



CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS ENTRE LA VILLE DE LOURDES ET L'OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

Entre

La Ville de Lourdes, représentée par Monsieur Thierry LAVIT agissant en qualité de Maire, en vertu d'une délibération du Conseil municipal en date du 16 décembre 2025,

d'une part,

ET

L'établissement public à caractère industriel et commercial dénommé Office de Tourisme de Lourdes, représenté par Marie Etcheverry agissant en tant que Vice-Présidente, en vertu d'une délibération du Comité de direction en date du 11 décembre 2025,

d'autre part,

Il est convenu et arrêté ce qui suit :

Considérant la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales,

Considérant l'ordonnance n°2004-1391 du 20 décembre 2004 relative à la partie législative du Code du tourisme,

Considérant le décret d'application n°2005-490 du 11 mai 2005 relatif aux offices de tourisme et modifiant le code général des collectivités territoriales, à l'article L. 133-3 du code du tourisme,

Considérant la délibération du Conseil Municipal de la ville de Lourdes en date du 15 décembre 2016 relative à la dérogation du transfert de la compétence "promotion du tourisme dont la création office de tourisme" et au maintien de l'Office de Tourisme communal,

La ville de Lourdes a délégué les missions de service public telles que définies ci-après à l'Etablissement Public Industriel et Commercial Office de Tourisme de Lourdes, institué par la délibération du conseil du conseil municipal en date du 25 mai 1998 et par arrêté préfectoral en date du 4 août 1998.

- **Création de la plateforme et du code de marque (2025)** : formalisation d'un positionnement clair, d'une charte graphique et narrative commune, et d'un récit de marque orienté vers l'ouverture, la modernité et l'expérience.
- **Développement de nouvelles filières et outils de pilotage** : structuration de la filière vélo et outdoor, en voie de labellisation *Accueil Vélo*, et initiation d'un observatoire touristique permanent, garantissant une lecture partagée de la performance et de la fréquentation.

Ce programme a permis de doter l'Office de Tourisme des outils, méthodes et données nécessaires pour exercer pleinement son rôle de bras opérationnel de la politique touristique locale, dans un cadre partenarial renforcé avec la Ville.

I.3 – Une dynamique inscrite dans la continuité du projet “*Lourdes 2030*”

La présente convention s'inscrit dans la continuité du projet “*Lourdes 2030*”, feuille de route stratégique de transformation du modèle touristique et économique de la Ville. Après une phase de consolidation et de repositionnement, la période 2026–2028 ouvre celle du déploiement opérationnel de la stratégie.

Les ambitions conjointes de la Ville et de l'Office de Tourisme sont les suivantes :

- Ancrer Lourdes dans une trajectoire de destination durable, inclusive et attractive,
- Renforcer sa visibilité et son image auprès des clientèles françaises et européennes, tout en maintenant sa notoriété internationale,
- Consolider la gouvernance et la coopération entre la Ville et l'Office de Tourisme,
- Amplifier l'impact économique et territorial du tourisme.

MISSIONS CONFIEES À L'OFFICE DE TOURISME

L'EPIC Office de Tourisme de LOURDES exerce les missions obligatoires d'un Office de Tourisme défini par l'article L.133-3 du code du tourisme et répond aux exigences du référentiel des Offices de Tourisme classés en catégorie I, la ville de LOURDES étant “station classée de tourisme”.

L'EPIC peut être consulté sur les projets d'équipements collectifs touristiques. Il sera consulté et pourra être force de propositions pour définir la politique touristique de la destination. L'EPIC Office de Tourisme LOURDES se voit, dans le cadre de ses statuts, confier les missions alignées sur les axes stratégiques de la destination.

Sa mission générique s'articule autour des 2 axes de positionnement majeurs :

- **Lourdes, territoire de vie et d'accueil**
- **Lourdes, destination pyrénéenne et culturelle**

- Répondre aux nouveaux usages : digitalisation, autonomie accrue, parcours fluidifiés.
- Structurer des offres qualifiées et commercialisables contribuant à la dynamique économique locale.
- Proposer une offre commerciale adaptée aux besoins des marchés BtoC et BtoB nationaux et européens

3. AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE, L'EXPERIENCE CLIENT ET LA SATISFACTION VISITEURS

(Périmètre : Pôle Accueil-Hospitalité / Administratif – qualité / Direction)

Dans un contexte d'autonomie croissante des clientèles, Lourdes doit offrir une expérience cohérente, fluide et personnalisée.

Les objectifs visés sont :

- Placer l'hospitalité au cœur du parcours visiteur, depuis le pré-séjour jusqu'au post-séjour.
- Renforcer la professionnalisation des acteurs locaux et la cohérence entre accueil, communication, promotion et commercialisation.
- Développer des outils de suivi et d'amélioration continue de la satisfaction.
- Renforcer la qualification de l'offre touristique par l'accompagnement des prestataires.

4. POURSUIVRE LA TRANSITION VERS UN TOURISME DURABLE, INCLUSIF ET ACCESSIBLE A TOUS

(Périmètre : Transversal – tous pôles, pilotage Direction)

Lourdes, riche d'un héritage solide en matière d'accueil de publics divers, doit poursuivre sa trajectoire vers un modèle de destination accessible à tous et engagée dans le tourisme responsable. Cette dynamique vise à positionner Lourdes comme une destination exemplaire dans l'articulation entre attractivité, durabilité et inclusion, au bénéfice des visiteurs comme des habitants.

Les objectifs visés sont :

- Renforcer l'intégration de l'accessibilité universelle dans les parcours, l'offre et les contenus.
- Encourager les séjours longs et les pratiques à faible impact environnemental.
- Mieux répartir les flux dans le temps et dans l'espace, pour réduire la dépendance saisonnière et favoriser les ailes de saison.
- Contribuer, en lien avec la Ville, aux démarches stratégiques de labellisation et d'amélioration de l'accessibilité.

5. STRUCTURER UNE PROMOTION PROACTIVE, CIBLEE ET PERFORMANTE DE LA DESTINATION

(Périmètre : Pôle Promotion commerciale / Pôle Communication – Marketing)

Afin d'assurer une vision prospective et dynamique de la destination, l'Office de Tourisme pourra décliner une stratégie de promotion proactive et performante de la destination, articulée avec la communication et orientée vers les marchés prioritaires définis, pour accroître la visibilité, l'attractivité et la conversion.

Les objectifs visés sont :

- développer des actions de promotion adaptées aux marchés prioritaires.
- renforcer la présence de Lourdes auprès des voyageurs, agences et prescripteurs sur des nouveaux segments

La Ville, dénommée commune touristique, s'engage à mobiliser les moyens humains, financiers et techniques nécessaires pour répondre aux besoins des visiteurs en termes d'infrastructures, d'aménagements, d'espaces publics et d'équipements. Ces moyens seront également mobilisés pour travailler de manière complémentaire avec l'Office de Tourisme dans l'objectif de mettre en œuvre la stratégie touristique.

1. MOYENS HUMAINS ET FINANCIERS

Les moyens mobilisés pour la mise en œuvre de la convention sont constitués par :

Les moyens financiers nécessaires au fonctionnement et à la réalisation des actions confiées à l'Office de Tourisme dans le cadre de la présente convention, selon les modalités budgétaires annuelles votées :

- ✓ La taxe de séjour
 - La ville de Lourdes s'engage à reverser à l'Office de Tourisme l'intégralité de la part communale de **la taxe de séjour** perçue annuellement, conformément à l'article L.133-7 du Code du Tourisme relatif au budget des Offices de Tourisme constitués sous la forme d'un EPIC.
 - Au titre du financement des investissements touristiques que la Ville de Lourdes effectue, une partie du produit de la taxe de séjour pourra lui être reversée par l'Office de Tourisme, sous la forme d'une subvention, au terme d'une délibération du comité de direction de l'Office de Tourisme.
- ✓ Les recettes propres de l'Office (commercialisation, partenariats, produits dérivés...)
- ✓ Les financements complémentaires obtenus dans le cadre d'appels à projets ou dispositifs d'aides publiques (Région, État, Europe, etc.).

Conformément à l'article L.133-8 du Code du Tourisme, le budget et le compte financier unique de l'Office de Tourisme, délibérés par le comité de direction, sont soumis à l'approbation du conseil municipal.

Parallèlement au compte financier unique, la direction de l'Office de Tourisme présentera un rapport d'activités de l'année écoulée qui sera soumis au comité de direction, puis au conseil municipal.

Ce rapport d'activités doit être exhaustif sur les missions réalisées par l'Office de Tourisme de Lourdes et doit mettre en valeur la dynamique touristique et l'attractivité du territoire.

Les moyens humains organisés autour de pôles opérationnels (accueil, communication, commercialisation, promotion commerciale, ingénierie et pilotage).

- ✓ Pour ses ressources humaines, l'Office de Tourisme s'engage à :
 - respecter la convention collective des organismes de tourisme n°3175 en réalisant notamment des fiches de poste jointes à chaque contrat de travail,
 - réaliser des entretiens annuels et professionnels ainsi qu'un plan de formation annuel
- ✓ La ville de Lourdes s'engage à apporter un soutien ponctuel en ingénierie et en facilitant la mise en œuvre opérationnelle et sous réserve de la disponibilité de ses agents, sur les dossiers suivants
 - recherche de financements publics pour certains projets, et montage des dossiers de subventions (notamment dans le cadre du contrat Grand Site ou du pôle touristique)
 - questions relatives aux marchés publics ou affaires juridiques
 - actions ou événements conduits par l'Office de Tourisme
 - les dossiers relatifs à l'accessibilité et la performance environnementale des bâtiments.

Sur la base du rapport d'activités et des éléments de suivi fournis par l'OT, une réévaluation des termes de la convention pourra être faite annuellement.

DURÉE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue à compter du 1er janvier 2026 pour une période de 3 ans renouvelable expressément 3 mois avant son terme.

Fait à Lourdes, le

Pour la ville

Le Maire,

Thierry LAVIT



Pour l'Office de tourisme

La Vice-présidente,

Marie ETCHEVERRY

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Marie ETCHEVERRY', written over the printed name.