

CAHIER DES CHARGES

Mise en place d'un observatoire de l'activité touristique de destination

1. Contexte du Projet

La Ville de Lourdes est une commune de 13804 habitants qui accueille près de 3 millions de visiteurs chaque année. Le Sanctuaire Notre Dame de Lourdes, mondialement connu, est l'attrait majeur de la destination pour lequel des millions de visiteurs viennent en groupes ou individuellement chaque année depuis 1858. Lourdes, nichée au pied des montagnes pyrénéennes a par ailleurs d'autres attraits tels que son Château-fort/Musée Pyrénéen, son lac glaciaire, ses musées et sa position permettant la pratique d'activités de pleine nature.

A la suite des forts impacts subis par le secteur d'activité du tourisme et la ville de Lourdes dans son ensemble, une nouvelle feuille de route tourisme intervient depuis 2022. Sous l'impulsion de l'Etat, un plan de relance, Plan Avenir Lourdes, a été élaboré, sous forme d'actions construites en lien étroit avec l'ensemble des partenaires de la destination. L'ambition de ce plan a permis d'établir un projet touristique de destination basé sur trois piliers qui sont : continuer, compléter, diversifier.

Dans ce cadre, l'Office de Tourisme, dans sa mission renouvelée et alignée à la nouvelle feuille de route, accentue son positionnement fédérateur auprès de l'écosystème local (booster de performance, incubateur de projets, pilote de la qualité, lien aux habitants, animateur de destination...)

La création d'un observatoire de l'activité touristique vise à fournir une vision claire et précise des dynamiques touristiques sur notre destination en temps réel.

Cette démarche s'inscrit dans la volonté d'installer durablement l'observation et l'analyse des informations du territoire en s'appuyant sur une démarche opérationnelle pour l'OT et de soutien aux acteurs locaux concernés. Cet outil permettra de recueillir, analyser et diffuser des données fiables afin d'aider à la prise de décision stratégique et opérationnelle.

2. Enjeu et Objectifs du Projet

- **L'OBSERVATOIRE DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE** doit permettre à l'Office de Tourisme et ses partenaires d'analyser les forces et faiblesses du territoire et de disposer des tendances liées au tourisme sur la destination.
- **LES OBJECTIFS** du projet sont de :
 - **Disposer de données** fiables et pertinentes sur l'activité touristique.
 - **Analyser les tendances** et dynamiques du secteur touristique.
 - **Diffuser des informations** utiles aux acteurs du tourisme et porteurs de projets.
 - **Optimiser la gestion** de l'offre touristique et des ressources locales.
 - **Renforcer la compétitivité** de la destination en adaptant les stratégies de promotion et de développement.

3. Les attendus de la mission

Le projet pourra se dérouler en 2 phases associées :

- Un moyen terme : déploiement et installation de l'Observatoire Touristique
- Un court terme : Création d'une infographie de fréquentation touristique

- **L'OBSERVATOIRE DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE** doit offrir un état des lieux neutre de l'environnement étudié, basé sur un périmètre d'observation.
- L'Observatoire doit offrir une vision dynamique en temps réel en s'appuyant sur des sources diverses d'indicateurs clés.
- La variété des indicateurs doit renforcer la capacité de l'observatoire à capter des tendances multidimensionnelles, offrant une vision complète et stratégique de l'activité touristique.
- Les données récoltées devront permettre d'apporter une vision prospective.
- Les tableaux de bord attendus doivent s'adresser dans leur lisibilité à tous les acteurs du tourisme institutionnels, élus, hébergeurs locatifs, professionnels.

a) Recensement de l'offre :

- Définition des stocks de lits professionnels, non-professionnels et non commercialisés
- Définition des offres touristique du territoire hors hébergement

b) Collecte des données :

Le prestataire s'appuiera sur des sources d'indicateurs variées et sera en capacité de démontrer la fiabilité et pertinence des données collectées

- Récolte de l'information auprès de différents types de professionnels
- Mise en place passerelles statistiques avec plateformes
- Données institutionnelles et entreprises privées
- Outils numériques

c) Analyse des Données :

- Suivi de la fréquentation, des flux et origines visiteurs, retombées économiques
- Identification des tendances, forces et faiblesses.
- Indicateurs de performance économique tel que la contribution au PIB local du secteur touristique
- Indicateurs environnementaux

Le prestataire devra être force de propositions quant aux indicateurs au regard de leur utilité pour l'observation de la destination, l'analyse et mise en œuvre des actions.

d) Diffusion et Partage :

Partage et accès des informations sur plusieurs niveaux avec les parties prenantes

- Publications régulières de rapports et infographies (notes de synthèses)
- Rapport annuel de l'observation
- Création d'une plateforme en ligne accessible aux partenaires.
- Restitution des résultats

4. Caractéristiques de l'offre présentée

- ✓ Interface intuitive et accessible.
- ✓ Tableaux de bord personnalisables.
- ✓ Outils de visualisation de données (graphiques, cartes interactives).

Il est convenu que le prestataire élabore sa mission en tenant compte des clientèles et tendances de consommation, des atouts et faiblesses de la commune en tant que destination touristique.

5. Déploiement du dispositif

- ✓ 1^{ère} phase – mars à avril 2025 : Recensement, collecte
- ✓ 2nd phase – mai à juin 2025 : Analyse, installation tableau de bord dynamique

Le prestataire pourra s'appuyer sur un groupe de travail constitué de l'équipe de Direction de l'Office de Tourisme et sur l'ensemble des sources de données déjà existantes et exploitées par l'Office de Tourisme.

6. Transmission de la réponse

Les réponses pourront être adressées par email à Francine GILES, en qualité de directrice de l'Office de Tourisme et à M. Laurent Ponzo, Directeur Marketing-Développement, aux adresses suivantes :

f.giles@lourdes-infotourisme.com l.ponzo@lourdes-infotourisme.com

Les réponses devront être réceptionnées **au plus tard le 14 février 2025**

La présente consultation prend effet à la date de sa signature par l'Office de Tourisme de Lourdes jusqu'à la fin de la mission de l'opérateur retenu, livrables compris.

NB : La tenue des délais et d'un calendrier validé avec le maître d'ouvrage est un incontournable pour la bonne mise en œuvre des opérations.