



+ 33 (0)5 62 92 30 30  
LUZ-TOURISME.COM  
bonjour@luz-tourisme.com  
@LUZ\_TOURISME

SIRET : 31896425100017  
20 place du 8 mai  
65120 Luz-Saint-Sauveur  
@ f d

# CONVOCATION

COMITÉ DE DIRECTION | OFFICE DE TOURISME DE LUZ-SAINT-SAUVEUR

Cher membre,

Le président, M. Hervé MARCHAND, vous convie au prochain Comité de direction qui aura lieu lundi 15 juin 2026 à 15h00 en Mairie de Luz-Saint-Sauveur (65120), dans la salle du conseil municipal, pour épuiser les points de l'ordre du jour ci-après.

- **Procès-verbal de la séance précédente.**
- **Délibération 7** : Rapport d'activité 2025.
- **Délibération 8** : Politique commerciale.
- **Délibération 9** : Ouverture de l'établissement.
- **Délibération 10** : Indemnité de maniement de fonds des régisseurs.

Je vous prie de bien vouloir nous signifier votre présence par retour de mail s'il vous plaît.

Bien cordialement.

Pour ordre de M. Hervé MARCHAND, président.



**MARION LAVIT**  
*Directrice*

+ 33 (0)5 62 92 30 30  
www.luz-tourisme.com | bonjour@luz-tourisme.com  
20 pl. du 8 mai, 65120 Luz-Saint-Sauveur

SUIVEZ-NOUS @LUZ\_TOURISME  
📷 📺 📱



+ 33 (0)5 62 92 30 30  
LUZ-TOURISME.COM  
bonjour@luz-tourisme.com  
@LUZ\_TOURISME

SIRET : 31896425100017  
20 place du 8 mai  
65120 Luz-Saint-Sauveur  


# PROCÈS-VERBAL

COMITÉ DE DIRECTION | OFFICE DE TOURISME DE LUZ-SAINT-SAUVEUR

Le dix-sept avril deux mille vingt-six à 09h30, le Comité de direction convoqué par courriel le 13/04/2026, s'est réuni au nombre prescrit par la loi dans le lieu habituel de ses séances (Salle du Conseil municipal, Mairie), sous la présidence de Monsieur Hervé MARCHAND.

**Présents :** Monsieur Hervé MARCHAND, Monsieur Jérôme LURIE, Madame Christine DUFOURCQ RIVIÈRE, Madame Angéline SOLÉ, Madame Emilie CAGNATI, Monsieur Cédric VIGNEAUX.

**Membres en exercice : 7.**  
**Votants : 6.**

**Absents et excusés :** Monsieur Romain BARIAC.

## ORDRE DU JOUR

- Procès-verbal du 05/03/2026.
- Délibération 3 : Élection du Président et du Vice-président.
- Délibération 4 : Délégations de signature du comité de direction à l'ordonnateur.
- Délibération 5 : Programme annuel de publicité et de promotion.
- Délibération 6 : Budget primitif 2026.

## PRÉSENTATION

La Directrice prend la parole en remerciant l'assemblée d'être présente pour la première séance du nouveau mandat et fait circuler la feuille d'émargement pour signatures.

Dans l'attente d'un nouveau Président élu par le Comité de direction, la Directrice distribue un kit de bienvenue à chaque représentant et de la documentation (point sur les dossiers en cours, brochures...) avant d'expliquer le dérouler de la séance du jour, à savoir :

## 1 ère partie

- Présentation du plan de promotion
- Présentation du budget

## 2 ème partie

- Élection du Président par le membre le plus âgé de l'assemblée avec proposition du mode de scrutin
- Proposition du nouveau déroulé de la séance par le nouveau Président
- Vote du procès-verbal de la séance précédente
- Autres délibérations envoyées dans la convocation

### 1 ÈRE PARTIE

**La responsable promotion est invitée par la Directrice à présenter le plan de promotion 2026.** Des échanges ont également lieu entre les membres présents et la Directrice pour apporter des précisions en particulier sur la commercialisation, le site internet et la nouvelle place de marché choisie pour l'affichage des disponibilités en ligne des hébergements et la possibilité de vendre des séjours.

**La Directrice poursuit en assurant la présentation des orientations stratégiques 2026 et des points majeurs à retenir dans la proposition du budget.**

#### Orientations 2026

1. Renforcer le nouveau positionnement et déployer plus largement la stratégie de promotion
2. Prendre un virage à 180° vers la commercialisation et la dynamique de vente
3. Poursuivre la mise en tourisme par la création d'un parcours client innovant à l'échelle communale
4. Renforcer la proximité et la relation avec les socioprofessionnels et acteurs du tourisme
5. Communiquer sur et collaborer avec les structures financées par la commune
6. Accompagner l'évolution et la montée en compétences du personnel
7. Valoriser les actions réalisées par l'équipe de l'Office de tourisme

#### Présentation du budget

1. **Maintien des ressources de financements communaux avec une augmentation du montant de la taxe de séjour reversée en 2026** et la fin de validité au 31/12/26 de la convention d'objectif de la commune précisant la subvention allouée à l'Office de tourisme correspondant à 260 000 crédits pour l'exercice en cours ;
2. **Affectation de crédits au développement des missions commerciales** comprenant l'élargissement de la gamme de produits en vente dans la billetterie ;
3. **Maintien d'un budget important pour la promotion/communication** légèrement supérieur à l'année précédente ;

4. **Mise en ligne du nouveau site internet et production d'un widget de réservation en ligne pour commercialiser des offres** via la place de marché NPy (sous forme d'un partenariat avec une commission de 1% pour chaque nouvel hébergeur apporté par l'Office de tourisme) ;

5. **Vote de l'annexe du personnel** pour le suivi des effectifs, des carrières et les rémunérations salariales :

*pour la première fois, l'annexe du personnel est jointe au vote du budget et pour voter le nombre de postes pour l'année 2026 (9,17), leur nature (CDI/CDD) et les indices associés ainsi que le montant maximal annuel brut des rémunérations. Il est proposé de doter les services promotion et accueil de moyens supplémentaires et temporaires pour renforcer les missions commerciales et de vente sans prise de risque financière à long terme par la création de deux postes en CDD : un.e conseiller.ère en séjour saisonnier.ère et un créateur de contenu. Deux valorisations salariales sont aussi proposées au vote eu égard aux résultats professionnels et à la réussite des salariées concernées ;*

6. **Achats en investissement grâce au report de crédits** sur les exercices précédents dont le renouvellement partiel du parc informatique

La Directrice rappelle ensuite le solde de réalisation 2025, les reports des exercices antérieurs et l'affectation du résultat au budget primitif proposé.

Elle termine ainsi sa présentation.

## 2 ÈME PARTIE : DÉLIBÉRATIONS

---

### Élection du Président et du Vice-président. (N° DE\_03\_2026)

Monsieur Jérôme LURIE, membre le plus âgé, tient la séance pour procéder à l'élection du vote du Président et des Vice-présidents.

Il liste les élus siégeant au comité de direction :

- titulaire : Romain Bariac,
- titulaire : Jérôme Lurie,
- titulaire : Christine Dufourcq Rivière,
- titulaire : Angéline Solé,
- suppléante : Florence Marque Barthechoy,
- suppléant : Sylvain Pourtet,
- suppléante : Agnès Demoury,
- suppléant : Laurent Cazaux.

Et les membres désignés par arrêtés du Maire :

- titulaire, Emilie CAGNATI,
- titulaire : Cédric VIGNEAUX,
- suppléante : Sophie BERGART.

Monsieur Jérôme Lurie soumet au vote à main levée, le choix du mode de scrutin qu'il propose à main levée pour l'élection du Président et du Vice-président.

Le vote à main levée est adopté à 6 voix sur 6 (6 pour, 0 contre, 0 abstention) comme mode de scrutin pour l'élection du Président et de son Vice-président.

Monsieur Jérôme Lurie, procède à l'appel des candidatures pour la fonction de Président de l'Office de tourisme.

**Monsieur Hervé Marchand présente sa candidature de manière orale.**

Monsieur Jérôme Lurie, procède à l'appel des candidatures pour la fonction de Vice-président de l'Office de tourisme.

**Monsieur Hervé Marchand propose la candidature de Monsieur Romain Bariac pour être son vice-président.**

Monsieur Jérôme Lurie soumet au vote à main levée la proposition suivante pour la nouvelle gouvernance de l'Office de tourisme de Luz-Saint-Sauveur :

- Monsieur Hervé Marchand, président,
- Monsieur Romain Bariac, Vice-président.

**Au premier tour, sont élus à main levée à 6 voix sur 6 et donc à l'unanimité (6 pour, 0 contre, 0 abstention) :**

- Monsieur Hervé Marchand, président,
- Monsieur Romain Bariac, Vice-président.

**Délibération DE\_03\_2026 : adoptée.**

**Monsieur Hervé Marchand, soumet le nouvel ordre du jour en tant que nouveau président :**

- Procès-verbal du 05/03/2026.
- Délibération 4 | Délégations de signature du comité de direction à l'ordonnateur.
- Délibération 5 | Programme annuel de publicité et de promotion.
- Délibération 6 | Budget primitif 2026.

**L'ordre du jour est adopté à 6 voix sur 6 (6 pour, 0 contre, 0 abstention).**

**Le procès-verbal du 05/03/2026 est distribué sur table aux membres présents pour lecture avant d'être mis au vote à main levée par le Président.**

**Le procès-verbal du 05/03/2026 est adopté à 6 voix sur 6 (6 pour, 0 contre, 0 abstention).**

---

#### **Délégations de signature du comité de direction à l'ordonnateur.. (N° DE\_04\_2026)**

Le Président propose au comité de direction de déléguer à l'ordonnateur (Directrice), la signature de l'ensemble des actes et documents et toutes les décisions qui y sont rattachées, au nom de l'Office de tourisme dans la limite des crédits inscrits au budget, dans les domaines prévus dans le projet de délibération dont il donne lecture.

**Le comité de direction adopte à l'unanimité à 6 voix sur 6 (6 pour, 0 contre, 0 abstention) les délégations de signature de l'ordonnateur proposés par le Président.**

**Délibération DE\_04\_2026 : adoptée.**

---

## Programme annuel de publicité et de promotion. (N° DE\_05\_2026)

Le Président propose l'adoption du plan de promotion 2026 distribué en début de séance avec l'attribution des crédits budgétaires prévisionnels comme suit.

|                                                                              |              |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| SITE INTERNET ET OUTILS DIGITAUX :                                           | 30 230,15 €  |
| CONCEPTION DE SUPPORTS ET CRÉATION DE CONTENUS :                             | 14 334,00 €  |
| IMPRESSION DE BROCHURES, DOCUMENTATION, SUPPORTS ET AFFICHES PROMOTIONNELS : | 32 000,00 €  |
| ACHAT D'ESPACES, CAMPAGNES ET OBJETS PUBLICITAIRES :                         | 15 485,35 €  |
| PRESSE, RÉCEPTIONS ET RELATIONS PUBLIQUES :                                  | 8 850,00 €   |
| TOTAL :                                                                      | 100 899,50 € |

Le comité de direction adopte à l'unanimité à 6 voix sur 6 (6 pour, 0 contre, 0 abstention) le plan de promotion ci-joint et les crédits budgétaires associés repris dans la présente délibération.

Délibération DE\_05\_2026 : adoptée.

---

## Budget primitif 2026. (N° DE\_06\_2026)

*NB : Le projet de délibération comprenant le CFU 2025, l'affectation du résultat, le budget primitif 2026 et l'état du personnel (généralisé via AGEDI), ont été distribués en début de séance de manière individuelle, à tous les membres présents.*

Après avoir présenté le CFU synthétique 2025, le Président propose d'affecter les résultats de l'exercice 2025 sur le budget primitif 2026 comme précisés ci-dessous :

- un résultat cumulé de 16 916,48 crédits à reporter au compte 001 en section d'investissement,
- un résultat cumulé de 104 026,72 crédits à reporter au compte 002 en section de fonctionnement.

Le comité de direction adopte à l'unanimité à 6 voix sur 6 (6 pour, 0 contre, 0 abstention) l'affectation du résultat présentée ci-dessus.

Affectation du résultat DE\_05\_2026 : adoptée.

---

Après avoir demandé aux membres présents s'ils ont des questions concernant la proposition du budget qu'il vient d'énoncer à voix haute, le Président soumet au vote le budget primitif 2026 par chapitre et l'annexe de l'état du personnel distribués, lequel est proposé en équilibre dans les sections d'investissement et d'exploitation, après reprise des restes à réaliser et affectation des résultats comme suit.

|                |          |           |                                       |           |
|----------------|----------|-----------|---------------------------------------|-----------|
| Exploitation   | Dépenses |           | Recettes                              |           |
|                | 011      | 224607,00 | 013                                   | 500,00    |
|                | 012      | 340592,23 | 70                                    | 41050,00  |
|                | 65       | 10000,00  | 74                                    | 260000,00 |
|                |          |           | 75                                    | 175409,00 |
|                |          |           | 77                                    | 496,00    |
|                | 042      |           | Résultat reporté N-2                  | 86243,55  |
|                | 68       | 6282,49   | Résultat exercice N-1                 | 17783,17  |
|                |          |           | 002 - Résultat d'exploitation reporté | 104026,72 |
|                |          | 581481,72 |                                       | 581481,72 |
| Investissement | 20       | 2432,00   | 10                                    | 800,00    |
|                | 21       | 21566,97  |                                       |           |
|                | RAR      | 19068,00  | 040                                   |           |
|                |          |           | 28                                    | 6282,49   |
|                |          |           | Résultat reporté N-2                  | 36238,14  |
|                |          |           | Résultat exercice N-1                 | -253,66   |
|                |          |           | 001 - Solde d'exécution de la section | 35984,48  |
|                |          | 43066,97  |                                       | 43066,97  |
| Total          |          | 624548,69 |                                       | 624548,69 |

Le comité de direction adopte à l'unanimité à 6 voix sur 6 (6 pour, 0 contre, 0 abstention) le Budget primitif 2026 présenté par chapitre ci-dessus et l'annexe du personnel présentée dans le document extrait d'AGEDI.

Budget primitif 2026 DE\_05\_2026 : adopté.

La directrice distribue les trois exemplaires d'arrêtés de signatures pour que les membres présents procèdent à leur signature.

FIN DE SÉANCE

Le Président demande s'il y a des questions à aborder avant de lever la séance pour laisser place à d'autres échanges.



Le Président, Monsieur Hervé MARCHAND, et les membres,  
Au registre du Comité de Direction sont les signatures.



+ 33 (0)5 62 92 30 30  
LUZ-TOURISME.COM  
bonjour@luz-tourisme.com  
@LUZ\_TOURISME

SIRET : 31896425100017  
20 place du 8 mai  
65120 Luz-Saint-Sauveur  


# EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

COMITÉ DE DIRECTION | OFFICE DE TOURISME DE LUZ-SAINT-SAUVEUR

## DÉLIBÉRATION N° DE\_07\_2026

Le quinze juin deux mille vingt-six, à 15 heures 00, le Comité de direction convoqué par courriel le 10/06/2026, s'est réuni au nombre prescrit par la loi dans le lieu habituel de ses séances (Salle du Conseil municipal, Mairie), sous la présidence de Monsieur Hervé MARCHAND.

**Présents :** Monsieur Hervé MARCHAND, Madame Christine DUFOURCQ RIVIÈRE, Madame Agnès DEMOURY, Madame Sophie BERGART.

**Absents et excusés :** Monsieur Romain BARIAC, Monsieur Jérôme LURIE, Madame Angéline SOLÉ, Madame Florence MARQUE BARTHECOY, Monsieur Sylvain POURTET, Monsieur Laurent CAZAUX, Madame Emilie CAGNATI, Monsieur Cédric VIGNEAUX.

**Membres en exercice :** 7.

**Votants :** 4.

**Pour :** 4.

**Contre :** 0.

**Abstention :** 0.

**Résultat du vote :** adoptée.

## OBJET : Rapport d'activité 2025.

Considérant l'article R 133-R du Code du tourisme prévoyant que le Président soumet au Comité de direction chaque année le rapport annuel de l'activité fait par le Directeur ;

Il est proposé au Comité de direction d'approuver le bilan d'activité 2025 en annexe.

### LE COMITÉ DE DIRECTION :

- adopte à l'unanimité à 4 voix sur 4 (4 pour, 0 contre, 0 abstention) le bilan d'activité ci-joint à la présente délibération,
- certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte,

Office de tourisme de Luz-Saint-Sauveur | République

Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE

A G E D I

- informe que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif dans un délai de 2 mois à compter de sa notification, sa réception par le représentant de l'Etat et sa publication. Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique "Télérecours Citoyens" accessible par le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

Ainsi fait et délibéré, les jour mois et an que dessus.

Monsieur Hervé MARCHAND, Président.





# CONSULTE LES STATISTIQUES

2024/2025

Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

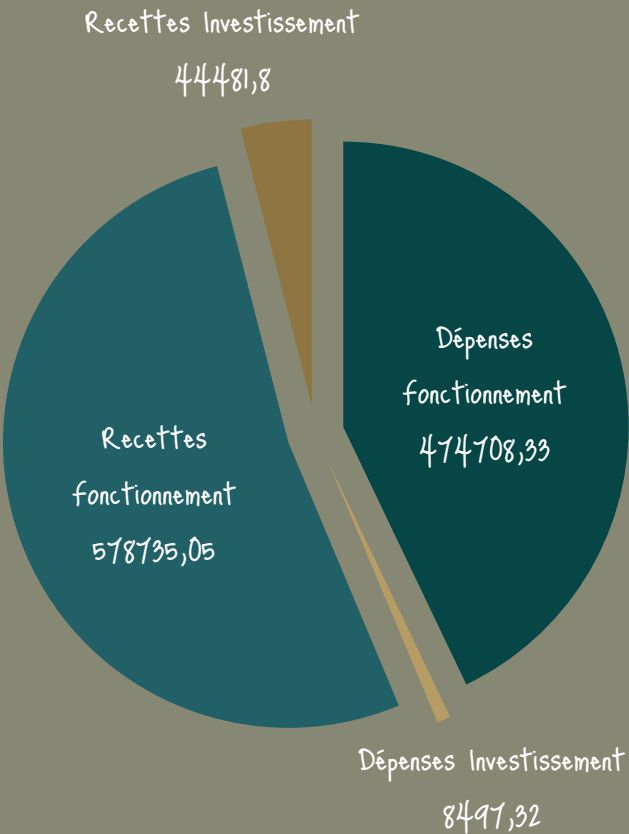
Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE

A G E D I

# CONSOMMATION DES CRÉDITS ET RÉALISATION DE L'EXERCICE

Crédits consommés



Recettes cumulées : 500 735,16€  
Dépenses cumulées : 483 205,65€  
Résultat de clôture : 175 29,51€

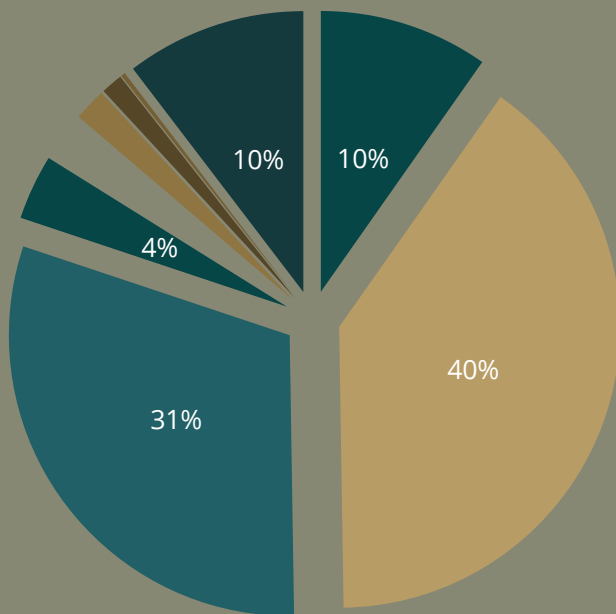
|                |          | 2023                                          | 2024      | 2025      | N-1       |       |
|----------------|----------|-----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-------|
| FONCTIONNEMENT | Dépenses | 60 - Achats et variation des stocks           | 24885,88  | 19388,2   | 39568,52  | +104% |
|                |          | 61 - Services extérieurs                      | 16351,07  | 23552,55  | 44219,66  | +88%  |
|                |          | 62 - Autres services extérieurs               | 45578,42  | 46336,94  | 44969,3   | -3%   |
|                |          | 63 - Impôts, taxes et versements assimilés    | 23313,74  | 24392,96  | 23374,34  | -4%   |
|                |          | 64 - Charges de personnel                     | 293398,95 | 300325,34 | 306947,7  | +2%   |
|                |          | 65 - Autres charges de gestion courante       | 9342,57   | 9327,18   | 8282,37   | -11%  |
|                |          | 67 - Charges exceptionnelles                  | 1542,75   | 21        |           |       |
|                |          | 68 - Dot. Amortist, dépréciat°, provisions    | 13305,87  | 12287,59  | 7346,44   | -40%  |
|                | Recettes | 64 - Charges de personnel                     | 10584,75  |           | 21117,44  |       |
|                |          | 70 - Ventes produits fabriqués, prestations   | 20066,2   | 33905,45  | 44997,1   | +33%  |
|                |          | 74 - Subventions d'exploitation               | 256200    | 254350,02 | 258100    | +1%   |
|                |          | 75 - Autres produits de gestion courante      | 138235,78 | 179458,38 | 167773,93 | -7%   |
|                |          | 77 - Produits exceptionnels                   | 794,1     | 3109      | 503,03    | -84%  |
|                |          | 78 - Reprise amort., dépreciat° et provisions | 1705,09   |           |           |       |
| INVESTISSEMENT | Dépenses | 13 - Subventions d'investissement             | 403,38    |           |           |       |
|                |          | 16 - Emprunts et dettes assimilées            | 0,02      |           |           |       |
|                |          | 20 - Immobilisations incorporelles            |           |           | 8172      |       |
|                |          | 21 - Immobilisations corporelles              | 8906,17   | 920,03    | 325,32    | -65%  |
|                |          | 28 - Amortissement des immobilisations        | 1705,09   |           |           |       |
|                | Recettes | 10 - Dotations, fonds divers et réserves      | 443,79    | 15729,08  | 897,22    | -94%  |
|                |          | 21 - Immobilisations corporelles              | 3436,64   |           |           |       |
|                |          | 28 - Amortissement des immobilisations        | 9920,87   | 11771,11  | 7346,44   | -38%  |

- ✓ **Augmentation des ventes** via la régie de recettes
- ✓ **Remboursements** issus du social (congrés maternité, reversements APCIL...)
- ✓ **Achats de prestations exceptionnelles** (t...)
- ✓ **Reste à réaliser** correspondant au solde la internet (absences de longues durées des s

Date de transmission de l'acte: 06/07/2026  
Date de reception de l'AR: 06/07/2026  
065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE  
A G E D I

# RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

## Missions et compétences



- FONCTIONNEL
- ACCUEIL & BOUTIQUE
- PROMOTION & COM
- COMMERCIALISATION
- SOCIOPROS
- PROJETS STRUCTURANTS
- EVENEMENTIEL
- EQUIPEMENTS
- AUTRE

7,38 ETP

Administration générale

DIRECTRICE

RESPONSABLE QUALITÉ  
ET COMPTABILITÉ

ASSISTANTE  
DE DIRECTION

Promotion

RESPONSABLE  
PROMOTION

COMMUNITY MANAGER  
GRAPHISTE

Accueil

RESPONSABLE  
ACCUEIL

CONSEILLERS EN SÉJOUR

Entretien

AGENT D'ENTRETIEN



Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE  
A G E D I

## Gestion de projets

1. Création d'un livrable stratégique
2. Renouvellement du classement préfectoral
3. Production d'un topoguide de randonnée
4. Étude autour du parcours client

INTÉGRATION DE NOUVELLES  
COMPÉTENCES ET DE NOUVEAUX  
PLANS D'ACTIONS DANS UN  
DOCUMENT RESSOURCE UNIQUE, LE  
LIVRABLE STRATÉGIQUE :

- ✓ Structuration des lignes directrices et des axes stratégiques dans un livrable
- ✓ Définition d'une politique de Responsabilité Sociale et Environnementale
- ✓ Formalisation de la stratégie d'accueil
- ✓ Publication d'un document pour l'application de la charte de communication
- ✓ Création d'un plan d'actions à destination des socioprofessionnels

# LIGNES DIRECTRICES & PROJETS POUR LA DESTINATION



Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE  
A G E D I

Classement en Catégorie I

✓ 4 novembre 2025

renouvellement du classement préfectoral  
de l'Office de tourisme en 1<sup>ère</sup> catégorie

Validation des critères du référentiel  
national (dossier ci-dessous)



# RÉFÉRENTIEL NATIONAL « PROCESS » APPLIQUÉS AU TOURISME

|                                                                                                                                          |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1</p> <p>L'office de tourisme est accessible et accueillant</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui</p>                           | <p>2</p> <p>Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui</p> | <p>3</p> <p>L'information est accessible à la clientèle étrangère</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui</p>                                              |
| <p>4</p> <p>L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui</p> | <p>5</p> <p>Les supports d'informations sont adaptés, complets et actualisés</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui</p>          | <p>6</p> <p>L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche de qualité &amp; progrès</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui</p> |
| <p>7</p> <p>L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui</p>      | <p>8</p> <p>L'office de tourisme assure un recueil statistique</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui</p>                        | <p>9</p> <p>L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui</p>                                  |

Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE  
A G E D I

# PROMOTION INGÉNIEURIE & CRÉATIONS

## Stratégie de promotion

### ✓ Nouveau positionnement

À Luz, tu es déjà en montagne, dans un village authentiquement riche, à la croisée des Grands Sites.

### ✓ Nouvelle charte graphique

Logo avec des éléments graphiques choisis pour affirmer la simplicité des valeurs des montagnards et le relief.

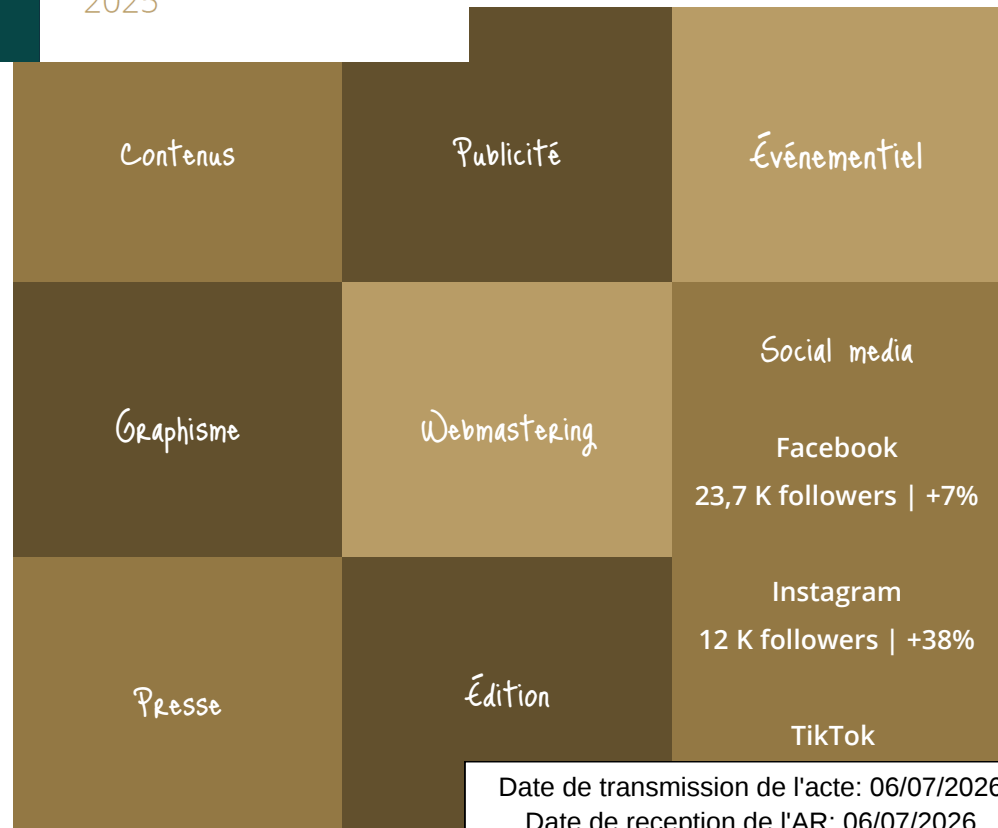
Univers graphique inspiré de la nature luzéenne et pyrénéenne.

### ✓ Emploi du tutoiement pour créer plus de proximité avec le public et révéler la convivialité des hôtes.

### ✓ Rédactionnel ponctué de mots appartenant au champ lexical de la montagne.

**Luz**  
Tourisme

Plan de promotion  
2025



Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE  
A G E D I

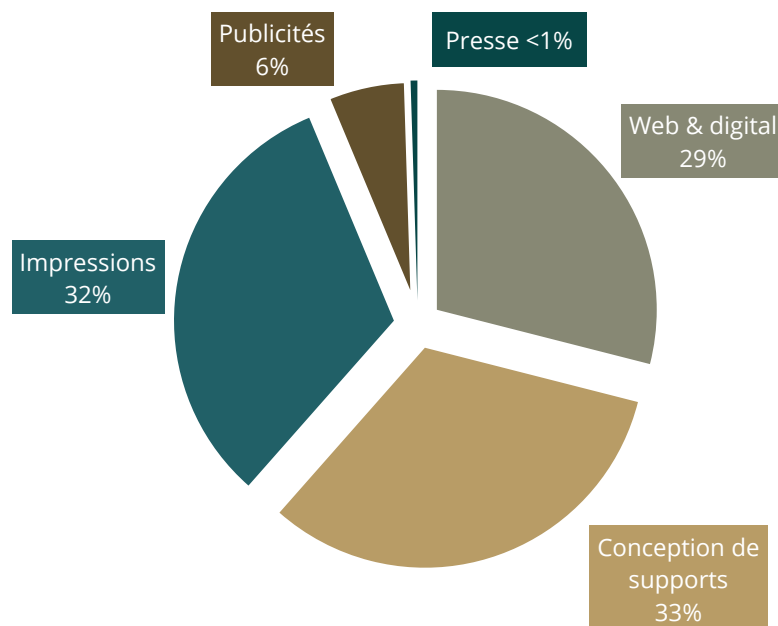
# PROMOTION

## DIFFUSION DES SUPPORTS

Réalisation des actions de promotion : 51 854,94€

- ✓ Imprimés publicitaires
- ✓ 4 partenariats avec les centres commerciaux
- ✓ Campagnes sponsorisées sur META
- ✓ Flocage du véhicule

- ✓ Abonnements
- ✓ Prestation d'accompagnement par un.e guide et/ou d'intervention médiatique
- ✓ Frais d'accueil (3 accueils presse)



- ✓ 44 500 brochures imprimées
  - Guides pratiques
  - Magazines automne
  - Agendas
  - Carnets de rando
  - Plans de ville
- ✓ Près d'1 M de pages lues en ligne
  - 111K e-brochures vues
  - 726K e-pages vues
  - 4,8K téléchargements
  - 411 partages
- ✓ 1 689 brochures envoyées
- ✓ 39 955 supports distribués en main propre aux clients et aux socioprofessionnels

- ✓ Site web
  - 259 309 internautes | -5,2%
  - Durée moyenne de session : 1 min 25 s
  - Nombre moyen de pages/session : 2,3 (-0,7%)
  - Utilisateurs mobile/smartphone : 69,6%
- ✓ Abonnements
- ✓ Newsletter

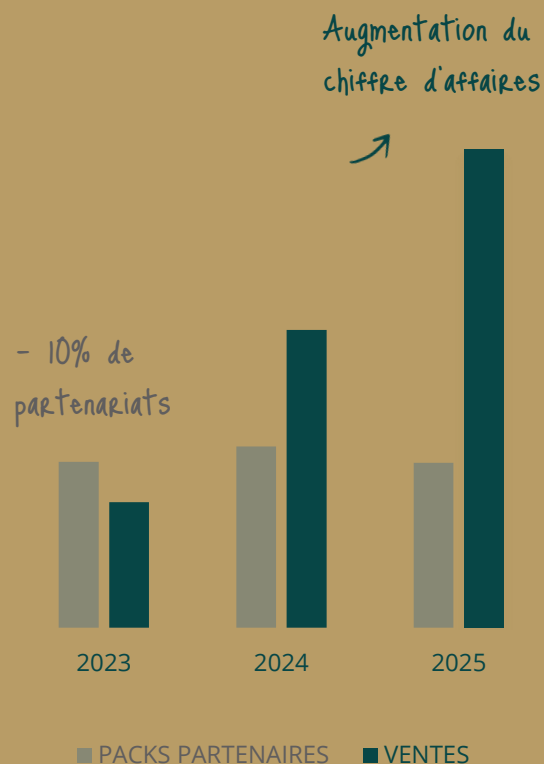
- ✓ Création d'un topoguide de randonnées
- ✓ Achat de photos (Lacs d'Ardiden)
- ✓ Traductions des éditions
- ✓ Abonnement au logiciel de graphisme

Date de transmission de l'acte: 06/07/2026  
Date de réception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE  
A G E D I

# VENTES ET PARTENARIATS VIA LA RÉGIE DE RECETTES

## Bilan des ventes



## Progression des ventes en billetterie et articles divers depuis 2023



### 7 769€ pendant la foire (+22,93%)

Les résultats enregistrés lors de la Foire aux côtelettes sont particulièrement encourageants, avec une progression de 22,93 % des ventes. Cette hausse confirme l'impact positif de cet événement sur l'activité et son rôle dans le développement du chiffre d'affaires.

### 15 349€ de forfaits de ski

La commercialisation des forfaits de ski génère quant à elle 15 349 €, représentant une part significative des recettes totales. Cette performance souligne l'importance de cette prestation dans l'activité de la structure et démontre sa bonne adéquation avec les attentes de la clientèle.



Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE  
A G E D I

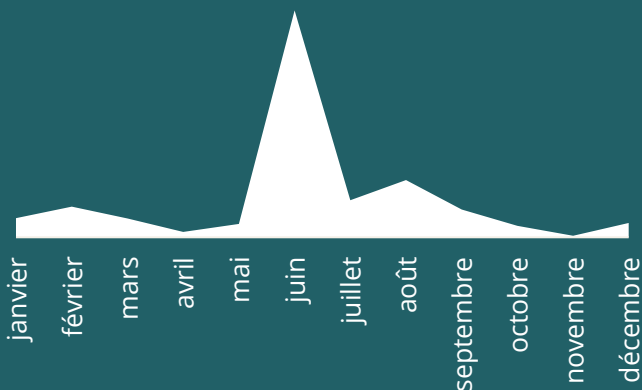
## Taxe de séjour

293 K nuitées hors OTA

160 860€ de recettes

Durée moyenne : 5,06 jours/séjour  
(3,9 l'hiver et 6,59 en juillet/août)

## Évolution de la fréquentation /nuitées



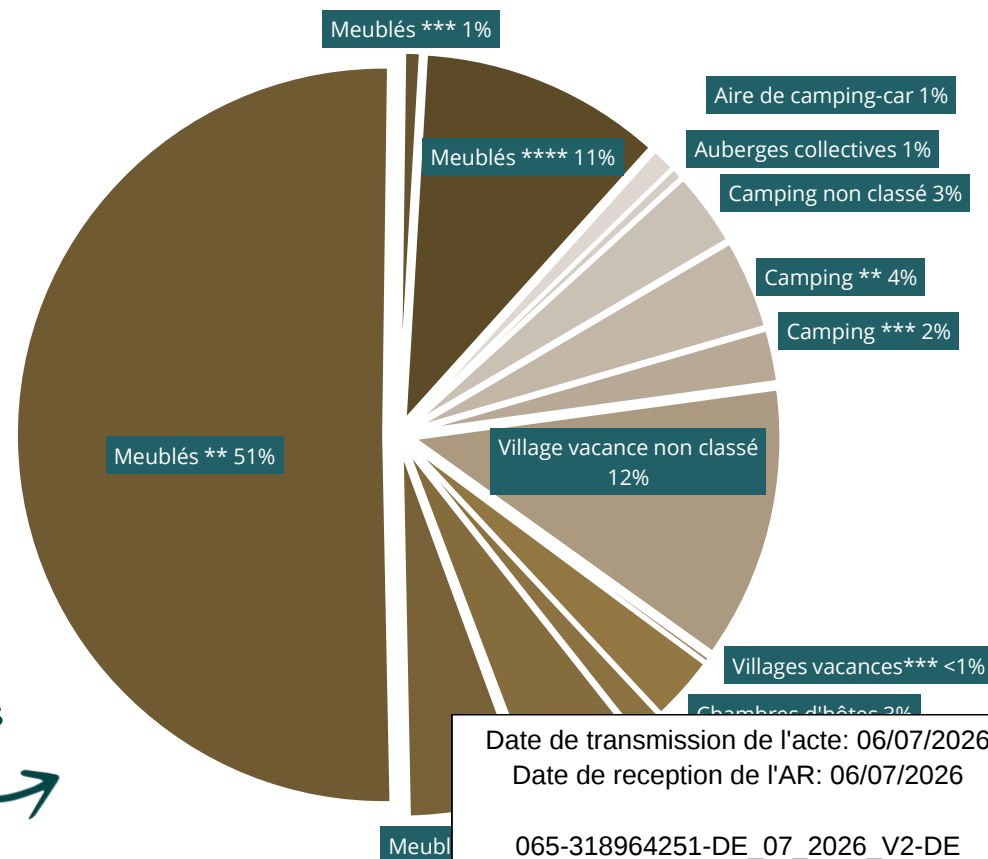
# ACCUEIL TOURISTIQUE

- ✓ 452 hébergements
- ✓ Augmentation du nombre de meublés \*\*\*

| Aire de camping<br>-car |  | Auberges<br>collectives | Campings |    |     |    | Villages<br>vacances |   | Chambres<br>d'hôtes |
|-------------------------|--|-------------------------|----------|----|-----|----|----------------------|---|---------------------|
|                         |  |                         | NC       | ** | *** | NC | ***                  |   |                     |
| 1                       |  | 2                       | 1        | 1  | 1   | 1  | 1                    | 4 |                     |

| Hôtels |     | Meublés |    |     |     |      | Résidences<br>de tourisme |  |
|--------|-----|---------|----|-----|-----|------|---------------------------|--|
| **     | *** | NC      | *  | **  | *** | **** | ***                       |  |
| 2      | 2   | 214     | 15 | 105 | 81  | 17   | 4                         |  |

Répartition des  
293 024 nuitées



Date de transmission de l'acte: 06/07/2026  
Date de reception de l'AR: 06/07/2026  
065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE  
A G E D I

## Profil des followers



43,8%

Sur TikTok

+ de 25 > 34 ans (30%)  
et 18-24 ans (29%)



54%

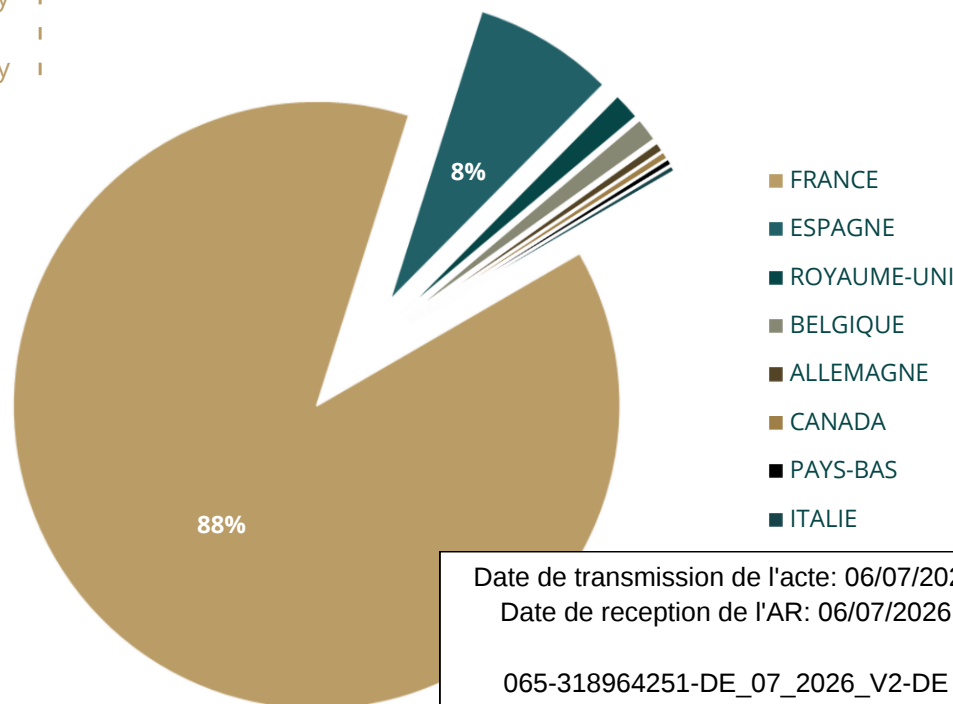
Sur Insta & FB

+ de 35 > 44 ans

## Origine des followers par ville sur FB

|                   |      |
|-------------------|------|
| Donostia          | 0,7% |
| Bilbao            | 0,7% |
| Paris             | 0,7% |
| Argelès-Gazost    | 0,7% |
| Luz-Saint-Sauveur | 1,3% |
| Pau               | 1,5% |
| Bordeaux          | 1,6% |
| Toulouse          | 1,7% |
| Tarbes            | 1,8% |
| Lourdes           | 1,9% |

# ANALYSE CLIENTÈLE



Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE  
A G E D I

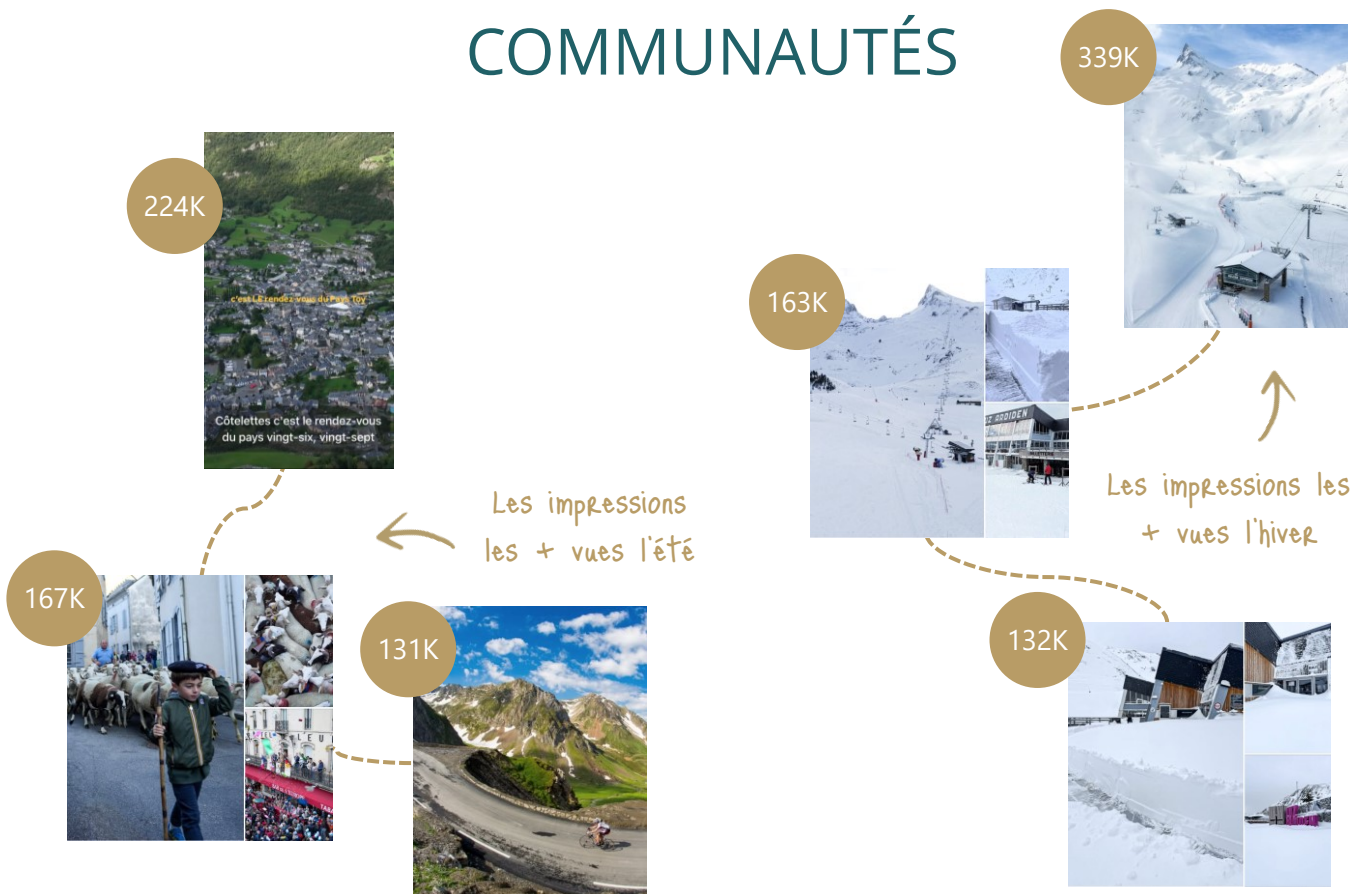
## Centres d'intérêts

1. Activités sportives  
(randonnées & ski)
2. Informations pratiques  
(plans, webcams, hébergements)
3. Agenda, fêtes et manifestations

## Pages web les + consultées

1. Accueil
2. Webcams
3. Cirque de Gavarnie
4. Station de ski Luz Ardiden
5. Promenades et randos
6. Hébergements
7. Météo et bulletin neige
8. Bouger
9. Réservez votre séjour
10. Événements
11. Les incontournables
12. Foire aux côtelettes

# ANALYSE COMMUNAUTÉS



Date de transmission de l'acte: 06/07/2026  
Date de reception de l'AR: 06/07/2026  
065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE  
A G E D I

Meilleure

# OBSERVATOIRE COMMUNAL

## Accueil à l'office de tourisme

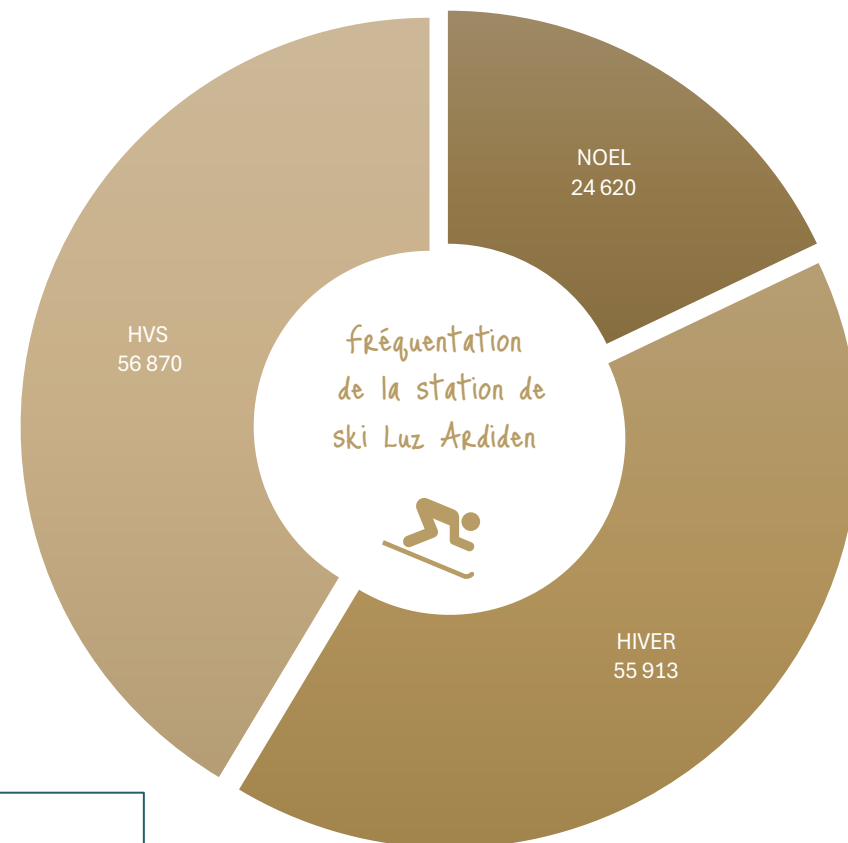


749 e-mails envoyés  
668 contacts par téléphone  
441 réponses par courrier  
1 248 brochures envoyées par mail



15 795 appels entrants en 2025  
Moyenne mensuelle : 1316 appels  
Mois le + dense : décembre (2637 appels)

137 403 journées ski  
2024/2025



Maison du Parc national  
et de la vallée



5129 cinéphiles | 424 séances de cinéma  
16 résidences organisées  
27 spectacles  
8 expositions

Date de transmission de l'acte: 06/07/2026  
Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE  
A G E D I



## Conclusion et perspectives

L'exercice 2025, marqué par la refonte de l'identité de la marque Luz tourisme et la concrétisation de nouveaux projets touristiques comme le topoguide de randonnées, se termine sur une note positive avec comme résultats satisfaisants :

- le renouvellement du classement en catégorie I,
- l'augmentation significative des ventes directes,
- le renforcement de la visibilité des communautés sur les réseaux sociaux.

Il convient toutefois d'identifier des points de vigilance pour intensifier les efforts engagés. En effet, la légère baisse des adhésions aux packs partenaires et de la fréquentation du site internet soulignent la nécessité de **renforcer la dimension commerciale et l'expérience client sur les supports numériques et physiques**.

Le projet de mise en ligne du nouveau site internet conduit en 2024/2025 poursuit l'objectif de dynamiser la visibilité des offres touristiques, favoriser la réservation et valoriser davantage les offres des socio-professionnels. De même, **le développement de la boutique et l'optimisation des outils de vente** semblent constituer de réelles opportunités dans un contexte d'évolution des envies des consommateurs et des pratiques professionnelles dans le secteur du tourisme.

Positionner davantage l'Office de tourisme comme apporteur d'affaires au bénéfice de l'ensemble des acteurs du territoire permettrait de consolider son rôle central et économique.

Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_07\_2026\_V2-DE

A G E D I



+ 33 (0)5 62 92 30 30  
LUZ-TOURISME.COM  
bonjour@luz-tourisme.com  
@LUZ\_TOURISME

SIRET : 31896425100017  
20 place du 8 mai  
65120 Luz-Saint-Sauveur  
@ f d

# EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

COMITÉ DE DIRECTION | OFFICE DE TOURISME DE LUZ-SAINT-SAUVEUR

## DÉLIBÉRATION N° DE\_08\_2026

Le quinze juin deux mille vingt-six, à 15 heures 00, le Comité de direction convoqué par courriel le 10/06/2026, s'est réuni au nombre prescrit par la loi dans le lieu habituel de ses séances (Salle du Conseil municipal, Mairie), sous la présidence de Monsieur Hervé MARCHAND.

**Présents :** Monsieur Hervé MARCHAND, Madame Christine DUFOURCQ RIVIÈRE, Madame Agnès DEMOURY, Madame Sophie BERGART.

**Absents et excusés :** Monsieur Romain BARIAC, Monsieur Jérôme LURIE, Madame Angéline SOLÉ, Madame Florence MARQUE BARTHECOY, Monsieur Sylvain POURTET, Monsieur Laurent CAZAUX, Madame Emilie CAGNATI, Monsieur Cédric VIGNEAUX.

**Membres en exercice :** 7.  
**Votants :** 4.  
**Pour :** 4.  
**Contre :** 0.  
**Abstention :** 0.  
**Résultat du vote :** adoptée.

## OBJET : Politique commerciale.

*Vu la délégation de signatures délibérée par le Comité de direction le 10/11/2023 autorisant l'ordonnateur à créer et modifier la Régie de recettes ;*

Après leur présentation détaillée et commentée, il est proposé au Comité de direction d'approuver les documents en annexes "Développement de la mission Commerciale" et "STRATÉGIE COMMERCIALE".

Il est aussi demandé au Comité de direction d'habiliter la Directrice - en suivant les orientations définies dans le document "Développement de la mission Commerciale" - à fixer les tarifs unitaires Toutes Taxes Comprises et les montants des commissions, rétrocessions et marges par signature de conventions, de contrats et d'avenants, les conditions d'encaissement et de recouvrement dans la limite des crédits inscrits au budget en dépenses et recettes d'exploitation, et à effectuer les opérations nécessaires en actualisant la régie

de recettes ou en effectuant les démarches administratives et comptables, concernant les produits, articles et prestations suivantes :

- forfaits et pass d'accès aux Grands sites d'Occitanie,
- produits et articles vendus pour le compte de la commune de Luz-Saint-Sauveur dans le cadre la foire aux côtelettes arrêtés par délibération de cette dernière,
- articles et produits de la boutique de l'Office de tourisme à l'effigie de la commune de Luz-Saint-Sauveur, de la marque Luz tourisme (gamme développée par l'Office de tourisme pour valoriser la destination),
- commercialisation en ligne d'hébergements et de prestations touristiques via la Place de Marché N'PY Résa (plateforme digitale exploitée par N'PY Résa).

#### LE COMITÉ DE DIRECTION :

- adopte à l'unanimité à 4 voix sur 4 (4 pour, 0 contre, 0 abstention) le document "Développement de la mission Commerciale" et les propositions d'habilitation de la Directrice pour permettre de commercialiser des articles, des produits et prestations ci-dessus dans la présente délibération,
- certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte,
- informe que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif dans un délai de 2 mois à compter de sa notification, sa réception par le représentant de l'Etat et sa publication. Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique "Télérecours Citoyens" accessible par le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

Ainsi fait et délibéré, les jour mois et an que dessus.  
Monsieur Hervé MARCHAND, Président.





# DÉPLOIEMENT DE LA MISSION COMMERCIALE 2026

Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_08\_2026\_V2-DE  
A G E D I

# 1 - Rappel

## LA COMMANDE

- ✓ Commercialiser Luz et animer le réseau des socioprofessionnels

Missions définies par:

- Les statuts de l'EPIC
- La convention d'objectif
- Les propositions portées par le Président et la Directrice approuvées par le Comité de direction

## LES OBJECTIFS

De développer la mission commerciale :

|                                                        |                                                             |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Centrer les missions sur le rôle de l'EPIC             | Être une référence en matière de promotion du territoire    |
| Maîtriser l'intégralité du parcours des voyageurs      | Légitimer notre savoir-faire auprès des socioprofessionnels |
| Améliorer l'observatoire statistique de la destination | Gagner en indépendance financière                           |

## LE CONTEXTE

Ayant conditionné la démarche :



**Juridique**  
Compétence de l'EPIC



**Économique**  
Station classée de tourisme  
Surclassement démographique



**Marché**  
Solutions de vente développées par d'autres collectivités



**Institutionnel**  
Discours porté par les acteurs publics



**Territorial**  
Transfert de la compétence aux intercommunalités



**Financier**  
Diminution des aides aux collectivités  
hausse des charges



**Sociétal**



**Technique**  
ns  
s

Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_08\_2026\_V2-DE  
A G E D I

# II - Constat

## LE BILAN

- ✓ **Attentes des clients :**
  - Nouveaux articles dans la boutique
  - Achat des pass Grands sites
  - Visualisation de la **disponibilité des hébergements**
  - **Bonne identification des sites et itinéraires**
  - Centralisation de l'offre
  
- ✓ **Constat interne des équipes :**
  - Image perçue comme **très institutionnelle**
  - Besoin de concertation et de **dynamique collective avec les partenaires**
  - Utilisation des **réseaux sociaux pour le conseil personnalisé**
  - Dysfonctionnements et **obsolescence des outils** (site web, banque d'accueil...)
  - **Connaissance limitée** de la fréquentation et des comportements des visiteurs (entrées, ventes, avis...)
  - **Pas de force commerciale affichée**
  - Présence limitée sur les lieux de vente en raison de la **gamme de produits réduite**
  - Tendance à commercialiser l'offre des acteurs publics en développant **moins de solutions pour les privés**
  
- ✓ **Besoins des socioprofessionnels :**
  - **Présence** et visites plus régulières du personnel et des élus
  - **Dynamique de collaboration**
  - **Amélioration de l'affichage des offres** sur le site internet
  - **Identification de l'Office de tourisme en tant que prescripteur**

## LE RAPPORT D'ACTIVITÉ

| +                                                                                         | -                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Augmentation du chiffre d'affaires pour les ventes au comptoir (succès de la billetterie) | Diminution du nombre de socioprofessionnels partenaires (environ - 10%) |
| Montée en gamme des meublés (***)                                                         | -5,2% de trafic sur le site internet                                    |
| Demande forte sur les thématiques actualités, randonnée, infos pratiques                  | Attente de solutions pour la réservation directe des séjours            |

## LES CONTRAINTES

- ✓ **Moyens supplémentaires** (humains, financiers...)
- ✓ Non-concurrence avec le secteur privé
- ✓ **Évolution du régime fiscal** (assujettissement à la TVA, sectorisation comptable)
- ✓ **Démarches administratives** supplémentaires et hybrides (commande publique, droit du commerce)

Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_08\_2026\_V2-DE

A G E D I

# III - Orientations

## COMMERCIALISER

### Le tourisme pour quoi ?

- ✓ Pour créer de la richesse sur le territoire (emploi, capacité d'investissement...).

### Le tourisme c'est quoi ?

Commercialiser c'est vendre le territoire pour générer de l'économie en travaillant sur l'attractivité de la destination via des stratégies, structures, outils, dispositifs...

### Le tourisme comment ?

Faire de chaque demande une opportunité de découverte et de consommation, proposer d'autres activités que celles prévues initialement, être proactif dans le démarchage.

### Positionnement de l'Office de Tourisme

|                                                    |                                                              |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Facilitateur et relais de diffusion                | Au service de la valorisation et de l'économie du territoire |
| Acteur de la mise en marché de l'offre touristique | Complémentaire des acteurs économiques privés locaux         |

## LA STRATÉGIE

À consulter dans le document dédié à la feuille de route 2026/2028



### STRATÉGIE COMMERCIALE

feuille de route 2026-27



Étude et audit



Positionnement



Mise en marché



Communication



Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de réception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_08\_2026\_V2-DE  
A G E D I

# IV - Actions

## LE CADRE OPÉRATIONNEL

- ✓ **Activités éligibles et autorisées : produits et services suivants ayant pour but de promouvoir et valoriser la destination touristique (Luz-Saint-Sauveur et sa vallée) et améliorer l'expérience des visiteurs.**

### 1. Prestations touristiques :

visites guidées, excursions et circuits organisés, ateliers de découverte, activités de loisirs : randonnées accompagnées, activités sportives.

### 2. Billetterie :

entrées de sites touristiques, événements, activités de loisirs.

### 3. Commercialisation de séjours, d'hébergements et de forfaits.

### 4. Produits locaux et souvenirs :

produits du terroir, artisanat local, souvenirs.

### 5. Publications touristiques :

cartes et plans, guides touristiques, topoguides, livres et brochures culturelles, contenus numériques (applications, audioguides).

### 6. Location et services associés :

location de matériel (audioguides...), services pratiques (consignes, bornes de rechargement...).

### 7. Activités sous conditions :

transport ou organisation de déplacements, activités d'agence de voyages.

- ✓ **Conditions de commercialisation :**

1. **Sélection des produits et services selon les critères définis dans la Charte de sélection et de commercialisation des produits à savoir :**

- **fabriqués sur le territoire ou ayant vocation à assurer la promotion du territoire** (valorisation de la destination, de la marque Luz tourisme, des savoir-faire, des acteurs du tourisme local...),

- **répondant à des exigences de qualité** de fabrication ou de prestation,

- **conformes aux normes en vigueur,**

- **justifiant de procédés responsables** de fabrication et/ou de livraison avec une traçabilité des produits.

2. **Politique tarifaire : délégation de la fixation des prix, des commissions, des marges, des remboursements et des modalités des ventes à la Directrice, comprenant les points suivants.**

- Logique de service public, visant à **garantir l'accessibilité des offres au plus grand nombre** y compris en prévoyant des tarifs différenciés et réduits.

- **Valorisation de la qualité** des produits et services.

- **Cohérence avec le marché local.**

- **Respect des tarifs publics des collectivités partenaires** sauf accord négocié par convention.

- **Révision des tarifs** pour des opérations promotionnelles ponctuelles et garantir l'adéquation avec le marché et les objectifs de vente.

Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de reception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_08\_2026\_V2-DE

A G E D I

# V - Cadrage

## ✓ Distribution et lieux de vente :

1. Points de vente physiques, dans et hors les murs.
2. Vente en ligne et envoi à distance.
3. Revente via des tiers.
4. Distribution par des intermédiaires.

- Assurances (garantie financière et responsabilité civile)
- Information précontractuelle et contractualisation
- Cadrage des promotions et de la gratuité
- Conditions générales de vente et documentation
- Recommandations aux tiers et intermédiaires sur la définition de leurs conditions et clauses
- Conformité des campagnes publicitaires, des outils marketing
- Règles et sécurisation des paiements et encaissements
- Gestion des réclamations, médiation et gestion des litiges
- Preuves de conformité et historique
- Collecte et utilisation des données
- Régime de TVA applicable

## LE CADRE JURIDIQUE

### ✓ Références aux codes



Code des marchés publics



Droit du commerce



Droit de la consommation

### ✓ Sécurisation des transactions

#### Organisation interne :

- Habilitations ordonnateur/DGFIP
- Conditions humaines et matérielles
- Gestion des stocks et inventaire
- Dispositifs et terminaux de paiement
- Mode opératoire pour les encaissements, les ventes et la conservation des fonds

### ✓ Garanties à mettre en place :

- Référents internes
- Sensibilisation des équipes
- Immatriculation et capacité à exercer

Date de transmission de l'acte: 06/07/2026

Date de réception de l'AR: 06/07/2026

065-318964251-DE\_08\_2026\_V2-DE  
A G E D I



+ 33 (0)5 62 92 30 30  
LUZ-TOURISME.COM  
bonjour@luz-tourisme.com  
@LUZ\_TOURISME

SIRET : 31896425100017  
20 place du 8 mai  
65120 Luz-Saint-Sauveur  
@ f d

# EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

COMITÉ DE DIRECTION | OFFICE DE TOURISME DE LUZ-SAINT-SAUVEUR

## DÉLIBÉRATION N° DE\_09\_2026

Le quinze juin deux mille vingt-six, à 15 heures 00, le Comité de direction convoqué par courriel le 10/06/2026, s'est réuni au nombre prescrit par la loi dans le lieu habituel de ses séances (Salle du Conseil municipal, Mairie), sous la présidence de Monsieur Hervé MARCHAND.

**Présents :** Monsieur Hervé MARCHAND, Madame Christine DUFOURCQ RIVIÈRE, Madame Agnès DEMOURY, Madame Sophie BERGART.

**Absents et excusés :** Monsieur Romain BARIAC, Monsieur Jérôme LURIE, Madame Angéline SOLÉ, Madame Florence MARQUE BARTHECOY, Monsieur Sylvain POURTET, Monsieur Laurent CAZAUX, Madame Emilie CAGNATI, Monsieur Cédric VIGNEAUX.

**Membres en exercice :** 7.  
**Votants :** 4.  
**Pour :** 4.  
**Contre :** 0.  
**Abstention :** 0.  
**Résultat du vote :** adoptée.

## OBJET : Ouverture de l'établissement.

Considérant la délibération "Délégations de signature du comité de direction à l'ordonnateur." en date du 17/04/2026 et le pouvoir d'Ordonnateur de la Directrice ;

Il est proposé au Comité de direction d'autoriser la Directrice (ordonnateur) à modifier et ajuster les jours et horaires d'ouvertures et de fermeture de l'établissement au public, dans le cas de :

- réunions internes, formations ou ateliers de travail,
- réunions ou réception des socioprofessionnels ou élus,
- événements majeurs,
- de situation exceptionnelle nécessitant la présence des salariés en dehors de l'Office de tourisme (enterrement, journée de cohésion...).

## LE COMITÉ DE DIRECTION :

- adopte à l'unanimité à 4 voix sur 4 (4 pour, 0 contre, 0 abstention) l'autorisation pour la direction de modifier et ajuster les jours et horaires d'ouverture et de fermeture de l'Office de tourisme précisés dans la présente délibération,
- certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte,
- informe que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif dans un délai de 2 mois à compter de sa notification, sa réception par le représentant de l'Etat et sa publication. Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique "Télérécours Citoyens" accessible par le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

Ainsi fait et délibéré, les jour mois et an que dessus.

Monsieur Hervé MARCHAND, Président.

