

OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

Cahier des charges

Gestion des relations presse nationale



Lourdes, le 12 décembre 2011

OBJET DE LA CONSULTATION

L'Office de Tourisme de Lourdes lance une consultation pour la gestion de ses relations auprès de la presse nationale.

CONTEXTE

Lourdes est une commune française de 15 410 habitants située dans le département des Hautes-Pyrénées (Midi-Pyrénées).

L'histoire de Lourdes a été bouleversée par les gestes et les paroles qu'ont échangés entre le 11 février et le 16 juillet 1858 la Vierge Marie et Bernadette Soubirous.

Haut lieu de spiritualité, elle accueille aujourd'hui chaque année 5 à 6 millions de pèlerins/visiteurs venus du monde entier pour se recueillir et se ressourcer dans les Sanctuaires Notre-Dame de Lourdes.

Patrimoine culturel

Les Sanctuaires Notre-Dame de Lourdes regroupent un ensemble exceptionnel de monuments. De style romano-byzantin, la Basilique Notre-Dame du Rosaire (achevée en 1889) est notamment remarquable pour ses chapelles en mosaïques réalisées sur une période d'à peine 12 ans par le maître mosaïste incontesté du XIX^e siècle, G.D. Facchina. Ces mosaïques, qui ont été récemment entièrement rénovées, forment un manteau prodigieux étendu sur une surface totale avoisinant les 2 000 m². A l'extérieur de la Basilique, des mosaïques contemporaines décorent aujourd'hui les portes et la façade et, depuis septembre 2011, la Chapelle Notre-Dame de Guadalupe, qui illustre l'apparition au Mexique de la Vierge métisse à Juan Diego en 1531.

La conception de la Basilique Saint-Pie X, dite « Basilique souterraine », est quant à elle tout à fait originale de par sa voûte d'un seul tenant et ses piliers à chaque extrémité. Cette innovation a été rendue possible en 1958 grâce au béton précontraint, utilisé traditionnellement pour la construction de ponts.

De plus, la ville de Lourdes est blottie autour de son château fort. La forteresse est classée « Monument Historique » depuis 1995. Elle est un témoin majeur de l'histoire de la ville du X^e au XIX^e siècle et abrite depuis 1921 le Musée pyrénéen qui propose d'importantes collections sur l'histoire des Pyrénées françaises et espagnoles : faïences et mobilier du XVIII^e siècle, cabane de bergers, costumes traditionnels, miniatures, etc.

Patrimoine naturel

Au sud de la ville se dresse le Pic du Jer. De ses 948 mètres d'altitude, il surplombe la plaine de la Bigorre. Pour accéder au sommet, les promeneurs empruntent depuis 1900 un pittoresque funiculaire. Arrivés à pied d'œuvre, ils découvrent une vue impressionnante à 360°. Une table d'orientation permet de préciser les points de vue et de repérer les principaux pics de la chaîne des Pyrénées : Vignemale, Pic du Midi, Montaigu...

Les plus sportifs peuvent choisir de monter ou descendre à pied ou en VTT.

Depuis Novembre 2011, le funiculaire du Pic du Jer est labellisé « Tourisme et Handicap », tout comme la Voie Verte des Gaves qui relie Lourdes à la station thermale de Cauterets.

A trois minutes du centre-ville, les amateurs de pêche, de VTT, de sports nautiques et de nature, sont comblés par le beau lac d'origine glaciaire, qui est un des plus vastes des Pyrénées.

Sur son versant sud et au milieu d'une forêt de résineux, un magnifique golf 18 trous a été aménagé.

2^{ème} ville hôtelière de France

Deuxième ville hôtelière de France après Paris, Lourdes compte 190 hôtels classés, du 4 étoiles à la petite pension de famille, 8 résidences de tourisme, 12 campings et de nombreuses locations meublées qui lui permettent d'accueillir ses visiteurs dans d'excellentes conditions, quel que soit leur budget.

Les Sanctuaires sont ouverts tout au long de l'année, mais la saison touristique s'étale traditionnellement de Pâques à la fin du mois d'octobre.

Lourdes, « Grand Site de Midi-Pyrénées »

Enfin, depuis 2009, la Ville de Lourdes et son Office de Tourisme font partie du dispositif de valorisation des « Grands Sites de Midi Pyrénées » que la région a créé dans le cadre du Plan de soutien régional en faveur du tourisme.

Lourdes : ses forces et ses faiblesses

Forces :

- Sa notoriété et sa visibilité internationale liées à la force du « message de Lourdes ».
 - Une ville cosmopolite, un patrimoine vivant grâce notamment aux multiples pèlerinages issus des régions françaises et européennes.
 - Un site d'accueil : à Lourdes, tout est mis en œuvre pour accueillir l'ensemble des visiteurs dans des conditions optimales (accueil multilingue, aménagements publics et privés pour les personnes handicapées...).
- Le confort des hôtels et le bon rapport qualité/prix de leurs services sont également un point fort.
- Des valeurs humaines : bénévolat, accompagnement, partage, convivialité...
 - De nouvelles tendances touristiques liées à la spiritualité, au ressourcement et à la découverte du patrimoine culturel et naturel.

Faiblesses :

- Une image alimentée par des clichés, des idées reçues (notamment autour des nombreux commerces en objet de piété qui longent les deux artères principales menant aux Sanctuaires).
- Une offre culturelle (musées, sites et activités) quelque peu vieillissante et insuffisamment adaptée aux exigences actuelles des visiteurs.

OBJECTIFS

- Promouvoir Lourdes auprès de la presse française et valoriser son image ;
- Augmenter sa visibilité dans les médias tout en favorisant l'image d'une ville touristique, vivante, au riche patrimoine culturel et naturel.

CIBLES

Les journalistes français spécialisés dans le tourisme ou travaillant pour des rubriques tourisme.

- Presse écrite (féminine, touristique, senior, magazine TV, presse quotidienne nationale, magazines) ;
- Webzines ;
- TV ;
- Radio.

PRESTATIONS ATTENDUES

- **Mettre en œuvre une stratégie de relations presse visant à mieux valoriser la destination Lourdes** : l'agence proposera et mettra en œuvre une stratégie générale de relations presse visant à mieux valoriser la destination Lourdes et à lui bâtir une image plus jeune, plus dynamique et diversifiée. Dans cette optique, elle proposera et utilisera les outils de communication les plus adaptés pour atteindre ces objectifs ;
- **Sensibiliser et convaincre les rédactions et les journalistes de l'ensemble des médias ;**
- **Organiser des accueils presse en individuel ou en groupe** : l'agence fournira des informations détaillées sur les supports. Elle s'occupera de la conception et de l'envoi des invitations et procédera à des relances vers les journalistes accueillis jusqu'à la parution de leur article (les frais d'accueil des journalistes seront pris en charge par l'Office de Tourisme) ;
- **Remettre un rapport d'activité détaillé à la fin de la mission** : ce dernier inclura la synthèse des actions menées, les coupures de presse, l'équivalence publicitaire des retombées presse, etc. ;
- **Etre force de proposition et conseiller des actions presse complémentaires, en accord avec l'Office de Tourisme.**

DUREE DU MARCHE

Le marché sera conduit pour une durée de 9 mois. Aucune reconduction tacite n'est possible.

BUDGET

Le budget établi pour l'ensemble de ces prestations ne devra pas dépasser 15 000 Euros, et comprendra les honoraires de l'agence, les dépenses annexes (frais d'envoi, etc.) et la TVA.

PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le candidat s'engage à céder à l'Office de Tourisme de Lourdes les droits de reproduction et de représentation des éditions qu'il aura conçues en réponse à la présente consultation. Cette cession vaut pour les usages propres de l'Office de Tourisme de Lourdes. Cette cession est concédée pour 5 ans. Par ailleurs, le candidat s'engage à remettre également à l'Office de Tourisme de Lourdes à l'issue de la prestation une copie sur CD Rom des fichiers numériques correspondant à la composition des documents (fichiers Xpress, In Design ...) et aux éléments graphiques utilisés.

PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les pièces constitutives du marché comprennent :

- La présentation complète de la société ;
- Les références dans le domaine ;
- La présentation et les compétences de l'équipe mise à disposition pour le projet ;
- La présentation détaillée de la méthodologie, incluant un calendrier des étapes de réalisation ;
- Un budget détaillé.

CRITERES D'ATTRIBUTION

- Le prix de la prestation : 40% ;
- La méthodologie proposée : 30% ;
- Les références et l'expérience récentes dans le domaine du tourisme : 30%.

REMISE DES DOSSIERS DE CANDIDATURES

La date de remise des dossiers de candidature est fixée au vendredi 20 janvier 2012. La transmission par voie électronique n'est pas admise.

Les offres doivent être transmises par courrier à l'adresse suivante :

Office de Tourisme de Lourdes
Service Promotion-Communication
Place Peyramale
65100 LOURDES

CONTACT

Pour plus de renseignements, veuillez contacter :

Corine LAUSSU
Chargée de promotion et de communication
E-mail : c.laussu@lourdes-infotourisme.com
Tél. : 33 (0)5 62 42 77 47