

ÉTUDE SUR LE TRANSPORT DES PERSONNES MALADES ET HANDICAPÉES D'EUROPE A LOURDES ET EN VALLÉES DES GAVES

CAHIER DES CHARGES

I - CONTEXTE DE L'ÉTUDE

1) - Exposé de la situation

Chaque année, entre 5 et 6 millions de pèlerins, touristes et visiteurs se rendent à Lourdes par les airs (avions réguliers ou charters), la route (voitures individuelles ou autocars) ou le chemin de fer (trains réguliers ou spéciaux). Leur séjour mobilise l'ensemble des infrastructures d'accueil de la ville et des Sanctuaires de Lourdes et des environs. C'est toute l'activité économique de la région qui, aujourd'hui, dépend de cette population de visiteurs.

La plus forte fréquentation a lieu surtout pendant la saison traditionnelle des pèlerinages (de Pâques à Toussaint) soit pendant 6 à 7 mois et demi en fonction de la date variable de Pâques, et tout spécialement pendant les périodes de congés scolaires, largement plébiscitées par les organisations de pèlerinage puisqu'elles permettent de réunir plus facilement les personnes scolarisées ou en activités.

Diverses structures veillent à l'organisation et au bon déroulement de ces séjours

- L'ANDDP (Association Nationale des Directeurs Diocésains de Pèlerinages) qui porte également les intérêts des pèlerinages nationaux et étrangers venant à Lourdes, même lorsqu'ils sont organisés par ailleurs dans leur propre pays : le SPI pour l'Italie, la Fédération pour le Bénélux...
- Les Sanctuaires de Lourdes à travers le Secrétariat général qui gère l'accueil des groupes et pèlerinages;
- Les Accueils pour personnes malades (Marie Saint-Frai, Accueil Notre-Dame) ;
- La SNCF à travers son service AVV Acv (Pôle Trains Spéciaux et Pèlerinage) au sein de la Direction Grandes Lignes (GL) et son représentant permanent pour les Pèlerinages en gare de Lourdes ;
- La Ville de Lourdes;
- L'Office Municipal de Tourisme.

Ces structures coordonnent leurs services pour le transport et l'accueil des pèlerins au sein de commissions techniques :

- la Commission du Calendrier (qui réunit les responsables d'Accueils de Malades, le Secrétariat général des Sanctuaires, les représentants de la SNCF, des représentants des directeurs de pèlerinages par pays concernés) répartit et attribue les dates de séjour et de circulations en fonction des disponibilités et du trafic ferroviaire et en complément des chaînes d'avion ou de cars ;
- la Commission ferroviaire de l'ANDDP qui réunit jusqu'à ce jour, deux fois par an, les représentants des régions apostoliques françaises et des représentants des pays étrangers;
- la Commission mixte SNCF-ANDDP qui, depuis décembre 2000, rassemble toutes les 5-6 semaines trois-quatre représentants de la SNCF et autant de l'ANDDP avec l'objectif de moderniser à terme le transport des pèlerins dans des conditions mutuellement acceptables, satisfaisantes et durables.

Lors de son récent Congrès au Puy (novembre 2003), l'ANDDP a regroupé les deux dernières commissions en une seule.

Près de 10% des pèlerins transportés sont des personnes malades, handicapées ou à mobilité réduite, qui nécessitent des moyens de transport, d'acheminement et d'accueil adaptés, conformes aux règles de sécurité et à la dignité des personnes. Les capacités limitées des cars aménagés et des voitures ambulances des trains spéciaux semblent pour partie responsables du taux de remplissage insuffisant dans les Accueils récemment modernisés.

2) - Les actions conduites pour l'amélioration des conditions d'accueil des personnes malades et en situation de handicap

Depuis plus de 10 ans, la Ville de Lourdes a initié de nombreux réseaux de coopération en vue de redimensionner une économie insuffisamment créatrice de richesses et d'emplois et d'apprécier l'évolution de la pratique des pèlerinages.

La première concertation a réuni la Ville de Lourdes et les Sanctuaires afin de résoudre les problèmes que soulève l'accueil des visiteurs et parmi eux de nombreuses personnes malades et handicapées.

Une première étude conjointe a été réalisée avec l'appui technique et financier des partenaires institutionnels ; elle comprenait

a) Photographie et analyse qualitative et quantitative du tourisme lourdaise.

Cette phase a principalement porté sur

- L'analyse de la segmentation des clientèles et la caractérisation pour chaque segment de ses motivations, de ses comportements et attentes par rapport à la globalité du réceptif lourdaise : accès, circulation, transport, stationnement, accueil, hébergement, restauration, commerce, activités religieuses
- L'identification des besoins notamment en termes d'accueil, en ville et dans les Sanctuaires et l'analyse fine des dysfonctionnements constatés
- L'approche de la contribution du tourisme lourdaise à l'économie départementale, régionale et nationale

b) Définition d'une stratégie pour améliorer l'accueil à Lourdes et d'un plan d'action correspondant à la stratégie retenue et hiérarchisé dans le temps.

Cette stratégie et ce plan d'action concernaient l'ensemble des composants du réceptif lourdaise mais se sont particulièrement focalisés sur les problèmes rencontrés à l'intérieur des Sanctuaires pour l'amélioration de l'hébergement, des bâtiments de culte et plus généralement l'amélioration de l'accueil et des services pour les pèlerins en groupe et en individuel.

c) La réactivation ou la création d'outils qualitatifs et quantitatifs permettant une bonne connaissance de l'activité touristique lourdaise

- Analyse des flux qui permet de calculer au jour le jour et tout au long de l'année le nombre de nuitées sur le site de Lourdes
- Enquête de conjoncture hôtellerie qui recueille le nombre de nuitées par nationalité, par principales régions françaises, la durée du séjour et le taux d'occupation
- Enquête aux frontières de la région Midi-Pyrénées sur les clientèles voitures et cars entrant en Midi-Pyrénées avec un «tirer à part » Lourdes

- Une série d'enquêtes qualitatives complémentaires auprès :
 - Des pèlerinages officiels
 - Des pèlerinages groupes
 - Des pèlerins d'un jour et des jeunes
 - Des autres segments de la clientèle lourdaise (touristes non spécifiquement religieux en séjour et de passage)

d) La recherche d'indicateurs d'activités économiques

- Les flux de devises (Banque de France)
- Les chiffres d'affaires via la TVA (services fiscaux)

Sur la base du résultat de ces études, les partenaires ont défini et se sont engagés ensemble dans le projet de Lourdes du XXIème siècle en adoptant une ligne de conduite consensuelle.

Au plan pratique, ce schéma devait résoudre les dysfonctionnements constatés de l'accueil pris au sens large, anticiper les besoins et les attentes futures.

LES EQUIPEMENTS STRUCTURANTS

Les nouveaux Accueils pour personnes malades et handicapées

Dès l'événement fondateur des pèlerinages à la Grotte de Massabielle -apparitions de la Vierge à Bernadette Soubirous du 11 février au 16 juillet 1858 - la présence des personnes malades et handicapées a été un fait essentiel de cette démarche.

C'est que depuis les pèlerinages annuels organisés en chemin de fer par les Pères Assomptionnistes dès 1875, la tradition s'est instaurée dans toutes les régions de France puis des autres pays d'Europe ou d'ailleurs de conduire à Lourdes des groupes de personnes malades et handicapées de plus en plus nombreux et variés. Cet attrait ne s'est jamais démenti.

Ces pèlerins de la première heure logeaient initialement dans des auberges ou chez des particuliers acceptant de les recueillir quelques jours.

Puis la Communauté des religieuses de Saint-Frai construisit un hospice sur le modèle des Hôtels Dieu de l'époque en 1874.

Ensuite, l'oeuvre de la Grotte édifia en 1878 l'hospice Notre-Dame le long du Gave, rive gauche.

Au fil des temps, à ces bâtiments initiaux s'adjoignent des prolongements, des ailes sans plan d'ensemble au fur et à mesure des dons et legs reçus.

En 1975, la multiplication des pèlerinages angle-saxons et la pression des médecins accompagnateurs réguliers des personnes malades font décider la réalisation sur la rive droite du Gave de l'Accueil Bernadette. Plus moderne assurément, il est cependant de conception très voisine des précédents.

La capacité d'hébergement de ces 3 centres totalisait 1 425 lits.

En dépit d'un entretien exceptionnel et des aménagements successifs, les responsables prenaient conscience de l'inadéquation de ces centres d'hébergement avec les nouveaux impératifs de sécurité, de soins actualisés, de respect de la dignité des personnes malades et handicapées.

Un groupe de médecin placé sous l'autorité de l'évêque, le Groupe d'Etude pour (a Réfection des Centres d'Accueil des Malades (GERCAM) conduisit une réflexion préalable pour la modernisation et l'humanisation des centres d'accueil.

Sur cette base, la décision fut prise par les Sanctuaires et la Ville de ne pas se contenter d'une réhabilitation des accueils existants mais de réaliser des édifices aux normes de qualité et de confort du XXIème siècle.

La Ville et les Sanctuaires décidèrent la création d'une structure commune d'aménagement, la Société d'Economie Mixte de l'Accueil constituée entre la Ville de Lourdes, l'association diocésaine de Tarbes et Lourdes, l'association Saint-Frai et 4 banques locales.

Cette structure a assuré la maîtrise d'ouvrage de la construction des Accueils Notre-Dame et Saint-Frai, titrée par des baux à construction sur les terrains des associations précitées.

L'exploitation des Accueils est assurée par la Sarl du Sanctuaire dans le cadre d'un contrat de Crédit Bail Immobilier acte avec la SEM de l'Accueil.

Ces deux accueils d'une capacité totale de 1 312 lits, ni chambre d'hôtel, ni hôpital de pointe, ont des capacités d'adaptation suffisantes pour des malades graves ou très invalidés. Cela se traduit par l'existence d'un plateau médical minimum et par un aménagement adapté de l'hébergement. Ils offrent un large accueil « depuis les personnes handicapées par les maladies de l'âge jusqu'aux pathologies profondes », « du rhumatisant en fauteuil roulant à l'assisté respiratoire » .

L'hébergement est organisé en unité fonctionnelle de taille moyenne (environ 100 lits) qui comprend des modules d'hébergements, des lieux de rencontre et de partage des services communs.

Cet aménagement figurait dans la convention « Etat, Région Midi-Pyrénées, Département des Hautes-Pyrénées, Ville de Lourdes » au titre du renforcement de la dynamique économique. Il a été unanimement salué par les institutionnels, les pèlerins, les malades et la presse comme une vitrine exceptionnelle pour l'hébergement des personnes malades et handicapées.

LES AUTRES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

Renforcement de l'accessibilité du Bassin de Lourdes

Prévu dans le cadre du contrat de Flan

- Mise à 2 fois 2 voies entre Lourdes et les Vallées des Gaves (en fin de réalisation)
- Mise à 2 fois 2 voies du tronçon Tarbes-Lourdes (non engagée à ce jour)

La définition et la mise en œuvre de projets réalisés dans le cadre de cofinancements institutionnels

- Aéroport Tarbes-Lourdes-Pyrénées : aménagements spécifiques pour l'accueil des personnes handicapées (+ de 22 millions d'euros)

- Gare SNCF: rénovation et mise aux normes pour les personnes handicapées (environ 3,8 millions d'euros)
- Aménagement d'un parcours de pleine nature de 14 kilomètres au départ de Lourdes « la Voie Verte des Vallées des Gaves » accessible aux personnes handicapées.

Valorisation du patrimoine culturel

- Réhabilitation des mosaïques vénitiennes de la Basilique du Rosaire.
Cet édifice comprend un ensemble de décoratifs exceptionnels constitué de 2 000 m² de mosaïques vénitiennes rares réalisées par l'artiste exceptionnel de la fin du XIX^{ème} siècle, Gian Domenico FACCHINA.

Sa restauration est réalisée grâce à des programmes de coopération européenne avec la Direction de la Culture du Gouvernement de Catalogne et avec les responsables de la restauration de la Cathédrale d'Aix-la-Chapelle.

Conduit par la SEM de l'Accueil, ce projet correspond à des attentes identifiées dans le cadre des études menées sur Lourdes, de visiteurs et pèlerins déclarant un intérêt accru sur l'aspect culturel de nos édifices.

Aménagement des acteurs privés

Les acteurs économiques privés ont réalisé de très nombreux aménagements pour le confort des personnes handicapées, en particulier dans de nombreux hôtels de la ville.

LES PROJETS MAJEURS (EN COURS D'INSTRUCTION)

Le projet européen COESIMA (Coopération Européenne des Sites Majeurs d'Accueil) a été présenté par les villes mariales d'Altötting (Allemagne), Loreto (Italie), Fatima (Portugal), Czestochowa (Portugal), Lourdes et SaintJacques de Compostelle (Espagne) avec la Ville de Lourdes comme chef de file.

Il prévoit sur chacun des sites des études sur les motivations des pèlerins, la segmentation des clientèles en vue de faire émerger les différents faisceaux de motivation, de manière à poser des hypothèses crédibles d'évolution dans le moyen terme de la fréquentation des sites de pèlerinage.

Cette étude comporte un volet sur les nouvelles attentes et besoin de ces populations, afin si nécessaire d'envisager les équipements structurants à réaliser pour les satisfaire.

SYNTHESE

Depuis plus de 10 ans, la Ville de Lourdes s'équipe pour améliorer sa capacité d'accueil en qualité et en quantité. Pour ce faire, elle a intensifié des réseaux de coopération, conduit une série d'études et réalisé ou participé à la réalisation des équipements structurants aptes à assurer la pérennité de son développement économique et à préparer l'événement majeur de ce début de XXI^{ème} siècle : le 150^e anniversaire des apparitions en 2008.

II - OBJECTIFS DE L'ETUDE SUR LES TRANSPORTS FERROVIAIRES

Les actions et équipements structurants réalisés par la Ville de Lourdes, les Sanctuaires et les acteurs économiques locaux pour l'accueil et le confort des personnes malades et handicapées nécessitent pour boucler cette chaîne de solidarité de traiter le problème des transports sous ses aspects qualitatifs et quantitatifs.

En effet, depuis quelques années, les organisateurs européens de pèlerinages font état de nombreuses contraintes et de difficultés nouvelles qui affectent l'organisation des pèlerinages et qui peuvent les menacer à terme.

L'organisation des transports connaît des difficultés croissantes obligeant les responsables de pèlerinage à s'adapter sans cesse mais, à leurs dires, sans résultat satisfaisant faute de politique de continuité et de lisibilité. Ces derniers font part de leurs craintes de voir ces difficultés se renforcer dans les mois à venir.

Le problème du transport des personnes malades et handicapées est d'importance pour le rayonnement de l'économie de la Ville de Lourdes, mais aussi pour l'attention que l'on doit aux plus faibles d'entre nous car Lourdes représente un des buts significatifs et aimés des pèlerins du monde entier.

Le transport ferroviaire est un des éléments clés pour pérenniser cette situation. Toutefois, cette activité semble en pleine évolution (évolution du matériel, repositionnement stratégique des opérateurs, environnement européen en recomposition, rationalisation des coûts, etc ...).

C'est pour garantir un trafic décent et pérenne des pèlerins à Lourdes et dans les Vallées des Gaves que Lourdes Développement, en cette année 2003 d'initiatives européennes au profit des personnes malades et handicapées, en partenariat avec les Sanctuaires de Lourdes, a réuni un Comité Européen de Pilotage pour le transport des personnes handicapées à Lourdes. Ce Comité est animé par Lourdes-Développement, qui a fait réaliser une photographie synthétique de la situation actuelle du transport ferroviaire en France comme dans les principaux pays européens émetteurs.

Ce document a été divulgué aux seuls membres du Comité Européen de Pilotage et présenté à 2 partenaires importants, la SNCF et RFF.

Ce document est le premier élément de l'étude sur les transports ferroviaires.

<p style="text-align: center;">L'ETUDE SUR LE TRANSPORT DES PERSONNES MALADES ET HANDICAPEES D'EUROPE A LOURDES ET EN VALLEES DES GAVES</p>
--

L'étude préemptera la situation nationale mais également les principaux pays européens émetteurs des clientèles de pèlerinage (Italie, Belgique, Bénélux, Allemagne, Pays-Bas, Suisse).

Elle a pour objectif la définition d'une stratégie et d'un plan d'actions garantissant la pérennité puis le développement du transport des pèlerinages européens à Lourdes intégrant les éléments spécifiques à cette activité (10% en moyenne de malades nécessitent la position couchée) et des engagements contractuels de qualité de service et de maîtrise des coûts.

La mission confiée au Bureau d'Etude comportera un volet diagnostic / analyse, un volet de mise en relation (lobbying) et un troisième de définition d'un plan d'actions.

Les actions suivantes (non exhaustives) devront être conduites

1. inventaire, sur base des pèlerinages 2003 et 2004, des difficultés rencontrées et des risques pesant sur les pèlerinages futurs (2005 et au delà); un inventaire des questions clefs pourrait être élaboré pour être soumis aux acteurs traditionnels (avec l'identification des questions s'adressant aux élus et gouvernements, celles s'adressant aux opérateurs, et celles s'adressant aux organisateurs de pèlerinage- d'autres cibles privilégiées pourraient être identifiées)
2. définition, appréciation et objectivation des contraintes de chacune des structures majeures veillant à l'organisation et au bon déroulement des pèlerinages (membres de la commission du calendrier + RFF)
3. identification, par pays, des personnes ressources hors celles du point 2 (organisateur de pèlerinage, opérateurs de chemin de fer, ...), et des intervenants potentiels futurs (2008 : 150e anniversaire des apparitions)
4. bilan du cadre légal et réglementaire européen et dans chacun des pays concernés applicable aux trains de pèlerinage (avec identification des opportunités que ce cadre offre) ; identification des enjeux liés aux matériels (wagons, réglementations particulières, niveau de confort, ...)

après interview des opérateurs européens de chemin de fer, identification du positionnement des services de trains de pèlerinage dans leur stratégie à 5 ou 10 ans

5. création d'un document de référence présentant les enjeux légaux, économiques et sociaux des transports par voie de chemin de fer des prochains pèlerinages
6. définition d'une stratégie (choix possibles, implications, partenaires concernés, partenaires pouvant intervenir dans une opération de soutien), présentation aux partenaires et à la Commission Européenne
7. plan de travail découlant de la stratégie

Volet complémentaire : le Pays des Vallées des Gaves

Les Vallées des Gaves hors Lourdes représentent un potentiel touristique important. Elles comprennent :

- 6 stations thermales avec activités thermoludiques,
- 5 stations de ski de piste représentant plus de 130 000 journées skieur par an ,
- 4 stations de ski de fond générant 250 000 journées skieur par an ,
- et une activité touristique estivale très dense.

Le parc d'hébergement comprend :

- 92 hôtels classés représentant 2 060 chambres
- 800 meublés classés pour 4 214 lits (5 fois plus environ en y rajoutant les meublés non classés)
- 32 hébergements collectifs comportant 2 753 lits
- 532 gîtes ruraux pour 2 625 lits

Ce potentiel important est à ce jour sous exploité en hiver alors même que les stations de sports d'hiver des Vallées des Gaves possèdent des sites authentiques de très grande qualité architecturale et environnementale et des activités ludiques et de loisirs adaptées (piscines, patinoires, casinos...).

Un volet annexe à l'étude étudiera la possible complémentarité saisonnière entre l'activité estivale de Lourdes et l'activité des stations de sports d'hiver des Vallées des Gaves desservies par la gare de Lourdes.

LES CONDITIONS DE REALISATION DE L'ETUDE

Maître d'ouvrage : LOURDES DEVELOPPEMENT

Renseignements techniques et administratifs : M. Francis LATOUR

Groupe de pilotage : Animé par Lourdes Développement, il comprendra :

- La Ville de Lourdes
- Les Sanctuaires Notre-Dame de Lourdes
- Le Conseil Régional Midi-Pyrénées
- Le Conseil Général Hautes-Pyrénées (H.P.T.E., C.D.D.E)
- L'Office Municipal de Tourisme de Lourdes
- Les syndicats hôteliers lourdais
- La S.N.C.F.
- R.F.F.

Délai de réalisation : 12 à 14 mois à compter du 2 avril 2004

Contenu de l'offre

- Mémoire décrivant précisément la méthodologie proposée pour mener à bien cette étude (y compris chaque phase de l'étude). Les candidats peuvent proposer des actions complémentaires à celles prévues dans le cahier des charges s'ils le jugent nécessaire à la pertinence de l'étude

- Devis estimatif détaillé de l'étude (chiffrage détaillé par phase)
- Nom et qualité des intervenants qui auront en charge la réalisation des différents volets de cette mission
- Références du (des) bureau(x) d'étude et des intervenants