



CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS ENTRE LA MAIRIE ET L'OFFICE DE TOURISME DE CAMBO LES BAINS

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

Entre

La commune de CAMBO les BAINS, représentée par M. Vincent BRU, Maire, agissant en cette qualité,

ET :

L'Office de Tourisme de CAMBO les BAINS, représenté par M. Marcel NOBLIA, Président, agissant en tant que représentant légal,

Il a été convenu et arrêté ce que suit :

Préambule

Conformément aux articles 133-1 à 133-3 du Code du Tourisme, la Municipalité de CAMBO les BAINS reconnaît avoir délégué les missions de Service Public d'ACCUEIL-INFORMATION-ANIMATION et PROMOTION TOURISTIQUE LOCALE, à l'Office de Tourisme de CAMBO les BAINS classé 3 étoiles par le Préfet des Pyrénées Atlantiques en date du 27 novembre 2008.

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 municipalité 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 1^{er} du Livre II du Code du Tourisme.

ARTICLE 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 permettre son classement en première catégorie conformément à :

- > La circulaire du 29 décembre 2009 relative à la mise en œuvre des dispositions réglementaires portant application de la loi n°2009-888 du 29 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques,
- > Le Code de tourisme, art. L. 133-10-1 et suivants, L. 134-5, L. 134-6, R. 133-1 et suivants et R. 134-12 et suivants ;
- > L'arrêté du 12 novembre 2010 modifié fixant les critères de classement des Offices de Tourisme,
- > L'arrêté du 10 juin 2011 modifiant l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des Offices de Tourisme.

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

ARTICLE 2 - OBJECTIFS

Les missions exercées par l'Office de Tourisme de Cambo les Bains auront pour objectifs d'améliorer de façon permanente l'accueil, l'information des clientèles touristiques et des résidents, ainsi que la promotion touristique de la destination « Cambo les Bains et ses environs » afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes liées à l'activité touristique.

ARTICLE 2.1 - MISSIONS ACCUEIL & INFORMATION

L'Office de Tourisme doit disposer de locaux directement accessibles au public, y compris aux personnes en situation de handicaps.

Objectifs à atteindre par l'Office de Tourisme.

- > Proposer un traitement homogène de l'accueil et de l'information adapté aux touristes et obligatoirement 7 jours sur 7 en haute saison estivale (juillet et août) ;
- > Assurer toute l'année un service permanent de réponses aux demandes au guichet et à distance en 3 langues (français, anglais et espagnol) ;
- > Poursuivre la professionnalisation du personnel de l'Office de Tourisme de Cambo les Bains dans le cadre de la Démarche Qualité en cours au sein de l'établissement ;
- > Professionnaliser l'accueil des prestataires touristiques du territoire ;
- > Faire de l'Office de Tourisme un lieu attractif et de visites

Les actions à mener sur 3 ans

- > Gérer et développer les services permettant un classement en première catégorie,
- > Renforcer le maillage d'accueil sur le territoire : former des ambassadeurs de pays, gérer le point d'information touristique de l'Office de Tourisme en favorisant les nouvelles technologies et en développant le concept d'accueil numérique,
- > Assurer une meilleure diffusion de l'information du territoire dans et hors les murs,
- > Mettre en place un plan de formation du personnel en lien avec la stratégie de développement de l'Office de Tourisme,
- > 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 Aquitaine et le Département des Pyrénées Atlantiques,

- > Sensibiliser les prestataires du territoire à la Qualité, en accord avec les politiques menées dans ce cadre.

ARTICLE 2.2 - PROMOTION COMMUNICATION

L'Office de Tourisme s'engage à mener des actions de promotion pour contribuer à développer les retombées économiques sur son territoire de compétence.

Les objectifs à atteindre.

- > Poursuivre la promotion et la communication externe du territoire et les renforcer,
- > Densifier la communication interne du territoire,
- > Eviter la fracture numérique entre les acteurs du territoire et rester compétitif,
- > Renforcer l'identité et l'image de la destination : faire connaître et reconnaître la destination Cambo les Bains.

Les actions à mener sur 3 ans.

- > Mettre en place une stratégie e-tourisme et accompagner la création du site internet de l'Office de Tourisme en formant le réseau de prestataires par une action d'animation numérique de territoire,
- > Investir le Web 2.0,
- > Concevoir et diffuser des documents touristiques permettant de présenter l'ensemble de l'offre touristique de la destination ;
- > Accompagner les actions de commercialisation par une promotion spécifique,
- > Renforcer les relations entre prestataires touristiques et Office de Tourisme par l'intermédiaire des services qui leur sont proposés,
- > Renforcer les relations presse en collaboration avec le service Presse du CDT64,
- > Développer de nouveaux outils de promotion via la création d'outils numériques (application mobile...),
- > Appui - conseil à la stratégie de promotion de la Villa ARNAGA,
- > Développer une gamme de produits estampillée Cambo les Bains dans le cadre de l'activité Boutique de l'Office de Tourisme,
- > Intégrer la cellule de réflexion du CDT64 sur la destination Pays Basque et mise en œuvre des actions collaboratives.

ARTICLE 2.3 - COORDINATION DE LA POLITIQUE LOCALE DU TOURISME, ANIMATIONS DES ACTEURS ET DEVELOPPEMENT DES FILIERES.

L'Office de Tourisme de Cambo les Bains a un rôle de mise en œuvre et de suivi de la politique touristique du territoire.

Les objectifs à atteindre

- > Appui technique sur le volet touristique auprès de la commune de Cambo les Bains et des communes adhérentes ;
- > Partenariat avec les acteurs institutionnels (CDT Pyrénées Atlantiques, CRT Aquitaine, MOPA, Offices de Tourisme de France, ...) ;
- > Appui technique auprès des prestataires touristiques publics ou privés du territoire.
- > Trouver de nouvelles ressources pour le financement de l'activité touristique.

Les actions à mener sur 3 ans

- > Assurer l'animation de manifestations locales,

- > Proposer un service de billetterie le plus large possible pour les clientèles locales et touristiques,
- > Participation à la mise en tourisme de la destination par la création de nouveaux produits pour des clientèles variées (groupes et individuels),
- > Renforcer le réseau de prestataires par la création et la mise en place de nouveaux services,
- > Fédérer les prestataires et les acteurs en les impliquant dans l'organisation de la présentation de leur offre sur le marché et la conception de produits en cohérence avec les actions de l'office de Tourisme,
- > Mobiliser et animer le réseau en renforçant la communication interne auprès des professionnels et des partenaires de l'Office de Tourisme,
- > S'engager dans le projet de monétisation des Offices de Tourisme proposée par la MOPA,
- > Développer l'activité Boutique de l'Office de Tourisme de Cambo les Bains
- > Assurer la sonorisation de la ville.

ARTICLE 2.4 - MISSIONS COMPLEMENTAIRES

La commune confie à l'Office de Tourisme les missions complémentaires suivantes :

- > Commercialisation de produits touristiques dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques et le décret du 23 décembre 2009, dans un objectif de professionnalisation de la mise en marché du locatif saisonnier, et de vente de séjours associant hébergements et activités

Les objectifs à atteindre

- > Renforcer la démarche de commercialisation de produits d'excursion et de courts séjours en valorisant les prestataires et les atouts touristiques du territoire,
- > Poursuivre le travail effectué par la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme,
- > Mettre en place des partenariats avec les institutionnels du tourisme concernant cette démarche ainsi qu'avec nos prestataires privés,
- > Développer les ressources propres à l'Office de Tourisme,
- > Optimiser les retombées économiques du tourisme auprès des prestataires.

Les actions à mener sur 3 ans

- > Mettre en place des produits touristiques « clés en main » en développant les partenariats avec les prestataires locaux, les promouvoir et les commercialiser,
- > Maintenir le niveau d'activité de la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme,
- > Développer une véritable boutique de vente au sein de l'Office de Tourisme.

ARTICLE 2.5 – MODIFICATION DES OBJECTIFS

Les engagements arrêtés au titre de l'article 2 pourront être révisés dans le cadre d'un avenant à la présente convention. Celui-ci fixera les modalités de réalisation pour l'année considérée.

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

ARTICLE 3.1 - 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 :

2014	2015	2016
176 206 €	176 206 €	176 206 €

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

ARTICLE 3.2 – CREDITS COMPLEMENTAIRES ET CONTRIBUTION EXCEPTIONNELLE.

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.

ARTICLE 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, à terme, aux critères de classement d'un office de tourisme Catégorie I. Le renouvellement ou la création d'aménagements mobiliers feront l'objet d'un examen par la municipalité.
- > 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.

ARTICLE 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.

ARTICLE 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.

ARTICLE 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.

ARTICLE 8 - COMPTE RENDU DE L'EMPLOI DES CREDITS ALLOUES

L'Office de Tourisme se dote des outils et compétences comptables nécessaires, et s'engage à présenter à la commune chaque année en décembre un rapport d'activités établi sur des objectifs fixés par la présente convention, son bilan financier prévisionnel ainsi qu'un projet de budget pour l'année n+1. Ces documents seront préalablement soumis au bureau de l'Association Office de Tourisme de Cambo les Bains.

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.

ARTICLE 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