



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 13 décembre 2022,

d'une part,

Et

L'établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) dénommé Office de Tourisme de Lourdes, représenté par Madame Marie ETCHEVERRY agissant en tant que Vice-présidente, en vertu d'une délibération du Comité de direction en date du 9 décembre 2022,

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 (CGCT) et à l'article L133-3 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 municipal en date du 25 mai 1998 et par arrêté préfectoral en date du 4 août 1998.



CADRE

Lourdes, deuxième ville hôtelière de France, a subi de plein fouet la crise sanitaire avec un retrait massif de la clientèle étrangère et de la clientèle de groupe majoritairement vulnérable (âgé, malade et/ou handicapée). En 2020, Lourdes a enregistré une baisse record de fréquentation touristique avec 90 % de perte d'activité.

Depuis l'été 2020, l'Etat et la région Occitanie se sont mobilisés, en lien avec l'ensemble des acteurs du territoire, pour élaborer une feuille de route spécifique pour la relance du tourisme lourdaise. Ce plan d'actions a porté notamment sur la sauvegarde des entreprises et l'aide aux travailleurs saisonniers, la réouverture de la destination dès le mois de juin 2021 ainsi qu'un travail autour de la commercialisation.

Cet effort de relance et le soutien aux acteurs économiques se poursuit désormais par une démarche de long terme pour faire de cette crise une opportunité historique de construire la destination Lourdes 2030. Ainsi, de cette volonté partagée par tous les partenaires, le Plan Avenir Lourdes a été élaboré pour définir une stratégie ambitieuse, à la hauteur de la notoriété mondiale de Lourdes, de son potentiel et de son rôle structurant pour l'attractivité du territoire haut-pyrénéen. Il s'agit de doter Lourdes d'un véritable projet de destination pour 2030, co-construit autour d'une ambition commune pour mettre l'humain, la solidarité et la transition écologique au cœur du projet de ville.

L'Office de tourisme de Lourdes s'inscrit comme étant un outil efficient pour construire en collaboration avec les acteurs du territoire, la feuille de route tourisme. Les divers contrats institués avec la destination nourrissent la promesse touristique aujourd'hui établie afin d'inventer le tourisme de demain.

Plan Avenir Lourdes

Deux axes du PAL sont particulièrement destinés au volet touristique et en lien avec les missions de l'Office de tourisme.

Dans ces axes, l'Office de tourisme est chef de file de plusieurs actions, notamment :

- Attirer, accompagner et améliorer l'accueil de nouveaux visiteurs et pèlerins
- Elaborer un plan de communication dynamique
- Construire une stratégie de commercialisation performante

Contrat Grands Sites Occitanie

En étant labélisé GSO, Lourdes entre dans une démarche du développement du Tourisme du CRTL qui s'inscrit dans les objectifs d'attractivité, d'aménagement du territoire et de dynamisme économique de Lourdes et sa région sur le web et les réseaux sociaux.



Contrat de destination Marque Internationale

La région Occitanie et Atout France ont décidé de s'engager dans la création de destinations "marques internationales" à travers des Contrats de Destination ou Thématique, afin de contractualiser avec leurs partenaires publics et privés et s'entendre sur des objectifs communs, sur les axes stratégiques et les grands principes des plans d'actions de chacune des marques de destinations.

Saluant la force du collectif mené dans ce cadre et la cohérence avec les priorités des orientations régionales, la région Occitanie a décidé d'encourager cette dynamique collective dans le **Contrat de Destination Lourdes** pour en constituer une des composantes touristiques fortes d'Occitanie. En capitalisant sur cette initiative, l'ambition de la région et de ses partenaires est d'aller plus loin dans l'efficacité, l'empreinte et le rayonnement de cette destination ainsi que de favoriser l'émergence d'autres formes de tourisme que celui de spiritualité.

L'objectif est de contribuer au rayonnement international de la destination, avec une ambition commune :

- Enrichir l'image de la destination en consolidant l'activité socle d'accueil de pèlerins tout en conquérant de nouveaux publics.

MISSIONS CONFIEES A L'OFFICE DE TOURISME

L'EPIC Office de tourisme de Lourdes exerce les missions obligatoires d'un Office de tourisme défini par l'article L133-3 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, destination mondiale, haut lieu de la spiritualité
- Lourdes, destination inclusive et exemplaire aidée par son territoire les Pyrénées

En déclinant un plan d'actions autour de :

1. Accroître l'attractivité de la destination
2. Dynamiser le séjour des visiteurs
3. Engager une stratégie de promotion ciblée pour gagner des parts de marchés en France, en Europe et à l'international
4. Optimiser les organisations et les outils de partage et d'évaluation pour un office de tourisme exemplaire et novateur



OBJECTIFS

L'exécution des missions visent à améliorer de façon permanente l'accueil, l'information des clientèles touristiques, des résidents et des prestataires locaux, ainsi que la promotion touristique de la destination, afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes liées à l'activité touristique. Elles ont pour objectifs de :

- Consolider la position de leader du tourisme spirituel de Lourdes
- Faire de Lourdes, Cœur des Pyrénées, une destination culturelle, un centre de valorisation du pyrénéisme et un camp de base sportif et de pleine nature
- Développer l'attractivité de la destination en dynamisant la communication et la commercialisation au service du changement d'image de la destination

1. CONTRIBUTION AU DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE LOCAL

L'Office de tourisme s'engage à assurer la représentativité de la destination dans les principales institutions. L'Office de tourisme adhère aux fédérations Nationale et Départementale représentatives des Offices de tourisme ainsi qu'au Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie et à Atout France, agence de développement touristique de la France.

a) Élaborer et mettre en œuvre la stratégie touristique locale

Cette stratégie est validée par la ville de Lourdes et doit être en conformité avec le projet de territoire, le Plan Avenir Lourdes et le projet de destination 'Lourdes ambition 2030'.

- b) Favoriser la formation des professionnels du tourisme
- c) Accompagner et orienter les porteurs de projets en tant qu'expert de proximité et de facilitateur
- d) Assurer la représentativité de la destination au sein des principales institutions
- e) Contribuer de manière active aux travaux des Contrat Grands Sites et Contrat de Destination
- f) Etablir les conventions d'actions nécessaires à la mise en œuvre de la stratégie avec les partenaires tel que la ville, le Sanctuaire, la CCI, HPTE
- g) Créer et animer un comité d'acteurs locaux

2. ACCUEIL ET INFORMATION DES PUBLICS

L'Office de tourisme s'engage à offrir un traitement de qualité de l'accueil, dans le respect du classement de la Catégorie I et de la marque "Qualité Tourisme" attribuée en 2011 et renouvelée depuis. Il s'engage à conserver ses classements et labels. Il forme son personnel et aide à professionnaliser l'accueil des professionnels du tourisme. Il convient dans ce cadre de mener les actions suivantes :

a) Schéma d'accueil : repenser la stratégie d'accueil et de diffusion de l'information de l'Office de tourisme selon les clientèles et leurs évolutions.

Participer à l'ouverture d'un bureau d'information touristique dans la zone touristique tout en développant l'accueil en mobilité en saison ou lors d'évènements

b) Démarches Qualité – RSE : consolider la qualité de l'accueil de la destination



c) Destination pour Tous : valoriser le territoire en proposant une offre touristique permettant le séjour prolongé de tous en co-pilotant avec la ville la démarche visant à obtenir la Marque Destination pour Tous

d) Développer la consommation touristique sur le territoire

Boutique identitaire, comptoir local des services dont les périmètres et ressources feront l'objet d'une convention spécifique

e) Créer et animer un réseau local d'ambassadeurs du territoire en partenariat avec la ville

3. STRUCTURATION ET MISE EN MARCHÉ DE L'OFFRE TOURISTIQUE

L'Office de tourisme conçoit et élabore une offre touristique qualifiée. Il assure sa structuration et sa promotion :

a) Valider les zones d'actions et les cibles de clientèle

b) Identifier les besoins liés à la qualification de l'offre

c) Développer et animer la Place de Marché

d) Positionner la destination sur les segments MICE et offres événementielles

e) Améliorer l'expérience client en développant une stratégie de gestion relation client

f) Assurer la prospection et la communication des offres

g) Initier la possibilité de conventionnement avec des territoires de proximité pour structurer ou commercialiser des offres touristiques adaptées à la demande clients

h) Mesurer les retombées économiques et conduire les actions correctives.

4. ATTRACTIVITE TOURISTIQUE

L'Office de tourisme s'engage à assurer la promotion touristique de Lourdes en cohérence avec l'action des Comités Départemental et régionaux du tourisme à l'échelle du territoire, de la marque et de la politique de contenus.

a) Stratégie presse : Renouveler l'image en adaptant la communication en fonction des thématiques

b) Schéma de stratégie numérique : vision prospective et dynamique

Qualifier les données, développer sa communauté, générer du trafic sur le site web de l'OT

c) Marketing d'influence : diffusion d'image de la destination vis à vis des influenceurs ou des personnages publics

d) Stratégie promotion : développer l'attractivité auprès des opérateurs du tourisme

Actions de promotion : salon, démarchages, accueils presse, TO, influenceurs - Accueil d'évènements de promotion touristique - Evaluation

e) Enrichir les contenus médias (photothèque - vidéothèque) : qualifier l'image de la destination et répondre aux besoins des partenaires et prestataires

f) Renforcer et développer l'attractivité de la destination en organisant, co-organisant ou participant à toutes manifestations ou événements ayant ces objectifs.



5. ACCOMPAGNEMENT A LA PERFORMANCE DE LA DESTINATION ET DES OPERATEURS, COORDINATION ET ANIMATION DU RESEAU DES ACTEURS TOURISTIQUES LOCAUX

L'Office de tourisme fédère les acteurs touristiques locaux dans une démarche de développement touristique coordonnée. A ce titre, l'Office de tourisme pilote certaines actions et contribue à assurer la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique de la ville et notamment Atout France, le CRTL, HPTE et la Communauté d'agglomération Tarbes Lourdes Pyrénées.

- a) Coordination des opérateurs touristiques
- b) Compréhension de la destination et des enjeux touristiques : animation d'ateliers professionnels à destination des opérateurs
- c) Qualification de l'offre touristique : professionnalisation des prestataires touristiques locaux sur les sujets des labels, de la communication numérique, du développement durable,

6. VEILLE ET OBSERVATION TOURISTIQUE

L'Office de tourisme assure tout au long de l'année un travail de veille dans les domaines suivants : le marché du tourisme en général, les clientèles et les produits touristiques intéressant la destination, les nouvelles technologies de l'information.

L'Office de tourisme flèche des indicateurs d'activités performants afin d'ajuster en temps réel les actions de la feuille de route.

Il apporte la connaissance d'indicateurs de performance, rend compte de cette observation et relaie des tableaux de bord ciblés et synthétiques.

CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE

1. LES RESSOURCES HUMAINES

La direction de 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 sur les dossiers suivants, et sous réserve de la disponibilité de ses agents :

- 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
- Les dossiers relatifs à l'accessibilité (des bâtiments, mais également en termes d'outils de communication).



2. BUDGET, COMPTE FINANCIER ET RAPPORT D'ACTIVITES

Conformément à l'article L133-8 du Code du tourisme, le budget et le compte financier de l'Office de tourisme, délibérés par le Comité de direction, sont soumis à l'approbation du Conseil municipal.

Parallèlement au compte financier, 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.

3. TAXE DE SEJOUR

L'Office de tourisme s'engage à mettre à jour annuellement, avant la fin du 1^{er} semestre, la base de données des établissements permettant à la ville d'établir les titres.

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 L133-7 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.

4. GOUVERNANCE

Conformément à son règlement intérieur établi selon l'article L133-5 du Code du tourisme, les membres représentant la ville de Lourdes détiennent la majorité des sièges du Comité de direction de l'Office de tourisme, les autres sièges étant attribués aux représentants des professions ou associations intéressées au tourisme dans la commune.

5. LOCAUX

La ville de Lourdes s'engage à mettre à disposition de l'Office de tourisme à titre gracieux les locaux nécessaires à ses activités.

Ces locaux devront être faciles d'accès, situés à proximité immédiate des flux touristiques et accessibles aux personnes handicapées. Ils bénéficieront d'une surface suffisante pour accueillir un flux de touristes ainsi que d'une signalisation directionnelle et d'une enseigne visible depuis la voie publique et offriront des espaces et des conditions de travail confortables (confort phonique, visuel et thermique) à la fois pour les touristes et les agents.

La ville de Lourdes assurera les grosses réparations afférentes au clos et au couvert, conformément aux articles 605 et 606 du Code civil, à l'exception de la réparation et du remplacement des vitres du bâtiment vandalisées, l'Office de tourisme devant contracter une assurance pour s'en couvrir.

L'Office de tourisme s'engage à prendre en charge l'entretien des locaux et à les maintenir en bon état.



Une convention de mise à disposition spécifique doit être signée entre la ville et l'Office de tourisme, pour chaque bâtiment / espace concerné.

6. ASSURANCES

L'Office de tourisme de Lourdes devra s'assurer auprès d'une compagnie d'assurances contre l'incendie, les bris de glace, les risques professionnels de son activité, ses biens mobiliers et généralement tout autre recours lié à l'utilisation des locaux mis à disposition par la ville de Lourdes.

Cette obligation remplie, aucun recours ne pourra être engagé par la ville à l'encontre de l'Office de Tourisme.

CONTRÔLE DE LA VILLE DE LOURDES

La ville de Lourdes pourra, à tout moment, demander toutes justifications concernant l'accomplissement des obligations de l'établissement public, effectuer toutes vérifications qu'elle juge opportunes, obtenir tout document comptable, statistique ou autre, et faire effectuer toutes vérifications qu'elle juge utiles sans que le Comité de direction ni le Directeur n'aient à s'y opposer.

MODIFICATION DE LA CONVENTION

Pour toute modification demandée par l'une ou l'autre des parties, un avenant devra être délibéré par les instances compétentes et signé.

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 1^{er} janvier 2023 pour une période de 3 ans renouvelable expressément 3 mois avant son terme.

Fait à Lourdes, le 14 décembre 2022

Pour l'Office de Tourisme

La Vice-présidente,

Marie ETCHEVERRY

Pour la ville

Le Maire,

Thierry LAVIT

