

CONVENTION D'**OBJECTIFS 2017-2019**

COMMUNE DE CAMBO LES BAINS

OFFICE DE TOURISME DE CAMBO LES BAINS

OBJECTIF

La présente convention a pour objet la formalisation des responsabilités mutuelles, des droits et devoirs, qui structurent la relation entre la commune de Cambo les Bains et l'Office de Tourisme de Cambo les Bains.

CONVENTION

Entre la commune de Cambo les Bains, représentée par M. Vincent BRU, Maire, agissant en cette qualité, d'une part,

et

l'Office de Tourisme de Cambo les Bains (OTCB), classé Catégorie 1, représenté par M. Marcel NOBLIA, Président, agissant en tant que représentant légal, d'autre part,

Il a été convenu et arrêté ce que suit

PREAMBULE

La Commune de CAMBO les BAINS reconnaît avoir délégué les missions de Service Public de sa compétence tourisme à l'Office de Tourisme de Cambo-les-Bains classé catégorie I par le Préfet des Pyrénées Atlantiques en date du 16 octobre 2014.

L'Office de Tourisme assure ces missions de service public en relation avec les Comités Départementaux et Régionaux du Tourisme. Il contribue à assurer la coordination des interventions des différents partenaires du développement touristique local, sur la totalité du territoire spécifié dans ses statuts, et peut être consulté sur des projets d'équipements touristiques.

Le cadre réglementaire des missions complémentaires pouvant être déléguées par une commune à un Office de Tourisme comprend :

- L'élaboration et la mise en œuvre de tout ou partie de la politique du tourisme dans la commune,
- Les études et programmes locaux de développement touristique,
- L'élaboration et la mise en œuvre de services touristiques,
- L'exploitation d'installations et équipements touristiques ou de loisirs,
- L'organisation de fêtes ou manifestations culturelles,
- La commercialisation de prestations touristiques dans le cadre des dispositions du Titre 1er du Livre II du Code du Tourisme.

CHAPITRE 1 – OBJET

La présente convention a pour but de permettre de définir l'objet, le montant et les conditions d'utilisation des subventions allouées par la commune de Cambo les Bains à l'Office de Tourisme de Cambo les Bains pour remplir ses missions et maintenir son classement en première catégorie.

La présente convention sert également de cadre aux engagements réciproques des parties pour assurer l'ensemble des missions rappelé en préambule.

CHAPITRE 2 – CADRE GÉNÉRAL ET RÉGLEMENTAIRE

Conformément à la loi n°92-1341 du 23 décembre 1992, portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme, la Commune de Cambo les Bains a délégué, par délibération, les missions de service public d'accueil, d'information et de promotion touristique du territoire communal à l'OTCB, classé Catégorie I par le Préfet des Pyrénées Atlantiques en date du 16 octobre 2014.

1 – MISSION ACCUEIL ET INFORMATION

1.1 Accueillir / Informer

Axe 1. Décliner un traitement homogène de l'accueil et de l'information sur la commune.

Les actions envisagées sur 3 ans.

- Maintenir les services permettant un classement en première catégorie,
- Assurer toute l'année un service permanent de réponses aux demandes au guichet et à distance en 3 langues,
- Collecter, traiter et diffuser les informations pour diffusion auprès du grand public (mise à jour des éditions, base de données régionale SIRTAqui, etc.),
- Accueillir, orienter, conseiller et informer les différentes clientèles sur les richesses touristiques du territoire,
- Assurer l'accueil téléphonique et gérer le courrier postal et numérique entrant et sortant,
- Assurer une meilleure diffusion de l'information du territoire dans et hors les murs,
- Adapter les ouvertures de l'Office de Tourisme aux flux touristiques en tenant compte des obligations d'un Office de Tourisme classé Catégorie 1.

Axe 2. Rendre plus qualitatif le rôle des conseillers en séjour.

Les actions envisagées sur 3 ans.

- Face au développement du numérique, se positionner en tant que structure apportant une véritable plus-value aux clients en développant l'accueil personnalisé,
- Transformer l'acte d'accueil en un acte de valorisation et de vente de son territoire,
- Animer la professionnalisation de l'accueil et de l'information sur le principe de la relation conseil au client,
- Répondre aux attentes personnalisées du visiteur par une information et un conseil adaptés à la demande,
- Accentuer la pratique des outils numériques.

Axe 3. Faire de l'Office de Tourisme un lieu attractif et de visites

Les actions envisagées sur 3 ans.

- Réaménager les locaux d'accueil de l'Office de Tourisme en tenant compte des nouveaux comportements de la clientèle curiste et touristique.

1.2 Faire de la qualité un atout concurrentiel.

Axe 1. Veiller au respect de la marque Qualité Tourisme.

Les actions envisagées sur 3 ans.

- Poursuivre et consolider la démarche qualité et procéder à la révision régulière des procédures, du manuel qualité, des documents qualité,
- Poursuivre la professionnalisation du personnel de l'Office de Tourisme de Cambo les Bains et mettre en place un plan de formation du personnel en lien avec la stratégie de développement de l'Office de Tourisme,

- Assurer un retour de la satisfaction client en utilisant de nouveaux moyens de médiation,
- Collecter les données statistiques pour les indicateurs mis en place.

Axe 2. Influencer de manière fondamentale sur la qualité de la destination.

Les actions envisagées sur 3 ans.

- Etablir un schéma d'accueil Qualité de Cambo les Bains,
- Professionnaliser l'accueil des prestataires touristiques du territoire,
- Suivi de la démarche Qualité au sein de l'Office de Tourisme et réflexion sur l'extension du principe de la démarche qualité aux prestataires touristiques du territoire en accord avec les politiques menées dans ce cadre par la Région Nouvelle Aquitaine et le Département des Pyrénées Atlantiques,
- Obtenir le label Tourisme et Handicap,
- Inciter les hébergeurs à se faire classer ou à obtenir un label national.

2 – MISSION PROMOTION COMMUNICATION

Axe 1. Promouvoir le territoire à partir des outils du web.

Les actions envisagées sur 3 ans.

- Créer un nouveau site internet, permettant la commercialisation en ligne et prenant en compte les comportements des internautes,
- Mettre en place une politique de référencement pour accompagner la mise en ligne du site internet,
- Définir une stratégie web 2.0,
- Animer et alimenter régulièrement les comptes existants du web 2.0 (Instagram, Facebook, ...).

Axe 2. Promouvoir la destination par l'image.

Les actions envisagées sur 3 ans.

- Développer, dynamiser et renforcer l'identité et l'image de la destination au sein du Pays Basque et au niveau national,
- Imaginer un message/slogan fort mettant en avant les points forts de la station thermale de Cambo les Bains,
- Refondre la charte graphique de l'OT et repenser les éditions d'accueil,
- Renforcer les actions de promotion auprès des marchés prioritaires,
- Enrichir la photothèque de la structure en réalisant régulièrement des reportages photos,
- Définir une politique éditoriale et produire des contenus éditoriaux riches de sens et de valeurs,
- Développer et renforcer les relations presse en lien avec le service Presse de l'ADT64,
- Mettre en place des partenariats avec les Stations classées et Offices de tourisme du Pays Basque.

3 – COORDINATION ET ANIMATION DES ACTEURS

Axe 1. Positionner l'OT comme metteur en scène du territoire.

Les actions envisagées sur 3 ans.

- Animer et fédérer les acteurs du tourisme,
- Accompagner les prestataires dans leur professionnalisation,
- Affirmer le rôle de conseil/expert,
- Observer l'activité de l'économie touristique du territoire.

Axe 2. Animer la station.

Les actions envisagées sur 3 ans.

- Assurer l'animation de manifestations locales,
- Apporter un appui promotionnel, un service de billetterie ou de réservation aux organisateurs locaux.

4 – MISSION **COMMERCIALISATION**

Axe 1. Maintenir le niveau d'activité de la centrale de réservation.

Les actions envisagées sur 3 ans.

- Assurer la mise en place d'une plateforme de réservation et de paiement en ligne sur le nouveau site internet,
- Former l'ensemble du personnel à répondre aux demandes de renseignement afin d'apporter une réponse immédiate aux demandes,
- Mettre en place un contrat de mandat de deux ans pour les propriétaires de la centrale afin de pouvoir répondre aux demandes de réservation précoces et garder ainsi les clients captifs,
- Fidéliser la clientèle par la mise en place de services +.

Axe 2. Trouver de nouvelles ressources d'autofinancement.

Les actions envisagées sur 3 ans.

- Pérenniser les régies publicitaires « print » de l'Office de Tourisme et développer les régies du site internet et des écrans d'accueil,
- Développer la gamme de produits de la boutique de l'Office de Tourisme,
- Développer le service de classement des meublés de tourisme de l'Office de Tourisme

4 – MISSIONS **COMPLÉMENTAIRES**

- Appui - conseil à la stratégie de promotion de la Villa Arnaga,
- Organisation et coordination de la Fête du Gâteau Basque,
- Billetterie des festivités organisées par la ville,
- Commercialisation de la Villa Arnaga dans le cadre des circuits groupes,
- Visites guidées de la ville,
- Sonorisation de la ville,
- Appui technique sur le volet tourisme.

CHAPITRE 3 - CONDITIONS DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA CONVENTION.

1 – **FINANCEMENT** DES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC.

Afin de permettre à l'Office de Tourisme de Cambo les Bains de remplir les missions de service public dans le cadre du classement en catégorie I, la commune de Cambo les Bains lui attribuera annuellement les crédits de fonctionnement nécessaires et adaptés aux différentes missions qui sont les siennes.

Le Conseil municipal vote annuellement le montant de la contribution communale au budget de l'Office de Tourisme, et procède au versement d'un acompte principal avant le 1^{er} mars de l'année en cours représentant au minimum 50% de la contribution pour couvrir les besoins en trésorerie du 1^{er} semestre. Le second versement s'effectuera avant le mois de juillet de l'année en cours.

Au vu du chapitre de dépenses prévu au budget prévisionnel, les crédits de fonctionnement attribués par la commune de Cambo les Bains sont fixés à :

	2017	2018	2019
Fonctionnement	193 000 €	195 000 €	197 000 €

Les autres ressources de l'Office de Tourisme proviennent des cotisations de ses adhérents, des recettes publicitaires, et des marges et rémunérations de ses différents services.

2 – CREDITS COMPLEMENTAIRES ET **CONTRIBUTION EXCEPTIONNELLE.**

Les investissements suivants seront pris en charge par la commune de Cambo :

2017 : changement du standard téléphonique, création d'un nouveau site internet.

2018-2019 : réaménagement de l'espace (outils numériques, création des contenus, mobilier d'accueil, travaux en régie, etc.)

Des crédits complémentaires pourront être alloués à tout moment à l'association pour toute autre tâche précise ponctuelle ou permanente, confiée à l'Office de Tourisme de Cambo les Bains. Ces missions feront l'objet d'avenants à cette convention, stipulant la nature, la durée du service et le montant des crédits spécifiques accordés.

De la même façon, une contribution exceptionnelle peut être versée par la commune, laquelle doit également faire l'objet d'un avenant à la présente convention, qui en précise la nature et les modalités.

CHAPITRE 4 - MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS ET DE PERSONNEL

La commune de Cambo les Bains s'engage à mettre à disposition de l'Office de Tourisme de Cambo les Bains à titre gracieux :

- les locaux de l'Office de Tourisme situés : 3 avenue de la Mairie à Cambo les Bains,
NB. Ces locaux sont directement accessibles au public (y compris aux personnes à mobilité réduite et aux poussettes) et indépendants de toute activité non exercée par l'Office de Tourisme. Ils bénéficient d'une signalétique directionnelle et d'indication conforme aux normes en vigueur. Les charges de propriétaire sont à la charge de la commune ainsi que les consommations d'électricité et d'eau liées au fonctionnement du bâtiment.
- le mobilier d'accueil, de travail et de présentation.
NB. Les locaux sont équipés pour répondre aux attentes des clientèles et aux critères de classement d'un office de tourisme en Catégorie I. Le renouvellement ou la création d'aménagements mobiliers feront l'objet d'un examen par la commune.
- le parc automobile de la Mairie de Cambo les Bains pour assurer les déplacements professionnels du personnel,
- le personnel nécessaire pour l'entretien des locaux.

CHAPITRE 5 - GESTION DES MOYENS HUMAINS

L'Office de Tourisme de Cambo les Bains assume la mise en œuvre et la gestion des moyens humains et financiers nécessaires à la réalisation des missions précitées en liaison avec son Conseil d'Administration et la commune de Cambo les Bains.

CHAPITRE 6 - GESTION DES LOCAUX ET EQUIPEMENTS

L'Office de Tourisme de Cambo les Bains :

- assume directement la responsabilité des locaux et des installations techniques,
- prend en charge les frais correspondants à l'entretien du matériel et les frais de fonctionnement : téléphone, fournitures administratives, matériel et consommables informatiques, entretien journalier.

L'Office de Tourisme devra être assuré en responsabilité civile professionnelle et en garantie des risques locatifs.

CHAPITRE 7 - REVENUS PROPRES A L'OFFICE DE TOURISME.

L'Office de Tourisme de Cambo les Bains s'engage à trouver des revenus supplémentaires aux crédits de fonctionnement alloués par la commune de Cambo les Bains :

- par des prestations aux professionnels qui seront perçues auprès des différents prestataires touristiques du territoire selon une grille établie en amont en fonction des services sollicités,
- par la commercialisation d'hébergements et de produits touristiques,
- par les services rendus auprès des visiteurs de l'Office de Tourisme (billetterie, impressions,...).

De plus, la Commune de Cambo les Bains autorise l'Office de Tourisme à solliciter toute source de financement extérieur pour optimiser les missions dans lesquelles il s'engage par la présente convention.

CHAPITRE 8 - COMPTE RENDU DE L'EMPLOI DES CREDITS ALLOUÉS

L'Office de Tourisme se dote des outils et compétences comptables nécessaires, et s'engage à présenter à la commune son rapport d'activités annuel, son bilan comptable et financier ainsi qu'un projet de budget pour l'année n+1. Au cours du premier trimestre de l'année n+1, le compte de résultat et le bilan définitifs sont produits par l'Office de Tourisme avec le concours d'un expert-comptable. Un commissaire aux comptes certifie la sincérité des comptes à la clôture de chaque exercice. Ces documents seront préalablement soumis au bureau de l'Association Office de Tourisme de Cambo les Bains.

CHAPITRE 9 - DUREE DE LA CONVENTION.

La présente convention est signée pour une période de 3 ans renouvelable expressément 3 mois avant son terme.

Fait à Cambo les Bains, le

Pour la commune de Cambo les Bains,
Le Maire, Vincent BRU

Pour l'Office de Tourisme,
Le Président, Marcel Noblia