

AVIS DE SOUTENANCE DE THÈSE

Madame Nathalie JARRAUD

Candidate au Doctorat de Sciences de gestion,
de l'Université de Pau et des Pays de l'Adour

Soutiendra publiquement sa thèse intitulée :

*Le déclin d'une destination touristique à l'aune de la COVID-19 : analyses et perspectives pour le secteur de
l'hôtellerie - Le cas de Lourdes*

Dirigée par Monsieur JACQUES JAUSSAUD et Monsieur OLIVIER BESSY

le 25 novembre 2024 à 14h00

Lieu : Ecole Doctorale Sciences Sociales et Humanités, Avenue du Doyen Poplawski, 64000 Pau Cedex
Salle : des thèses

Composition du jury :

| | | |
|--|---|--------------------------|
| M. Jacques JAUSSAUD, Professeur des universités | Université de Pau et des Pays de l'Adour | Directeur de thèse |
| M. Olivier BESSY, Professeur des universités | Université de Pau et des Pays de l'Adour | Co-directeur de thèse |
| Mme Isabelle FROCHOT, Maître de conférences HDR | Université de Bourgogne | Rapporteuse |
| M. Gilles PACHÉ, Professeur des universités | Université Aix-Marseille | Rapporteur |
| Mme Sylvie CLARIMONT, Professeur des universités | Université de Pau et des Pays de l'Adour | Examinatrice |
| Mme Carole JEAN-AMANS, Maître de conférences HDR | Université Toulouse III - Paul Sabatier | Examinatrice |
| Mme Martine FERRY, Directrice des programmes Master EM Lyon | EM Lyon Business School | Examinatrice |

Mots-clés : Tourisme, Innovation, COVID-19, Transition numérique, Hôtel, Lourdes

Résumé :

Depuis les apparitions de la Vierge Marie à la jeune Bernadette Soubirous en 1858, Lourdes, petite ville du piémont pyrénéen, s'est progressivement imposée comme un haut-lieu du tourisme religieux de renommée internationale jusqu'à devenir la deuxième ville de France en termes de capacité hôtelière. Cependant, depuis la fin des années 1990, des signes de déclin apparaissent : déficit d'image, baisse de fréquentation et perte d'attractivité (touristique tout comme résidentielle). La crise de la COVID 19 a bouleversé les habitudes du passé et a semblé accélérer le processus de transition touristique, amorcé depuis plusieurs années. Ce déclin de la destination, accentué par la crise sanitaire, remet sérieusement en cause le modèle de l'hôtellerie lourdaise, qui se trouve à un moment critique de son développement. Cette thèse analyse l'évolution de l'hôtellerie face aux mutations du secteur touristique, plus particulièrement en termes d'innovation et de transition numérique, pratiques essentielles pour sortir de la crise et se renouveler. Ces réflexions conduisent à la question de recherche suivante : face au déclin et à la crise, l'hôtellerie lourdaise s'engage-t-elle dans une démarche d'innovation qui lui permettrait de s'adapter aux changements et de se réinventer ? La recherche s'est fondée sur deux hypothèses. La première stipule que l'hôtellerie lourdaise n'adopte pas d'innovations plurielles - de produit, de procédé, marketing - tandis que la deuxième indique qu'elle ne s'engage pas dans une démarche de transition numérique. Cette thèse permet d'étudier les changements à l'œuvre afin de déterminer s'ils s'inscrivent véritablement dans un processus de transformation et d'innovation, sans pour autant négliger la dimension de développement durable. Elle met également en lumière les attitudes et les freins relatifs à l'innovation et à la transition numérique. L'exploitation des résultats obtenus conduit à la formulation de préconisations ou de perspectives pour l'avenir.