



Guide du Partenaire

2024



INTRODUCTION

“

L'avenir du tourisme à Lourdes est un enjeu central qui nous anime et nous inspire. Ensemble, nous pouvons façonner une attractivité durable et stimuler le dynamisme de notre destination.

Nous comprenons l'importance d'être agiles et de nous adapter aux évolutions constantes du secteur touristique. C'est pourquoi nous cherchons à renforcer nos actions avec des partenaires opérationnels prêts à s'engager dans des actions communes. Nous voulons être à la pointe de l'innovation touristique, en créant des expériences vraies et inspirantes, reflétant nos véritables valeurs.

Votre engagement avec l'Office de Tourisme de Lourdes représente bien plus qu'un simple partenariat. C'est être le fer de lance d'une stratégie commune, visant à offrir des services et produits novateurs et à assurer une attractivité pérenne à notre destination.

”



Francine Giles
DIRECTRICE

SOMMAIRE

- Contexte et enjeux.....p.3
- Chartes de partenariat ...p.4 - 5
- Conditions.....p.6
- Critères.....p.7
- Niveaux de partenariat.....p.8 - 9
- Services.....p.10 - 11
- Contacts.....p.12 - 13

CONTEXTE ET ENJEUX

Situation actuelle du tourisme à Lourdes

Depuis quelques années, et surtout depuis 2022, Lourdes observe une évolution notable dans la fréquentation touristique. Bien que le Sanctuaire continue d'attirer de nombreux visiteurs, leurs motivations sont de plus en plus diversifiées. Les touristes recherchent des activités de pleine nature et d'expérience qui restent parfois difficiles à cerner.

Cette tendance indique un besoin accru de visibilité et de précision concernant le profil des visiteurs, leurs motivations et leurs attentes.

Comprendre qui vient à Lourdes et pourquoi, ainsi que leurs envies spécifiques, est essentiel pour adapter notre offre touristique et répondre efficacement à ces nouvelles demandes.



Tendances et perspectives



Le marché touristique évolue en permanence, nécessitant une grande agilité pour s'adapter aux changements et aux incertitudes des saisons à venir. Il est complexe d'avoir une vision précise des futurs flux de visiteurs et des tendances du marché.

Pour répondre à ces défis, nous allons intensifier nos efforts sur le marché de proximité, ciblant les visiteurs situés à 3-4 heures de déplacement, car ce segment est le plus réactif. Parallèlement, nous continuerons à soutenir à parts égales le marché européen et les marchés plus lointains, essentiels pour la diversité et la stabilité du tourisme à Lourdes.

Il est également crucial de ne pas oublier les habitants de Lourdes et des environs, qui sont des visiteurs potentiels permanents. Ils peuvent devenir des ambassadeurs de la destination en accueillant famille et amis.

En renforçant ces actions, nous espérons répondre aux attentes variées de nos visiteurs et ainsi développer notre marché touristique.

CHARTRE DE PARTENARIAT

Engagements de l'Office de Tourisme

Transparence et Communication : L'Office de Tourisme s'engage à maintenir une communication ouverte et transparente avec ses partenaires, en fournissant des informations claires et précises sur ses activités, ses initiatives et ses attentes.

Respect et Équité : L'Office de Tourisme respecte la diversité de ses partenaires et valorise leurs contributions uniques à l'offre touristique de Lourdes. Il s'engage à traiter chaque partenaire avec respect, dignité et équité, sans discrimination ni préjugé.

Confidentialité et Protection des Données : L'Office de Tourisme protège la confidentialité des informations fournies par ses partenaires et se conforme aux réglementations en matière de protection des données. Il garantit la confidentialité des informations fournies par ses partenaires et s'engage à ne pas divulguer ces informations à des tiers sans consentement préalable, sauf en cas d'obligation légale.

Promotion Positive : L'Office de Tourisme s'engage à promouvoir activement ses partenaires de manière positive et authentique, en mettant en valeur leurs atouts et leurs spécificités lors de ses actions de promotion et de communication.

Éthique Commerciale : L'Office de Tourisme encourage des pratiques commerciales éthiques et responsables, en évitant tout comportement frauduleux, trompeur ou préjudiciable à ses partenaires ou à la réputation de Lourdes en tant que destination touristique.

Soutien et Accompagnement : L'Office de Tourisme offre un soutien continu à ses partenaires, en les guidant dans l'utilisation efficace de ses services et en les aidant à résoudre les éventuels problèmes rencontrés dans le cadre de leur collaboration.

CHARTRE DE PARTENARIAT

Engagements du Partenaire

Respect et Collaboration : Le partenaire s'engage à respecter les valeurs et principes éthiques de l'Office de Tourisme de Lourdes et collaborer de manière constructive pour le développement touristique de la région.

Confidentialité : Le partenaire s'engage à ne pas divulguer d'informations confidentielles de l'Office de Tourisme de Lourdes à des tiers sans autorisation préalable.

Promotion Positive : Le partenaire s'engage à promouvoir de manière positive et respectueuse Lourdes, ses institutions et acteurs touristiques pour contribuer à une image positive de la destination.

Respect des lois et assurances : Le partenaire s'engage à respecter les lois en vigueur, maintenir ses obligations fiscales à jour et disposer des assurances nécessaires pour ses activités.

Disponibilité et Proactivité : Le partenaire s'engage à être disponible pour répondre aux demandes de l'Office de Tourisme et informer rapidement de tout problème ou préoccupation.

Engagement envers la qualité : Le partenaire s'engage à fournir des produits et services de haute qualité, conformes aux attentes des visiteurs, pour garantir une expérience touristique de qualité.

CONDITIONS

- **Accessible gratuitement** à tout acteur touristique **de la zone de compétence** de l'Office de Tourisme de Lourdes
- **Accessible sur demande**, pour un montant d'adhésion de **50€**, à tout acteur touristique **à proximité de la zone de compétence** de l'Office de Tourisme de Lourdes

- **Remplir** la grille de critères
- **Valider et signer** la charte de partenariat
- Avoir une **bonne E-réputation**
- **Mettre à jour** régulièrement ses informations auprès de l'Office de Tourisme (base Tourinsoft)



Définir ses niveaux de partenariat

1. De 0 à 4 critères validés → Partenariat **Essentiel**
2. De 5 à 8 critères validés → Partenariat **Développement**
3. Plus de 8 critères validés → Partenariat **Expert**

En fonction du niveau de partenariat, vous aurez accès à un panel de services adapté à vos objectifs et enjeux. Ces services visent à soutenir votre activité et à renforcer l'attractivité de Lourdes en tant que destination touristique.

CRITÈRES

La Structure :	OUI
A un ou plusieurs labels : Qualité Tourisme, Altamonta , Tourisme Handicap...	
Est à jour au niveau des normes PMR	
A un site web existant, en 3 langues (FR, EN, ES minimum)	
Est capable de réaliser l'accueil des visiteurs en 3 langues (FR, EN, ES minimum)	
Permet la réservation en ligne (internet ou application)	
Réalise des actions de communication (presse, média, affichage, etc ...)	
Est active sur les réseaux sociaux	
Réalise des actions de promotion (salon, workshop, démarchage terrain...)	
Est adhérente à Atout France et/ou au CRTL	
Est en capacité en capacité de travailler avec des Tours Opérateurs, Agences de voyage, Presse	
Est présente sur la place de marché de l'Office de Tourisme	
Est partenaire de la City Card	
Est ouverte à l'année	
TOTAL	

Étapes d'Évolution du Partenariat

Au fil du temps, un partenaire peut évoluer et changer de niveau en validant de nouveaux critères de la grille d'évaluation. En progressant à travers ces niveaux, les partenaires bénéficient de services de plus en plus adaptés à leurs objectifs et à leurs enjeux, renforçant ainsi leur contribution à l'attractivité de Lourdes.



Essentiel

Socle permettant d'accéder aux éléments clés pour établir une relation de partenariat solide.



Développement

Destiné aux partenaires ayant déjà initié des actions de qualification et disposant d'une stratégie définie pour leur activité.



Expert

Réservé aux partenaires ayant atteint une maturité dans leur développement et possédant une assise locale solide. Ces partenaires sont des références dans leur domaine et alignent leurs actions sur des axes stratégiques précis.

Nota Bene: Les critères de la grille d'évaluation, les conditions de partenariat ainsi que les services proposés pourront évoluer au fil des ans en fonction des priorités fixées conjointement avec l'ensemble des socio-professionnels.

NIVEAUX DE PARTENARIAT



Partenariat Essentiel



- **Description :** En tant que partenaire essentiel, vous faites partie intégrante de notre écosystème de partenariat. Votre contribution est importante pour le bon fonctionnement de nos activités et à la réalisation de notre mission commune.

AVANTAGES POUR VOUS

- Accès à nos ressources de base et à notre support pour vous aider à vous développer et améliorer vos services.
- Opportunités de collaboration avec notre équipe pour un accompagnement concernant les meilleures pratiques et vos objectifs développement.
- Visibilité au sein de notre réseau de partenaires.

Partenariat Développement



- **Description :** En tant que partenaire développement, vous jouez un rôle clé dans notre croissance et notre expansion. Votre engagement actif et votre contribution vont au-delà des attentes, et nous travaillons ensemble pour réaliser des objectifs communs ambitieux.

AVANTAGES POUR VOUS

- Accès à des opportunités de collaboration stratégique pour développer conjointement de nouveaux produits ou services.
- Opportunités de collaboration avec notre équipe pour un accompagnement très ciblé et la définition de vos objectifs d'expertise.
- Reconnaissance accrue en tant que partenaire de confiance et d'impact au sein de notre communauté.

NIVEAUX DE PARTENARIAT

Partenariat Expert



- **Description :** En tant que partenaire expert, vous êtes reconnu comme un leader dans votre domaine et apportez une expertise précieuse et des ressources de très bon niveau à notre partenariat. Votre implication stratégique et votre contribution significative sont essentielles à notre succès commun.

AVANTAGES POUR VOUS

- Accès exclusif à des opportunités de partenariat stratégique et à des projets d'envergure.
- Opportunités de collaboration avec notre équipe ou des intervenants extérieurs pour un accompagnement sur mesure afin de vous aider à atteindre vos objectifs stratégiques.
- Positionnement privilégié en tant que partenaire de choix, avec une visibilité et une reconnaissance accrues au sein de notre réseau et de l'industrie touristique.



SERVICES

	ESSENTIEL	DÉVELOPPEMENT	EXPERT
COMMUNICATION			
PLAN DE VILLE	x	x	x
DOCUMENTS ET FLYERS DE L'OFFICE DE TOURISME	x	x	x
ACCÈS AU SITE WEB PRO ET FACEBOOK	x	x	x
MISE À JOUR DES DONNÉES TOURINSOFT	x	x	x
NEWSLETTERS DE L'OT	x	x	x
DÉPÔTS DE FLYERS ET AFFICHES À L'OT (ÉVÈNEMENT PUBLIC, ACTIVITÉ), SOUMIS À VALIDATION		x	x
BANQUE D'IMAGES LIBRES DE DROITS		x	x
PUBLICATION AGENDA		x	x
ENCART PUBLICITÉ DIGITALE (PARTICIPATION)		x	x
ACCUEIL PRESSE		x	x
DIGITAL ET RÉSEAUX SOCIAUX			
ACCOMPAGNEMENT : GESTION DES AVIS CLIENTS ET E-RÉPUTATION	x	x	x
ACCOMPAGNEMENT : FONDAMENTAUX D'UN SITE INTERNET	x	x	x
ACCOMPAGNEMENT : MAÎTRISE DES OUTILS NUMÉRIQUES	x	x	x
GESTION DE LA RELATION CLIENT	x	x	x
GESTION ET ANIMATION DES RÉSEAUX SOCIAUX		x	x
VISIBILITÉ SUR LE SITE WEB DE L'OT (PARTICIPATION)		x	x
ENCARTS NEWSLETTER B2B OT (PARTICIPATION)			x
MISE EN AVANT RÉSEAUX SOCIAUX (PARTICIPATION)			x
ACQUISITION ROADBOOK (PARTICIPATION)			x

SERVICES

	ESSENTIEL	DÉVELOPPEMENT	EXPERT
CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT			
AIDE À L'AMÉLIORATION ET CONNAISSANCE DU TERRITOIRE	x	x	x
ACCUEIL PERSONNALISÉ DES CLIENTS	x	x	x
ACCUEIL CLIENTÈLE EN SITUATION DE HANDICAP	x	x	x
ATELIER, RÉUNIONS, LANCEMENT DE SAISON	x	x	x
ACCOMPAGNEMENT OBTENTION DE LABEL	x	x	x
CLASSEMENT DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES	x	x	x
DÉCLARATION ET PAIEMENT TAXE DE SÉJOUR	x	x	x
DÉCLARATION LOCATION SAISONNIÈRE MEUBLÉ/CHAMBRE DE TOURISME	x	x	x
COMMERCIALISATION			
SEGMENTATION DE L'OFFRE	x	x	x
RÉGÉNÉRER ET BOOSTER SON OFFRE	x	x	x
CALIBRER SON OFFRE, CLIENTÈLE CIBLE	x	x	x
AIDE À LA PRÉPARATION DE SALONS ET ACTIONS DE PROMOTION		x	x
CONNAISSANCE DES MARCHÉS		x	x
TRAVAILLER AVEC UN TOUR OPÉRATEUR, UNE AGENCE DE VOYAGE	x	x	x
ACCUEIL ÉDUCTOUR B2B		x	x
PARTENARIAT CITY CARD ACTIVITÉS		x	x
PARTENARIAT CITY CARD RÉDUCTIONS		x	x
PLACE DE MARCHÉ, SITE WEB OT ET ELLOHA		x	x
OPÉRATION DE PROMOTION CONJOINTE (PARTICIPATION)			x

CONTACTS



Francine Giles

Directrice

Pilotage managérial
Stratégie touristique
+33 (0)7 50 56 73 66
f.giles@lourdes-infotourisme.com



Cédric Arnault

Chargé de projet e-tourisme

Animateur numérique du territoire
Interlocuteur place de marché
+33 (0)5 62 42 77 48
c.arnault@lourdes-infotourisme.com



Laurent Ponzo

Directeur Développement
et Marketing

Stratégie commerciale
Relation opérateurs B2B
+33 (0)6 45 82 75 67
l.ponzo@lourdes-infotourisme.com



Corine Laussu

Chargée de promotion
et relation presse

Promotion internationale B2B
+33 (0)6 72 15 14 24
c.laussu@lourdes-infotourisme.com



Emilie Marty

Responsable Pôle Accueil/
Hospitalité

Animation du schéma
de diffusion de l'information
+33 (0)5 62 42 77 40
e.marty@lourdes-infotourisme.com



Julie Perez

Community manager

Gestion des réseaux sociaux
Création de contenus
+33 (0)6 86 22 93 52
j.perez@lourdes-infotourisme.com



Fabrice Doucet

Chargé de relation client

Accueil des publics
Référént Qualité
+33 (0)5 62 42 77 40
f.doucet@lourdes-infotourisme.com



Marie-Lys Nogue

Assistante administrative

Comptabilité
Gestion sociale
+33 (0)5 62 42 77 43
m.nogue@lourdes-infotourisme.com



Karine Coly

Chargée de relation client

Accueil des publics
Partenariat Citycard
+33 (0)5 62 42 77 40
k.diana@lourdes-infotourisme.com



Delphine De Lima

Assistante administrative
et financière

Qualification partenaires
Référént tax de séjour
+33 (0)5 32 09 99 03
d.delima@lourdes-infotourisme.com



Diane Clermond

Chargée de relation client

Référént Accessibilité
Accueil des publics
+33 (0)5 62 42 77 40
d.clermond@lourdes-infotourisme.com



Lisa Vignes

Alternante

Assistante du projet destination pour tous
Accessibilité
+33 (0)5 62 42 77 40
l.vignes@lourdes-infotourisme.com

RÉSEAUX

Les pros c'est ici que ça se passe!



Sur le **groupe Facebook** "Lourdes Mode d'Emploi"



Sur **LinkedIn** office-de-tourisme-de-lourdes



Sur **Youtube** @TourismeLourdes



Et pour plus d'infos sur la **place de marché**



Pour vos visiteurs c'est ici que ça se passe!



Sur le **groupe Facebook** @lourdes.tourisme



Sur **Instagram** @tourismelourdes



Via la **newsletter**



Sur le **site web** www.lourdes-infotourisme.com





OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

Place du Champ Commun - 65100 Lourdes - France

Tél +33 (0)5 62 42 77 40

info@lourdes-infotourisme.com

www.lourdes-infotourisme.com

De janvier à mars et d'octobre à décembre

Du lundi au samedi

D'avril à septembre

Du lundi au samedi y compris les jours fériés, les
dimanches en haute saison

