

PROCÈS-VERBAL

COMITÉ DE DIRECTION DE L'OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

RÉUNION DU 15 JUIN 2026

Etaient présent(e)s : Mesdames, XERRI dit SCERRI, CABANNE, ETCHEVERRY, NAVARRO, DE LUCA COURTADE, BORDES, PISANO, MARQUI et Messieurs LAVIT, PEYRAS, BUFFO, DAUBANES, VINUALES, JEANSON, POQUE, MANTEROLA, DESTRADE, CAZENAVE.

Le Président ouvre la séance et remercie les membres présents. Il rappelle que plusieurs points importants figurent à l'ordre du jour, notamment l'approbation du procès-verbal précédent, la présentation du rapport d'activité 2025, l'examen du compte financier unique, l'affectation du résultat, ainsi que plusieurs sujets relatifs aux orientations stratégiques de la destination.

1. APPROBATION DU PROCÈS-VERBAL DU 13 AVRIL 2026

Le procès-verbal de la séance du 13 avril 2026 est soumis à l'approbation du Comité de direction.

M. Jeanson (CHR) indique souhaiter un complément d'information concernant la répartition des dépenses liées à la conquête de clientèle et à l'accueil des visiteurs sur place, notamment sur le poids financier respectif de ces postes.

En réponse à cette interrogation, Mme Giles précise que la lecture du budget par chapitres comptables ne permet pas d'apprécier directement la répartition des moyens entre les différentes missions de l'Office de Tourisme.

Aucune autre observation n'étant formulée, le procès-verbal est adopté.

À la demande de M. Jeanson, les éléments de lecture suivants sont annexés au présent procès-verbal afin de préciser la répartition fonctionnelle des moyens opérationnels de l'Office de Tourisme, hors fonctions support (direction, administration, et accompagnement des professionnels).

Cette lecture met en évidence que les moyens opérationnels sont mobilisés à hauteur d'environ trois quarts pour les actions visant à développer l'attractivité de la destination et d'un quart pour les missions d'accueil, d'information et de services aux visiteurs.

Faire venir	Bien accueillir
➤ promotion : salons, workshops, développement des marchés ➤ communication : relations presse, influence, création de contenus (vidéos-photos), campagnes médias ➤ marketing : observation-études, stratégie de destination ➤ commercialisation : place de marché, développement de l'offre, offres packagées ➤ ressources humaines dédiées	➤ accueil physique des visiteurs ➤ conseil en séjour, ➤ vente activités - billetterie, ➤ documentation, information touristique, ➤ outils numériques d'information (Roadbook, écrans, outils d'accueil) et supports d'information ➤ ressources humaines dédiées

2. DECISIONS DE LA DIRECTRICE

La Directrice présente les décisions tarifaires concernant les CityCard, reformulées cette année afin de mieux correspondre aux publics accueillis.

Elle précise que les trois formules ont été redéfinies au regard des types de public reçues sur la destination :

- CityCard Essentielle : tarif adulte à 32,50 € - tarif enfant à 20 € ;
- CityCard Découverte (Duo) : tarif adulte unique à 45 € ;
- CityCard Liberté (Tribu – famille) : tarif adulte à 59 € - tarif enfant à 42 €.

Elle précise que ces nouveaux tarifs ont été décidés dès le mois d'avril afin de permettre la mise en vente des pass dès le début de saison.

3. PRÉSENTATION ET APPROBATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

La Directrice présente ensuite le rapport d'activité 2025. Elle indique que cette présentation reprend les principaux éléments de l'activité de l'Office de Tourisme, les membres l'ayant reçu en amont. Elle souligne néanmoins que l'année 2025 a permis de poursuivre la structuration de l'établissement et d'avancer sur plusieurs grands projets.

Elle met en avant plusieurs indicateurs :

- une fréquentation importante des sites, avec notamment près de 95 000 visiteurs pour le Château Fort ;
- une note moyenne de destination de 8,3 ;
- une baisse des contacts directs avec les visiteurs, expliquée par la part importante de clientèles venues en groupes pour l'année jubilaire, mieux préparées en amont ;
- une forte progression des ventes via la place de marché et des ventes générées directement à l'Office ;
- un taux d'engagement du site internet de 63 % ;
- une progression notable des impressions et de la visibilité numérique, notamment grâce aux actions avec les influenceurs.



P. Vinuales interroge sur les ventes générées via le site internet et la place de marché.

La Directrice précise que la place de marché ne correspond pas à une vente encaissée directement par l'Office : il s'agit d'un outil de visibilité mis à disposition des prestataires, le client réservant ensuite directement sur le site du prestataire. L'Office peut en revanche mesurer les ventes ayant été initiées via son site.

Un membre s'interroge également sur la lecture du diagramme relatif aux demandes traitées par l'Office et sur les pourcentages affichés.

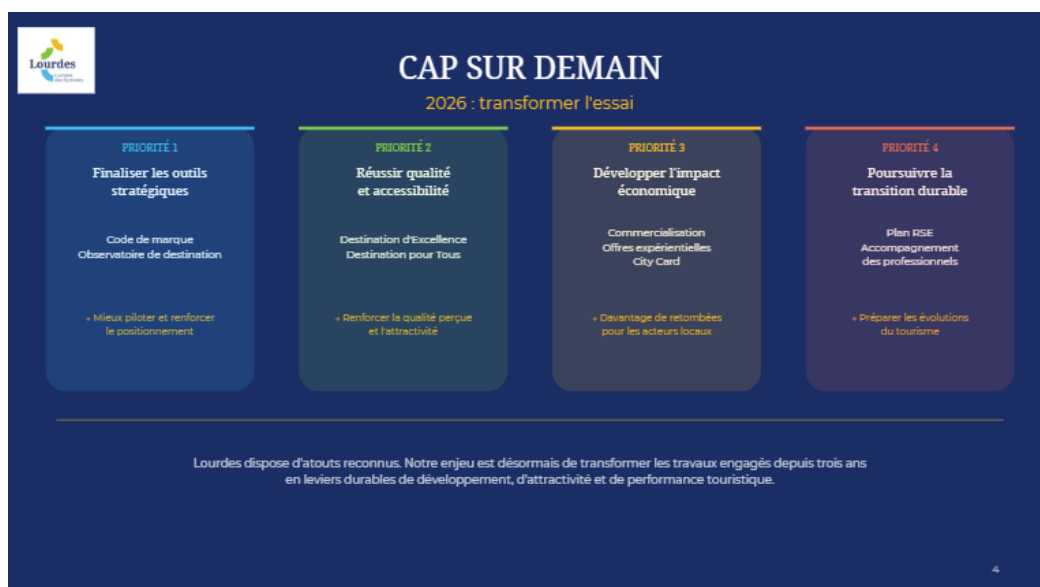
La Directrice précise que ces pourcentages sont calculés sur la base du nombre total de contacts, soit environ 30 000 sollicitations, et qu'il s'agit d'une évolution par rapport à l'année précédente, et non d'une part relative du total.

La Directrice rappelle aussi plusieurs temps forts de l'année 2025 :

- ✓ L'organisation du premier salon B2B, Lourdes Pyrénées Summit, ayant accueilli 36 agents de voyage de 15 nationalités différentes ;
- ✓ La montée en puissance du travail avec les influenceurs ;
- ✓ Le développement d'actions de communication digitale et de campagnes sponsorisées ;
- ✓ La progression du rayonnement auprès des clientèles de proximité.



Elle présente enfin les grands axes de travail pour les années à venir : finalisation de l'observatoire destination, déploiement du code de marque, développement de l'accessibilité et de la destination pour tous, montée en puissance de la commercialisation, accompagnement des professionnels et structuration des ateliers de connaissance de la destination.



Après en avoir délibéré, le Comité de direction approuve le rapport d'activité 2025.

4. COMPTE FINANCIER UNIQUE 2025

La Directrice présente le compte financier unique 2025, dont la synthèse a été transmise en amont à tous les membres du CODIR. Elle rappelle que l'exercice fait apparaître :

- un résultat d'exercice de 34 673,75 € en fonctionnement ;
- un léger déficit en investissement de 5 414,36 € ;
- un résultat global d'exercice de 29 259,39 €.

COMPTE FINANCIER UNIQUE BUDGET 2025 - OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

SECTION DE FONCTIONNEMENT

DEPENSES	
Chap. 11 - Charges à caractère général	634.376,04
Chap. 12 - Charges de personnel	730.935,45
Chap 65 - Autres charges de gestion courante	40.225,31
Chap 67 - Charges exceptionnelles	2.180.100,83
Chap 68 - Dotations aux provisions	
Chap 042 - Dépenses d'ordre de fonctionnement	10.523,12
TOTAL	3.596.160,75

RECETTES

Chap 013 - Atténuations de charges	5.710,88
Chap 70 - Ventes produits et services	104.408,27
Chap 74 - Subvention d'exploitation	66.500
Chap 75 - Autres produits de gestion courante	3.454.215,35
Résultat reporté	
TOTAL	3.630.834,50

Résultat de l'exercice 2025 = +34.673,75 €

SECTION D'INVESTISSEMENT

DEPENSES	
Chap 21 - Immobilisations corporelles	4.943,73
Chap 23 - Immobilisations en cours	12.142,68
TOTAL	17.086,41
RECETTES	
Chap 10 - Apports-Dotations-Réserves	1.148,93
Chap 040 - Amortissements des immobilisations	10.523,12
TOTAL	11.672,05

Résultat de l'exercice 2025 = -5.414,36 €

soit un résultat global de l'exercice excédentaire de 29.259,39 €

La Directrice souligne que ce résultat traduit une gestion conforme aux prévisions et permet d'aborder sereinement la suite au regard des opérations à venir.

Elle précise ensuite que, dans le cadre du compte financier unique, le résultat de fonctionnement de l'année précédente est repris, ce qui conduit à un résultat de section de fonctionnement de 521 588,78€

Elle indique également que la section d'investissement présente un résultat positif avant restes à réaliser, mais que la prise en compte des travaux engagés au titre de 2025 et payés en 2026 conduit à un besoin de financement en investissement.

Le résultat de clôture, après reprise du résultat antérieur et prise en compte des restes à réaliser, s'établit donc à 485 065,78 €.

Le compte financier unique est soumis au vote et approuvé.

5. AFFECTATION DU RÉSULTAT 2025

La Directrice présente la proposition d'affectation du résultat.

Elle explique qu'une partie du résultat sera reprise au compte 1068 afin de financer le besoin de recouvrement de la section d'investissement, et notamment de compenser les restes à réaliser, pour ramener cette section à l'équilibre.

Elle propose également de répartir une partie de l'excédent de fonctionnement de manière à financer plusieurs priorités :

- 40 000 € pour la valorisation des contenus, la mise en place ou le renforcement d'une photothèque, Elle précise que la photothèque permettra de mieux organiser, taguer, suivre et sécuriser les contenus photographiques et vidéo, dans une logique de gestion des droits et de conformité RGPD ;
- une enveloppe dédiée à la communication et à la presse, afin d'anticiper les temps forts à venir ;
- une affectation sur le chapitre 65 afin de prévoir la participation à la Ville de Lourdes selon le niveau de taxe de séjour perçue ;
- une anticipation pour l'organisation du prochain Lourdes Pyrénées Summit prévu en 2027.

La Directrice insiste sur l'intérêt d'anticiper ces sujets afin de disposer de marges de manœuvre suffisantes.



COMPTE FINANCIER UNIQUE BUDGET 2025 - OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

1. Section Fonctionnement :

- + 486 915,03 € = Reprise du résultat reporté de l'exercice précédent,
- + 34.673,75 = Résultat de l'exercice

Résultat de l'exercice 2025 = + 521.588,78 €

1. Section Investissement :

- + 67.805,91 € = Reprise du résultat reporté de l'exercice précédent,
- - 5.414,36 € = Résultat de l'exercice
- - 98.914,55 € = Restes à réaliser 2025

Résultat de l'exercice 2025 = - 36.523 €

un résultat global de clôture de 485.065,78 €

PROPOSITION D'AFFECTATION DU RESULTAT

- **Compte 1068 « Excédents de fonctionnement capitalisés » : 36 523,00 €**, afin de couvrir le besoin de financement de la section d'investissement.

- **Compte 002 « Résultat de fonctionnement reporté » : 485 065,78 €**, contribuant ainsi à l'équilibre du budget primitif 2026, notamment pour le financement des actions de promotion touristique, des prestations de services ainsi que des interventions économiques décidées par le Comité de direction.

Fonctionnement

Cpt 002 – Résultat reporté		485.065,78 €
Cpt 6226 - Honoraires	40.000 €	
- Projet valorisation contenus – photothèque - Accompagnements stratégiques		
Cpt 6233 – Promotion - Communication	75.065,78 €	
Travail complémentaire presse - influence		
Cpt 6237 – Editions événements	10.000 €	
Cpt 6552 – Subv. d'équipement versées	300.000 €	
Cpt 681 – Dotations aux provisions	60.000 €	
Anticipation financement Lourdes Pyrénées Summit 2027		

Investissement

Cpt 001 – Résultat reporté		62 391,55 €
Cpt 1068 - Excédents fonctionnement capitalisés		36.523 €
Cpt 2313 – Constructions <u>inano</u> en cours	98.914,55 €	

L'affectation du résultat, telle que présentée, est adoptée.

6. LOURDES PYRENEES SUMMIT 2027

La Directrice laisse la parole à Laurent Ponzo, Directeur développement marketing pour aborder ce point. M.Ponzo revient sur le calendrier envisagé pour le prochain Lourdes Pyrénées Summit.

Il indique que l'hypothèse d'un déplacement de l'événement en juin est désormais privilégiée, la première quinzaine semblant la plus adaptée d'après les échanges avec les socioprofessionnels et les opérateurs de voyage.

Il précise qu'il paraît difficile de faire cohabiter deux événements majeurs à quelques jours d'intervalle avec un autre rendez-vous B2B susceptible d'être organisé par la CCI à la même période.

Les membres sont invités à se positionner sur ce principe de date, afin de pouvoir bloquer rapidement les opérateurs. Aucune observation particulière n'est formulée ; la direction prend acte pour commencer à travailler en ce sens.

7. MODIFICATION DU TABLEAU DES EMPLOIS

La Directrice informe les membres du départ d'une salariée rattachée au pôle accueil. Ce départ est intervenu le 31 mai.

Il est précisé que la salariée avait engagé une réflexion de reconversion accompagnée par un bilan de compétences, et qu'elle a finalement trouvé un nouvel emploi correspondant à ses attentes.

Ce départ conduit à une adaptation temporaire de l'organisation des effectifs : l'Office souhaite d'abord se donner du temps avant de recruter sur un poste permanent, tout en faisant appel à un renfort saisonnier pour les trois prochains mois (juillet-septembre) afin de maintenir l'ouverture de l'Office principal et de l'annexe.

La modification du tableau des emplois est présentée à titre d'information et actée.

8. CONVENTION DE SUBVENTIONNEMENT DES LIGNES AÉRIENNES AVEC LE SYNDICAT PYRÉNIA

Le Président présente la convention de subventionnement des lignes aériennes avec le syndicat Pyrénia. Cette convention tripartite (Ville-OT-Pyrénia) relative à la participation volontaire de Lourdes au syndicat mixte Pyrénia, est arrivée à terme. Elle couvrait les années 2022-2023-2024.

Il explique que la convention est en cours de réécriture avec les partenaires et qu'elle s'inscrit dans une logique de soutien au développement de l'accessibilité aérienne de la destination et à la pérennisation des lignes aériennes.

Il indique avoir posé un cadre de travail fondé sur un ratio de 7 % du montant de la Taxe de Séjour communale perçue par la ville de Lourdes en année N, conformément au Compte administratif / compte financier unique. Le montant de la participation ne pourra pas dépasser 250 000 euros par an.

Il précise également que la stratégie ne se limite pas au financement, mais vise à appuyer la création et le développement de nouvelles lignes, notamment vers l'Espagne, Madrid étant évoquée comme une cible prioritaire. Il fait état de l'évolution positive de certaines liaisons, notamment Orly, et d'une stabilité globale du trafic, tout en soulignant les difficultés persistantes sur les lignes low cost et les charters.

M. Jeanson demande si un calcul du retour sur investissement public peut être produit.

Il est souligné l'intérêt de connaître également les destinations des passagers à l'arrivée, afin d'évaluer plus finement les retombées sur le territoire.

La Directrice indique que cette question reste difficile à documenter, faute d'outils suffisants de mesure auprès des voyageurs, mais qu'un travail de comparaison avec les données disponibles de destination est engagé.

Après échange, le Comité de direction donne son accord pour que le Président s'engage sur cette convention auprès du syndicat Pyrénia.

9. QUESTIONS DIVERSES

9.1. Taxe de séjour

Répondant à la question sur une éventuelle augmentation de la taxe de séjour en 2027, le Président rappelle que la taxe de séjour est votée au plafond et que les évolutions à venir seront uniquement liées à l'indexation légale prévue par la loi de finances.

M. Jeanson, représentant le secteur hôtelier souligne que le sujet est très sensible dans un contexte de hausse générale des coûts, les professionnels devant déjà répercuter plusieurs augmentations sur leurs tarifs. Le représentant du syndicat indique que ces éléments auraient pu être discutés en amont avec les hébergeurs.

La Vice-présidente de l'OT indique qu'elle s'était tenue à disposition pour échanger sur ces sujets afin d'aborder ces différents points, mais que le rendez-vous proposé n'avait pas pu se tenir.

Le Président précise qu'aucune baisse de la taxe de séjour n'est envisagée, compte tenu de son rôle essentiel dans les recettes de la destination.

Il ajoute que toute évolution réglementaire fera l'objet d'une information aux professionnels.

9.2. Venue du Pape et préparation de la ville

Le Président revient sur la venue du Pape, événement majeur pour Lourdes.

Il indique que la préparation est déjà engagée et qu'il convient de travailler sur plusieurs volets : sécurité, propreté urbaine, circulation, hébergement, commerces et communication.

Le Père Daubanes, Recteur du Sanctuaire, précise que la préparation du programme est toujours en cours de finalisation avec la délégation du Vatican et les services de l'État. Il insiste sur la nécessité d'éviter tout discours dissuasif qui pourrait décourager les visiteurs.

Plusieurs membres soulignent l'ampleur du dispositif sécuritaire à prévoir et la nécessité d'une coordination très étroite entre le sanctuaire, la Ville, l'État, les secours et les acteurs du territoire.

Le Président rappelle que l'objectif est de permettre un accueil exemplaire, sans perdre le sens de l'événement ni priver les fidèles d'un accès aussi large que possible.

9.3. Circulation et pont vieux

Le Président revient enfin sur l'expérimentation de fermeture du pont vieux à la circulation à compter du 1er juillet.

Il explique que cette décision s'inscrit dans une réflexion plus large sur l'apaisement des circulations, la valorisation du secteur et l'amélioration de la qualité de l'accueil dans le périmètre sanctuaire.

Il précise que la mesure sera testée sur plusieurs mois et fera l'objet d'un bilan à l'issue de la saison.

Un membre demande quel sera le nom du nouveau pont ; le Président répond qu'une décision sera prise ultérieurement.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.