

# le TOPO

L'OT vous guide

« Tu arrives ici et tu vois que c'est tout sauf ce que tu as pu imaginer ou qu'on a pu te raconter » (Gad Elmaleh)

## ACTUS/NOUVEAUTÉS

### en rando'gnon

#### Visite contée : Lourdes à l'aube du XX<sup>e</sup> siècle

#### Aventure gourmande : bière et chocolat

Et si on remontait le temps aux côtés de Violette, une Lourdaise d'un autre siècle ? On plonge dans le Lourdes de la Belle Époque, en pleine transformation. Anecdotes, lieux emblématiques et secrets d'antan jalonnent ce parcours hors du temps...

**10h-12h, tous les dimanches d'avril à octobre, 15 €/pers., réservation à l'Office.**



© M. Spataro

Chaque jeudi, Claire, œnologue de formation, vous initie à un mariage surprenant : bière et chocolat ! Les saveurs des bières artisanales de la Brasserie des Auuits s'accordent aux chocolats raffinés de la maison Noir ou Blanc. Une expérience gourmande, originale et locale.

**17h30-18h30, tous les jeudis d'avril à octobre, 25 €/pers., réservation à l'Office.**



© Freepik



© Service Communication Ville de Lourdes

Besoin de proposer un transport TPMR ? Car Prestige est là pour vous ! L'un des rares taxis TPMR de notre destination, il prend soin des passagers en fauteuil roulant et de leurs accompagnants. Que ce soit pour des transferts vers la gare et l'aéroport, des déplacements médicaux ou des excursions vers des sites comme le Pic du Midi, Gavarnie ou d'autres trésors de notre destination, Car Prestige garantit confort et sécurité.

Cherry on the cake : il parle anglais !

**1 fauteuil roulant / 4 accompagnants, réservation :  
06 67 05 48 52 / carprestige65@gmail.com**



Découvrez la **Lourdes Pyrénées City Card**, l'alliée parfaite de vos clients ! Avec ses quatre formules adaptées à tous les types de séjours, elle facilite grandement l'accès aux sites et activités emblématiques de Lourdes et des Pyrénées. En la proposant, vous enrichirez non seulement l'expérience de vos clients, mais vous simplifierez également leur découverte de notre magnifique région.

Devenez promoteur et contribuez ainsi à la satisfaction globale de nos visiteurs. Contactez-nous pour en savoir plus !

[www.lourdes-pyrenees-citycard.com](http://www.lourdes-pyrenees-citycard.com)



## ACTIONS votre office de tourisme GR

### L'OT garde le cap vers l'avenir : une stratégie d'actions volontariste pour Lourdes

La destination poursuit sa transformation touristique avec une approche toujours plus concrète et dynamique. Après une année 2024 consacrée à l'écoute et à l'analyse, notamment à travers une grande enquête visiteurs et un portrait détaillé du territoire, les résultats confirment et précisent notre stratégie engagée depuis 2023.

Ces retours montrent la nécessité de compléter l'offre, d'améliorer et de créer de nouveaux services. En 2025, l'Office de Tourisme intensifie son travail sur l'ingénierie produit et la création d'offres et services adaptés aux différentes clientèles.

L'objectif est clair : proposer une expérience toujours plus immersive, moderne et en phase avec l'identité forte de Lourdes liée aux Pyrénées.

Depuis plusieurs mois, de nombreux professionnels du tourisme rejoignent cette dynamique et s'impliquent activement dans cette transformation.

**Nous sommes convaincus que par le collectif nous réussirons ce challenge.**

Afin de gagner en efficacité, nous optimisons notre stratégie de communication auprès de vous, acteurs du tourisme ! **Nous commençons aujourd'hui avec ce topo trimestriel, votre futur lien régulier avec nous. Nous lançons aussi un nouveau site web pro, plus convivial, plus informatif.** Socio-professionnels, porteurs de projets, vous y trouverez de multiples informations structurantes. Tout cela en accès direct depuis le site public de l'Office de Tourisme.

# PORTRAIT

## patou en même temps



**DELPHINE**



© J. Perez, OT Lourdes

### ANECDOTE!

Depuis l'année dernière, elle est fière de faire partie du cœur de chants de femmes de Lourdes « Pyrénéa » ! Venez la voir : prochain concert le 20 juin 2025 !

En janvier 2026, Delphine fêtera ses 20 printemps à l'Office de Tourisme. On peut dire qu'elle fait partie des dinosaures de l'équipe... mais un dinosaure ultra-actif ! D'abord au service accueil, puis promo-com, elle évolue aujourd'hui au pôle administratif. Autant dire qu'elle connaît l'Office comme sa poche !

Vous êtes hébergeur ? C'est elle qui sera votre boussole et vous fera garder le cap. Besoin d'un conseil, d'une orientation ou d'un éclairage sur vos démarches ? Elle est là pour vous guider. Et gare aux retardataires de l'extranet ou de la taxe de séjour : ses rappels à l'ordre sont aussi précis qu'efficaces !

L'Office se met au vert ! Delphine est aussi référente RSE et trace le sentier d'un Office plus écolo, avec des actions concrètes et zéro bla-bla. Et parce que la transition se fait ensemble, elle embarque aussi les socio-pros dans l'aventure.

## DATA fini de baliser

**7/10**

Ratio de primo-visiteurs à Lourdes (hors pèlerinages constitués)

**71 %**

Part d'étrangers hébergés à Lourdes au cours de l'année 2024

**+ 65 %**

Progression d'utilisateurs de notre site web en 2024 par rapport à 2023. Nous grimpons à 1,4 M de visiteurs sur l'année !

# AGENDA - AVRIL - MAI - JUIN 2025

## on ne se refuge rien

### LES ATELIERS CONNAISSANCE DE LA DESTINATION

MARDI 15 AVRIL 2025,

14h à 16h

MARDI 13 MAI 2025,

14h à 16h

MARDI 17 JUIN 2025,

14h à 16h

Parler de Lourdes avec aisance, ça s'apprend ! 2h pour mieux raconter la destination et répondre aux visiteurs avec justesse.

### DISTRIBUTION DE DOCUMENTATION : PLANS & CARNETS DE VISITES

8, 9 ET 10 AVRIL

Sur inscription.

### LES ATELIERS NUMÉRIQUES

22 AVRIL, 9h-11h

**Place de marché Elloha :**  
optimiser votre visibilité et vos ventes en ligne.

21 MAI, 9h-11h

**Stratégie réseaux sociaux :**  
créer et engager une communauté.

12 JUIN, 9h-11h

**E-réputation avec Fairquest :**

gérer et valoriser les avis clients.

Maîtrisez votre présence en ligne : 3 modules pour vous accompagner selon vos besoins.

### LES ATELIERS DÉVELOPPEMENT

29 AVRIL, 9h-11h

**Vélo :** ingénierie de produits et labellisations.

27 MAI, 9h-11h

**Restauration :** création d'un menu pyrénéen, produits locaux et labellisation Ha-Py saveurs.

Rejoignez-nous pour des ateliers collaboratifs dédiés à l'ingénierie produits et à la qualification.

## QUALITÉ / RSE

La bonne altitude



**D**EX ! Le nom de la mascotte de l'OT ? Pas tout à fait... C'est le label d'État Destination d'Excellence qui remplacera progressivement le label Qualité Tourisme.

Ce dernier, vous le connaissiez déjà... eh bien Destination d'Excellence (comme son nom l'indique) vise à aller encore plus loin dans la qualité d'accueil au sein de votre structure. Mais pourquoi ce changement nous direz-vous ? Parce qu'il y a toujours de bonnes raisons à toute évolution (et celle-ci est excellente). En voici deux :  
Petit un : continuer à garantir un accueil et des services touristiques de qualité, dans la continuité du label Qualité Tourisme, en place depuis 2005.

Petit deux : intégrer une démarche plus écoresponsable et inclusive en renforçant l'accessibilité pour les publics en situation de handicap et en encourageant des pratiques touristiques durable.

À l'OT, on adhère à 100 % à cette vision ! Aussi, on a analysé pour vous tout le référentiel et identifié les axes d'amélioration... Cette démarche de progrès est déjà ancrée chez nous, portée notamment par notre expert en interne, Fabrice.

Vous voulez vous lancer ? Contactez-le ! Car finalement, ce n'est pas si compliqué d'élever nos standards et d'offrir un accueil toujours plus qualitatif à chaque visiteur.

## GARDONS LE LIEN où nous suivre



### LE SITE PRO

Accessible depuis notre site principal Lourdes-infotourisme, cette plateforme est faite pour vous ! Infos stratégiques, accompagnements, nouveautés... Tout ce qu'il vous faut pour développer votre activité.

[www.lourdes-infotourisme.com](http://www.lourdes-infotourisme.com)



### INSTAGRAM

Pas encore abonné ? Il est temps d'y remédier ! Ici, on met en lumière Lourdes et ses environs à travers de magnifiques paysages et points de vue. Identifiez-nous sur vos plus belles photos, on se fera un plaisir de partager vos publications !

rendez-vous sur @TourismeLourdes



### FACEBOOK

Notre page, suivie par plus de 20 000 personnes, est une belle vitrine pour la destination. On y partage les plus belles images de Lourdes, avec un public un peu plus large et plus âgé que sur Instagram.



### LINKEDIN

Découvrez l'envers du décor ! Actions de promotion, salons internationaux, accueils presse, initiatives locales, offres d'emploi... Suivez-nous pour voir toute notre actualité professionnelle.

