

Temps 1

Etat des lieux de vos activités



ATELIER « De la vision... à l'expérience touristique »

TEMPS 1

Etat des lieux de votre activité
d'hébergement

État des lieux
activité d'hébergement

POINTS À AMÉLIORER



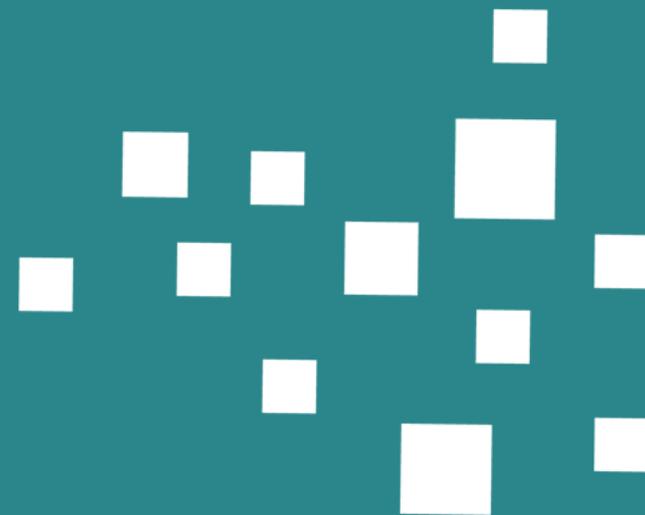
État des lieux de votre
activité d'hébergement

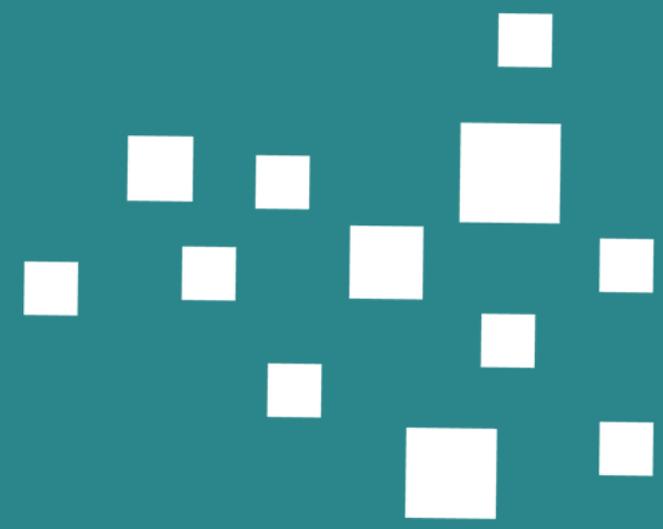
POINTS FORTS



Synthèse de vos réalités

Avis des experts





Retours des expériences vécues



Temps 2

Recueil de vos modèles économiques



ATELIER « De la vision... à l'expérience touristique »

- Vos marchés ?
 - Vos offres ?
 - Vos services ?
-
- par typologies – Travail en 4 groupes
 - ✓ Etablissements hôteliers
 - ✓ Hôtellerie de Plein Air
 - ✓ Gites et chambres d'hôtes
 - ✓ Résidences et hébergements collectifs



Parole d'expert

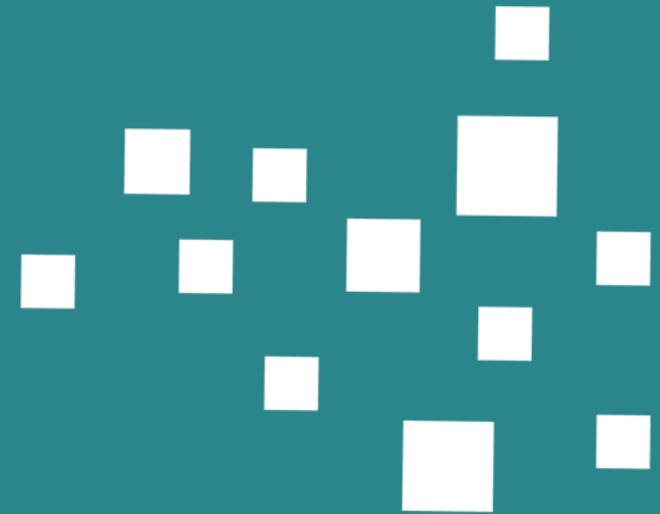


Jean LAHERRERE
Fondateur et Dirigeant RMD Technologies

« Partage de visions sur les modèles économiques »

Temps 3

Comment faire évoluer les modèles ?



ATELIER « De la vision... à l'expérience touristique »

Objectifs : Elaborer un plan d'actions de la destination sur le volet hébergement

Comment ?

Décrire ce qui permet de faire évoluer l'offre
Quels accélérateurs dans vos activités ?

« la bonne idée » de la destination

LOURDES
AMBITION 2030

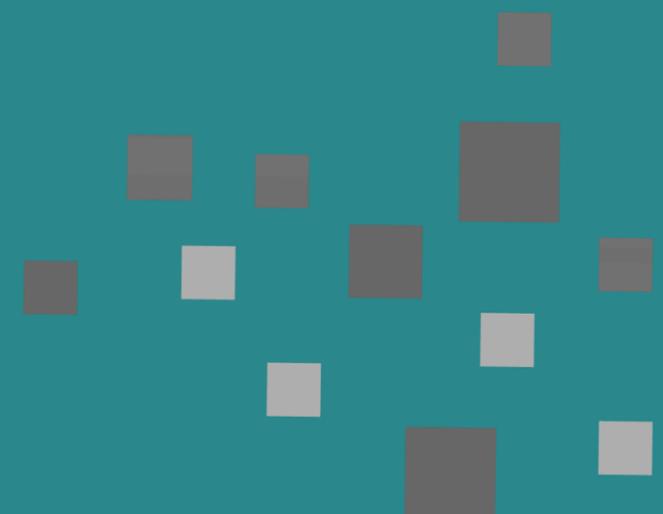
Comment faire évoluer vos modèles ?

Description de l'accélérateur pour votre activité	Établissements Hôteliers Ce qui permettra de faire évoluer l'offre
La BONNE IDÉE de la destination	

Restitution des accélérateurs

A vos votes !

Conclusion



Boîte à idées !
Boîte à irritants !

Atelier Destination

Mise en projets des axes et propositions collectives

Notre mission du jour



Notre mission du jour

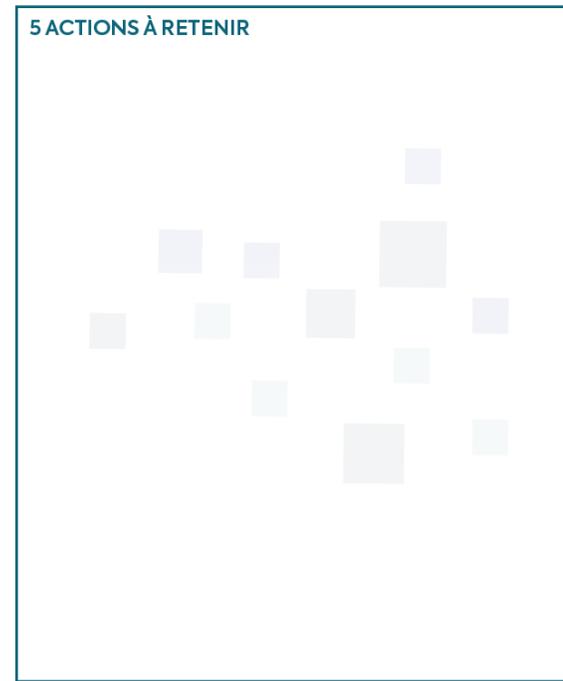
Se nourrir des **explorations** et **expériences** proposées par
les socio-professionnels **pour enrichir**
les axes de la **mise en tourisme** du **PAL** et ses projets clés.

Mots clés caractérisant l'expérience hébergement !

 Rapport d'étonnement



 Rapport d'étonnement



Introduction

1 promesse - 2 axes - 20 actions

Le Plan d'Avenir Lourdes - AXE 1 = une ambition partagée qui repose sur 3 piliers

1- Continuer l'accueil des pèlerins,

afin que **Lourdes** consolide sa position de leader du **tourisme spirituel**.

2- Compléter le tourisme spirituel,

afin de faire de **Lourdes** une destination d'expérience et de rencontre **entre les cultes et les cultures**.

3- Diversifier les activités proposées ,

afin d'attirer à **Lourdes** un public qui y séjourne pour son **patrimoine culturel et naturel**, son **potentiel sportif** et son ancrage au cœur des **Pyrénées**.

1 Promesse à nourrir :

Lourdes, Positionnement territorial

2 Axes stratégiques, supports à des expériences touristiques différenciantes

Lourdes, Positionnement territorial

Lourdes, Destination inclusive & exemplaire !

Projets à explorer

ATELIER « Destination 2030 »

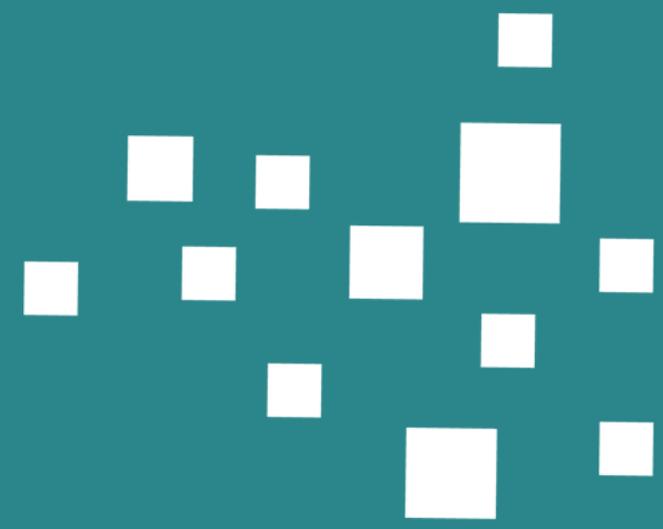
Objectifs :

- ✓ Consolider le positionnement stratégique retenu grâce aux axes proposés et leur portefeuille d'actions ?
- ✓ Identifier les projets clés pour nourrir la stratégie !



Comment ?

- ✓ En identifiant les **opportunités et les freins** de la revue de projets proposés par les ateliers
- ✓ En organisant le **portefeuille d'actions en orientations** puis en projets



Revue de projets issus des ateliers

Atelier Fraternité :

LA PROMESSE

Ateliers expériences

« LOURDES, DESTINATION MONDIALE, HAUT LIEU DE LA SPIRITUALITÉ ! »

Ateliers expériences

« DESTINATION INCLUSIVE & EXEMPLAIRE ! »

Atelier

« HÉBERGEMENTS ET PROSPECTIVE »

Parole d'expert

« Lourdes et les Pyrénées »



Pierre TORRENTE

Directeur du campus des Métiers du tourisme pyrénéen - Université de Toulouse

« Une certaine vision de Pyrénées »
Quelle place pour Lourdes dans les Pyrénées ?

Temps 1

Recueil de vos avis de professionnels de la destination sur les propositions !

Vos avis sur les productions !

Rapport d'étonnement !

5 projets à retenir !

5 projets à exclure !

Vos avis sur les freins de la destination!

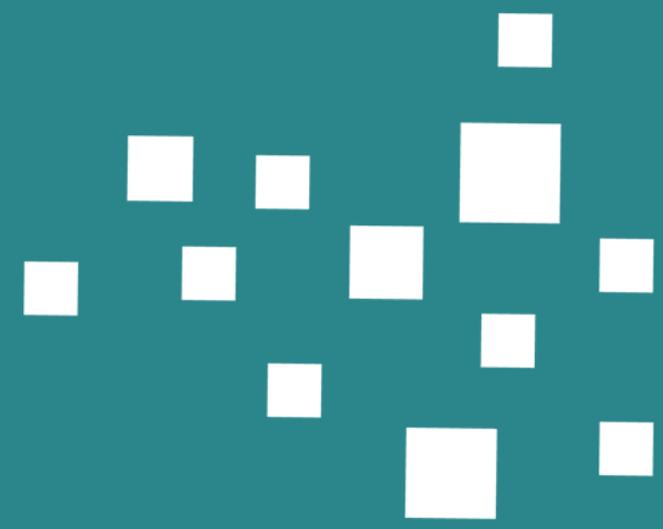
Identifier les freins à développer **pour chaque pilier de l'ambition du Plan Avenir Lourdes**

CONSOLIDER la capitale de la fraternité

COMPLÉTER le tourisme spirituel

DIVERSIFIER les activités





Inspirations :

« Des expériences de mobilisation territoriale »



«Mettre en design et en marketing le positionnement territorial - Stratégie et plan d'actions»

Thierry GINTRAND

Directeur Général de Destination Angers (SPL gestionnaire du Palais des Congrès, du Parc des Expositions, de l'Office de Tourisme et du Convention Bureau de l'Agglomération d'Angers)

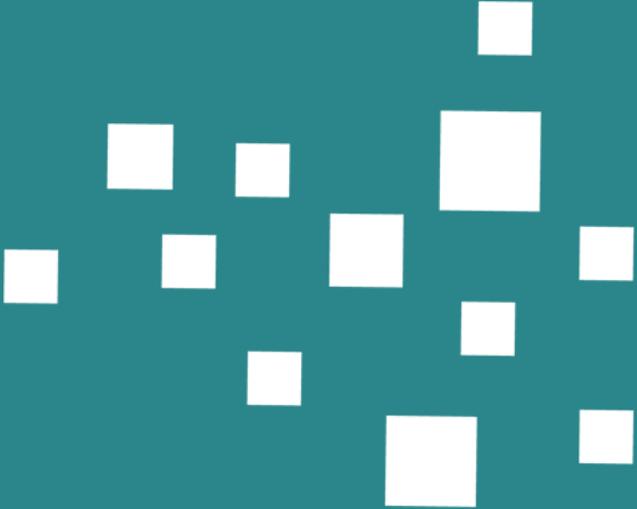
Parole d'expert



« Mobilisation de l'écosystème touristique et des habitants autour d'un enjeu touristique majeur : le tourisme responsable »

Olivier Ocelli

Directeur Général Office du Tourisme et des Congrès de Bordeaux



Temps 2

Votre regard pour consolider le
positionnement stratégique !

ATELIER « Destination 2030 »

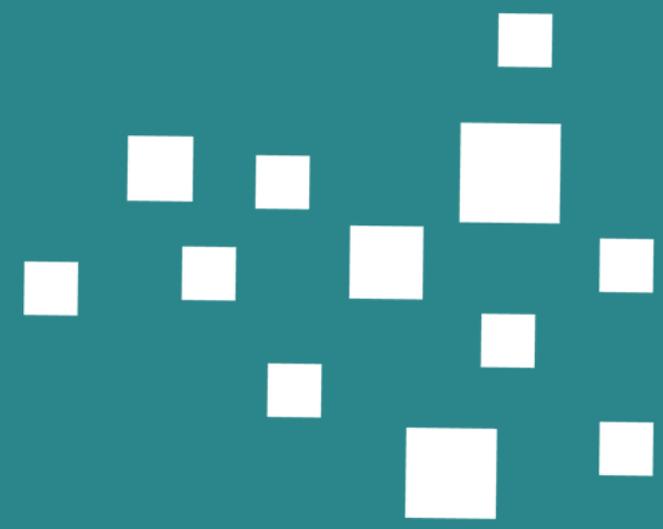
Identifier les projets manquants porteurs de sens et accélérateurs **pour** chaque pilier de l'ambition du Plan Avenir Lourdes

- ✓ **CONSOLIDER** la capitale de la fraternité
- ✓ **COMPLÉTER** le tourisme spirituel
- ✓ **DIVERSIFIER** les activités

Un pilier ...un projet à chaque échelle territoriale !



Inspirations



Parole d'expert

« rayonner ensemble »



La force du collectif et clés de réussites d'un contrat de destination : l'exemple du contrat de Destination Côte Atlantique .

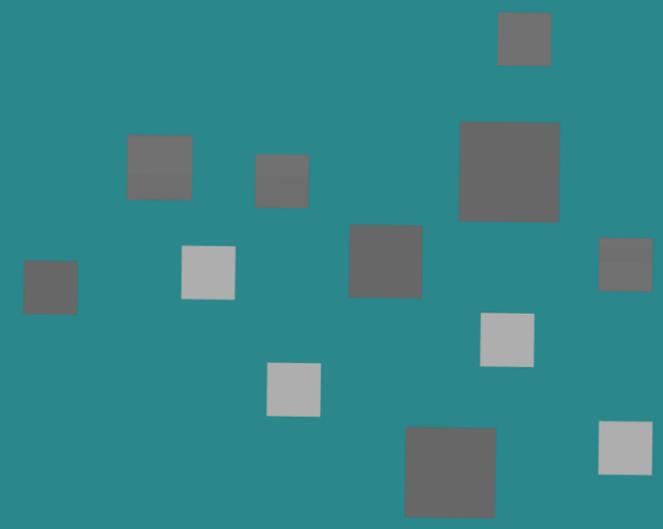
« Le vélo comme vecteur de découvertes et d'expériences territoriales : outil marketing et levier de structuration de l'offre »

Olivier AMBLARD

Directeur Général CHARENTES TOURISME (agence de développement touristique de la Charente et de la Charente Maritime)

La suite à donner

Merci à vous



 <p>Sylvie ROUILLON VALDIGUIÉ Consultante Stratégie & Management</p>	 <p>HR</p>	 <p>ORIGAMY PROJET - COMMUNE - ACCOMPAGNEMENT</p>
<p>Sylvie Rouillon Valdiguié 1bis, Quai Lombard 31000 Toulouse</p>	<p>Jean François LORDAT 34 rue de Metz 31000 Toulouse</p>	<p>Nathalie DURAND DESHAYES La Chevalerie 17700 Saint Pierre d'Amilly</p>



A T O U T
F R A N C E
Agence de développement
touristique de la France