

cambolesbains.com

LE KIT DE SURVIE

du petit nouveau

2025



Ce Manuel a été créé pour vous accompagner tout au long de votre formation au sein de l'Office de Tourisme de Cambo-les-Bains, afin de vous aider à vous intégrer au mieux à son organisation et à son équipe.

Il contient l'ensemble des informations nécessaires à appréhender durant vos deux premières semaines.

Tous les enregistrements nécessaires à votre travail sont consultables à la racine du serveur informatique de l'Office de Tourisme par le biais de liens informatiques dans le document « Tableau des enregistrements ».

Les fiches techniques des logiciels utilisés par le personnel de l'Office de Tourisme sont disponibles à l'accueil de l'Office de Tourisme et dans le serveur dans le dossier 06. Qualité\04. Fiches techniques.

Nous vous rappelons que nous sommes à votre disposition en cas de besoin et que nous prendrons toujours le temps de répondre à vos interrogations.

Et n'oubliez pas : "Il n'y a jamais de questions bêtes."
et chacun a le droit à l'erreur !

3 - Check List (à remplir par votre tuteur)

5 - Nos valeurs - Notre équipe

9 - Dispositions générales (règlement intérieur)

15 - Charte de comportement & éco-gestes au sein de la structure

18 - Do you speak tourist ?

20 - Connaissance du territoire (fiches techniques)

32 - Memento

35 - Procédures Accueil guichet & téléphone

MON NOM

MON TUTEUR

CHECK-LIST

| | Initiales Formateur | Présentation | Acquisition | Observations |
|--|---------------------|---|--------------|--------------|
| PRESENTATION OT CAMBO-LES-BAINS | | | | |
| Présentation de l'équipe | | | | |
| Statuts de l'OT | | | | |
| Remise de l'organigramme | | | | |
| Présentation des locaux | | | | |
| Partie back-office avec les différents bureaux et les espaces dédiés | | | | |
| Présentation des services proposés par l'OT : billetterie, Wifi gratuit, service Résa, service groupes, espace relaxation, événementiel, produits à la vente, services annexes | | | | |
| Présentation des corbeilles personnelles + attribution d'une corbeille au nouvel entrant | | | | |
| Présentation de la sonorisation (été) | | | | |
| Présentation des placards de rangements (papeterie / docs...) | | | | |
| Présentation de la réserve au sous-sol (stocks) | | | | |
| GESTION DU HALL D'ACCUEIL | | | | |
| Présentation de l'espace Boutique | | | | |
| Présentation salle des stocks boutique + le plan affiché | | | | |
| Présentation de l'espace FMA | | | | |
| Présentation des deux vitrines | | | | |
| Présentation des écrans | | | | |
| Présentation de l'espace relaxation | | | | |
| Présentation des présentoirs + explication sur le système d'adhésions + pack services dépôt de docs | | | | |
| Présentation des modalités de connexion au Wifi | | | | |
| CONNAISSANCE DE LA DOCUMENTATION OT CAMBO-LES-BAINS | | | | |
| Guide Hébergements | | | | |
| Guide Découverte et Loisirs | | | | |
| Plan de Cambo-les-Bains | | | | |
| Documentations dans bannettes accueil | | | | |
| CONNAISSANCE DE LA VILLE DE CAMBO-LES-BAINS | | | | |
| Présentation des incontournables de Cambo-les-Bains | | | | |
| Cf Plan | | | Jeux de rôle | |
| Remise du Cambo-les-Bains pour les nuls | | | | |
| Éductour sur Cambo-les-Bains (durant périodes d'ouverture des sites) | | <input type="checkbox"/> Amaga <input type="checkbox"/> Puyodebat <input type="checkbox"/> Accueil primo-curistes | | |
| Participation à la visite guidée de la ville en saison | | | | |
| CONNAISSANCE DES SITES INTERNET / réseaux sociaux | | | | |
| www.cambolesbains.com | | | | |
| www.cambotourisme-pro.fr | | | | |
| Profil Instagram Cambo-les-Bains Tourisme | | | | |
| Page Facebook Cambo-les-Bains Tourisme | | | | |
| www.tourisme64.com | | | | |

| | Initiales Formateur | Présentation | Acquisition | Observations |
|--|---------------------|--------------|---------------------------------|--------------|
| CONNAISSANCE DE LA DOCUMENTATION Adt 64 | | | | |
| Guide des loisirs (exemplaire interne) | | | | |
| Carnet de Pêche | | | | |
| Carte touristique (FR-ANG-ESP) | | | | |
| Guide des Fêtes en Pays Basque | | | | |
| MAIRIE DE CAMBO-LES-BAINS | | | | |
| Site Internet de la mairie | | | | |
| Listing des associations | | | | |
| UTILISATION DES APPAREILS (FICHES TECHNIQUES) | | | | |
| Fonctionnement de la photocopieuse | | | | |
| Fonctionnement des téléphones | | | | |
| Répondeur : Préciser qu'il se met automatiquement | | | | |
| Fonctionnement du logiciel de caisse | | | | |
| Fonctionnement de la borne et du terminal de vente Txik Txak | | | | |
| PRESENTATION DU SERVEUR + DOSSIER QUALITE | | | | |
| Présentation de l'arborescence | AV | | | |
| Tableau Excel à la racine du serveur | | | | |
| Présentation de la Démarche Qualité | AV | | | |
| Présentation de la Qualité sur le Serveur | AV | | | |
| Présentation et remise de certaines procédures du chapitre Accueil | AV | | À reprendre par RQ ou Direction | |
| Présentation de la photothèque | | | | |
| Présentation de l'événementiel à l'OT | AV | | | |
| Remise du badge | | | | |
| Remise du Guide du Partenaire | | | | |
| Signature de la charte de comportement | | | | |
| Connaissance des éco-gestes en place dans la structure | | | | |
| UTILISATION DE TOURINSOFT | | | | |
| Traitement du courrier + Fonctionnement machine à affranchir | | | | |
| GRC Accueil + présentation tourinsoft | | | | |
| Actualisation de la base de données (hors stagiaires) | | | | |
| UTILISATION DE GOOGLE DRIVE | | | | |
| Attribution d'une adresse gmail ou de l'adresse stagiaire.otcambo@gmail.com | | | | |
| Connexion et présentation de l'outil | | | | |
| Présentation du Carnet de liaison | | | | |
| Présentation du formulaire demande de documentation par téléphone | | | | |
| Présentation de la Check List Ouverture OT | | | | |
| Présentation de la MàJ des disponibilités à afficher | | | | |
| Présentation du modèle Gestion et suivi des stocks | | | | |
| Présentation du tableau inscriptions visites guidées | | | | |
| CENTRALE DE RÉSERVATION | | | | |
| Présentation du M51 Formulaire de prise de contact résa | FF | | | |
| Présentation des meublés en service de réservation | FF | | | |
| Présentation du dossier des classements meublés | FF | | | |
| RAPPORT D'ÉTONNEMENT | | | | |
| Remise du rapport d'étonnement | AV | | | |
| FICHES TECHNIQUES | | | | |
| Présentation du classeur accueil des fiches techniques | | | | |

NOS VALEURS

QUALITÉ, RESPONSABILITÉ & ENGAGEMENT

Notre engagement repose sur une vision globale de la qualité et du développement durable, où chacune de nos actions contribue à un tourisme plus respectueux, attractif et inclusif.

Nous mettons un point d'honneur à offrir un accueil chaleureux et personnalisé, avec un personnel attentif et à l'écoute des besoins de chacun, dans un environnement où le confort et la propreté sont assurés afin de garantir une expérience agréable à tous nos visiteurs.



L'EXCELLENCE AU SERVICE DE NOS CLIENTS

La satisfaction de nos visiteurs est au cœur de notre mission. Nous nous engageons à améliorer en permanence la qualité de nos services en garantissant :

- Un accueil chaleureux et une écoute attentive, pour un service sur mesure,
- Une équipe qualifiée, maîtrisant les langues étrangères, pour mieux accompagner nos visiteurs,
- Des prestations personnalisées, adaptées aux besoins de chacun,
- Des informations claires, précises, et actualisées pour faciliter la découverte de la destination,
- Une prise en compte des avis et suggestions de nos clients, afin d'évoluer en continu.



UNE MOBILITÉ RESPONSABLE ET DES CIRCUITS COURTS

Nous encourageons des alternatives de transport durables, comme le covoiturage, les transports en commun et les déplacements doux, tant pour nos collaborateurs que pour nos visiteurs. De plus, nous privilégions les circuits courts et soutenons l'économie locale en valorisant les produits durables et régionaux dans notre boutique et dans nos partenariats.



UNE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE FORTE

Conscients de notre impact, nous adoptons une approche écoresponsable en limitant notre consommation de papier et en réduisant notre empreinte numérique. La gestion durable des ressources est une priorité : nous pratiquons le tri sélectif, réduisons notre consommation d'eau et d'énergie, et sélectionnons des produits écologiques et recyclés pour nos achats.



UN TOURISME ACCESSIBLE ET INCLUSIF

Nous défendons un tourisme respectueux et ouvert à tous. À travers des solutions adaptées, nous veillons à proposer une offre accessible et équitable, afin que chacun puisse profiter pleinement de notre destination.



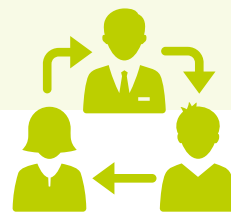
UN ENGAGEMENT COLLECTIF ET SOLIDAIRE

Notre dynamique repose sur l'implication de toute l'équipe et de nos partenaires. Nous sensibilisons nos collaborateurs et nos visiteurs aux écogestes et aux bonnes pratiques environnementales. En soutenant les initiatives locales et en encourageant des pratiques durables, nous contribuons à un écosystème touristique plus vertueux.

Ensemble, nous œuvrons chaque jour pour un tourisme d'excellence, durable et responsable, où la qualité, le bien-être de nos visiteurs et le respect de notre environnement sont les piliers de notre engagement.



QUI FAIT QUOI ?



MARCEL NOBLIA
Président



Alexandra Vandroux
direction@cambolesbains.com
Directrice - Suivi administratif & financier - Communication - DRH



Margaux Silva
numerique@cambolesbains.com
boutique@cambolesbains.com
Responsable Accueil Boutique
Numérique - Communication



Fabienne Fourcade
f.fourcade@cambolesbains.com
Adjointe de direction RH -
Responsable de la centrale de
réservation et des classements -
Régie publicitaire plan de ville



Audrey Berhouet
info@cambolesbains.com
numerique@cambolesbains.com
Accueil du public
Numérique - Promotion
Gestion de l'information



Agnès De Berroa
commercial@cambolesbains.com
Responsable qualité - Régie
publicitaire - Événementiels
Partenariats - Forfaitisation Groupes



Léo Lassalle Saint Jean
info@cambolesbains.com
Accueil du public
Numérique
Gestion des disponibilités



VOS RÉFÉRENTS



Partenariats, régie publicitaire
Agnès et Fabienne



Communication, relations presse
Alexandra, Margaux et Audrey



Visites de classement meublés
Fabienne et Agnès



Accueil
Léo, Margaux et Audrey



Administration, qualité
Alexandra, Fabienne, Agnès



Hébergements
Madame Fabienne



Comptabilité
Alexandra



Commercial
Fabienne et Agnès



Boutique
Margaux et Audrey



Animations
Margaux, Audrey et Léo



Numérique
Margaux, Audrey,
Alexandra et Léo



Observation touristique
Alexandra

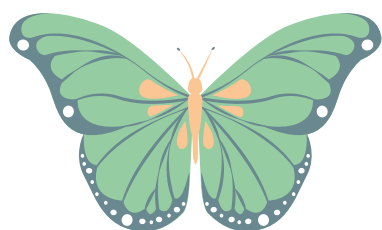


Événementiel
Agnès et Alexandra

Finalisation des éditions de l'Office de tourisme : écriture des textes, mise à jour de l'information, relances des adhérents, relectures et conception graphique,
 Recherche de partenariats,
 Envoi des adhésions pour l'année n+1,
 Recherche de nouveautés, création du dossier de presse et mise en place des accueils presse,
 Finalisation des campagnes de communication mutualisées et individuelles (validation, créations graphiques ou vidéos),
 Mise à jour de l'ensemble des supports de l'OT (site internet, guide des transports, etc.),
 Inventaire des manifestations de l'année n+1 pour saisie sur le Système d'Informations Régional SIRTAqui et intégration de l'ensemble des informations sur le guide des fêtes départemental,
 Conception et diffusion des circuits groupes,
 Compilation des indicateurs et réalisation des bilans d'activité et qualité,
 Recherche de nouveaux produits boutique en lien avec la politique d'achats de l'Office de tourisme (recherche de nouveaux fournisseurs, création et commandes) et inventaire,
 Rencontre des partenaires et des adhérents via les visites prestataires.



HIVER



PRINTEMPS

Lancement des campagnes de communication pour générer de l'attractivité et encourager les séjours à Cambo-les-Bains (hors clientèle curiste),
 Accueil de journalistes,
 Compilation de l'ensemble des manifestations connues de l'année pour présence dans le guide départemental, relances pour les informations manquantes et relecture du guide départemental,
 Gestion des billetteries de l'année et des contrats liés, mise en place des outils nécessaires,
 Arrêté des comptes et organisation de l'Assemblée générale.

Pic de fréquentation en août,
 Billetterie des Fêtes de Bayonne,
 Organisation des randonnées accompagnées,
 Fête du gâteau basque : trouver les exposants, gérer la régie du trésor public, contractualiser avec les groupes et animations,
 Préparation et diffusion des WE gourmands de la Fête du gâteau basque,
 Envoi des questionnaires de mise à jour des hébergements pour sortie du guide en hiver,
 Envoi des contrats de mandat pour la centrale de réservation et ouverture des plannings à réception.



ÉTÉ



AUTOMNE

Collecte des questionnaires prestataires pour les éditions de l'année suivante, relances,
 Saisie de l'ensemble des modifications dans le Système d'Informations Régional SIRTAqui,
 Relance des adhésions,
 Préparation des régies publicitaires pour les éditions,
 Organisation et coordination de la Fête du gâteau basque, campagnes de communication FGB,
 Mise en place des WE gourmands,
 Suivi des réservations groupes,
 Définition de la stratégie et du plan d'actions de l'année suivante,
 Elaboration du budget n+1 et suivi de celui de l'année en cours.



DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Règlement intérieur

I - INFORMATIONS GÉNÉRALES

L'Office de Tourisme de Cambo-les-Bains, créé en 1922, est sous statut associatif.

INSTANCES DE L'OT

L'Office de Tourisme se compose :

1. de membres actifs,
2. de membres de droit : délégués des communes apportant une contribution financière à l'Office de Tourisme et représentants de la Villa ARNAGA et de l'Etablissement THERMAL,
3. de membres d'honneur désignés par l'Assemblée Générale.

L'OT de Cambo-les-Bains est administré par un Conseil d'Administration et un Directeur.

Le Conseil d'Administration est composé de 21 membres. M. Marcel Noblia en est le Président.

Le Conseil d'Administration exerce les pouvoirs les plus étendus pour assurer le fonctionnement de l'Office de Tourisme. Il fixe notamment le montant des cotisations des membres actifs, les contributions des partenaires, et toute autre grille de tarifs nécessaire au financement de l'Association.

CONVENTION D'OBJECTIFS

La convention d'objectifs est le document par lequel la commune de Cambo-les-Bains confie les missions et fixe des objectifs à l'OT de Cambo-les-Bains.

De façon induite, c'est en fonction de ces objectifs que les moyens sont attribués à l'Office de tourisme et que l'efficacité de son action sera mesurée.

Elle s'organise en plusieurs chapitres.

Le Préambule rappelle le cadre réglementaire de la convention d'objectifs.

Pour chacune des missions identifiées, la convention d'objectifs fixe des objectifs à atteindre et des actions à conduire à l'échéance de 3 ans.

Les missions de l'OT sont les suivantes :

- missions accueil & information
- promotion communication
- coordination de la politique locale du tourisme, animations des acteurs et développement des filières,
- missions complémentaires / commercialisation de produits touristiques.

Les obligations de chaque partie sont détaillées de la manière suivante :

- obligations de la commune de Cambo-les-Bains : la convention fixe les conditions d'attribution des moyens à l'OT pour que ce dernier puisse exécuter les missions confiées.
- obligations de l'OT : la convention fixe les rôles de l'OT dans la gestion des moyens apportés par la collectivité et dans l'information à la collectivité, de l'emploi de ces moyens et des résultats de l'action.

II - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ACCÈS

L'agent n'a accès aux locaux de l'office de tourisme que pour l'exécution de son contrat de travail. Les stagiaires et salariés ne sont aucunement autorisés à introduire dans les différents sites de l'office de tourisme des personnes étrangères à celui-ci, ainsi que tout animal.

UTILISATION DES RESSOURCES LOGISTIQUES ET INFORMATIQUES

Les salariés ayant accès à Internet doivent veiller à ne pas diffuser d'informations sensibles ou confidentielles sur les activités de l'Office de tourisme de Cambo-les-Bains.

L'utilisation d'Internet doit être réalisée dans le respect des règles de sécurité et des dispositions légales relatives notamment au droit de propriété, à la diffamation, aux fausses nouvelles, aux injures et provocations.

Les agissements contraires aux règles de fonctionnement établies dans l'entreprise pourront entraîner des sanctions disciplinaires.

RETARDS ET ABSENCES

Tout retard (ou absence) doit être signalé et justifié auprès des services de l'Office de Tourisme de Cambo-les-Bains.

Aucun salarié ne peut s'absenter de son poste de travail sans motif valable ni quitter l'établissement sans autorisation préalable.

EXÉCUTION DU TRAVAIL

Les salariés doivent se conformer aux directives qui leur sont données par la Direction, mais peuvent en discuter lors des différentes réunions de service organisées.

Tout manquement aux règles relatives à la discipline donnera lieu à l'application de l'une des sanctions indiquées dans ce présent manuel.

DISCIPLINE ET ÉCHELLE DE SANCTIONS

Tout comportement considéré comme fautif par l'employeur pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une des sanctions énumérées ci-après par ordre d'importance (ex : absences non motivées, retards répétés, non réalisation du travail à accomplir, comportement désinvolte, introduction de personnes étrangères dans le service, faute professionnelle ...).

Échelle des sanctions

Sont susceptibles d'être mises en œuvre dans l'entreprise, les sanctions suivantes :

- avertissement oral,
- avertissement écrit,
- arrêt du stage avec appel à l'organisme de formation ou licenciement.

LOI ANTI- TABAC

En application du décret du 29 mai 1992 sur la loi EVIN du 10 janvier 1991, il est interdit de fumer dans l'Office de tourisme même s'il est fermé au public, sauf dans les lieux spécialement réservés aux fumeurs.

AUTRES DISPOSITIONS

Toute personne ayant accès aux locaux ne peut causer du désordre en quelque lieu que ce soit, faire du bruit dans les couloirs, salle de travail, de manière à nuire au bon déroulement des activités de l'Office de Tourisme.

L'utilisation personnelle du téléphone portable est restreinte. Les appels personnels, s'ils sont nécessaires, doivent être effectués au moment des pauses et en dehors de l'espace accueil.

Les lignes informatiques et les lignes téléphoniques mises à la disposition du personnel ne peuvent être utilisées à des fins personnelles que si celles-ci sont liées aux nécessités impératives de la vie privée.

TEMPS DE TRAVAIL

Le salarié exerce ses fonctions à temps complet, sur la base de 151,67 heures de travail par mois, dans le cadre d'une modulation sur 4 semaines des horaires de travail conformément aux articles D. 3122-7-1 et suivants du code du travail.

HARCÈLEMENT MORAL ET SEXUEL

Les actes constitutifs de harcèlement moral, de harcèlement sexuel et de violence au travail ne sont pas admis au sein de l'Office de tourisme.

Objet

Le présent article vise à prévenir, sanctionner et éradiquer toute forme de harcèlement, qu'il soit moral ou sexuel, afin d'assurer un environnement de travail sain, respectueux et sécurisé pour l'ensemble des collaborateurs.

Champ d'Application

Le présent article s'applique à l'ensemble des salariés, stagiaires, prestataires et visiteurs de l'entreprise, aussi bien au sein des locaux que dans tout cadre professionnel lié à l'activité de l'entreprise.

Définitions

- Harcèlement moral : toute conduite abusive, répétée ou isolée, susceptible de porter atteinte à la dignité d'une personne, de créer une situation dégradante ou humiliante, ou de compromettre ses conditions de travail.
- Harcèlement sexuel : tout comportement, propos ou geste à connotation sexuelle, ainsi que toute demande implicite ou explicite de faveurs de nature sexuelle, qui porte atteinte à la dignité d'une personne ou crée un environnement intimidant, hostile ou offensant.

Engagement et Obligations de l'Employeur

L'Office de tourisme s'engage à :

- Mettre en œuvre une politique de prévention, de sensibilisation et de formation continue sur les comportements inappropriés.
- Informer régulièrement l'ensemble des collaborateurs sur les dispositions du présent article.
- Assurer la confidentialité et la protection des personnes signalant des faits de harcèlement.
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir tout risque de harcèlement et intervenir rapidement en cas de signalement.

Procédure de Signalement et d'Intervention

Tout salarié victime ou témoin de harcèlement est tenu de le signaler sans délai à la personne ou au service désigné par la Direction.

L'Office de tourisme engagera une enquête contradictoire afin de vérifier les faits et de prendre, le cas échéant les mesures qui s'imposent. Pendant cette enquête, l'Office de tourisme veillera à ce que le salarié victime soit soustrait à tout risque de faits nouveaux.

- Le signalement peut être effectué par écrit, oralement ou via tout canal adéquat.
- Une enquête interne sera immédiatement ouverte et conduite avec impartialité, dans le strict respect de la confidentialité et des droits de toutes les parties concernées.
- Des mesures conservatoires pourront être appliquées en attendant les résultats de l'enquête, afin de garantir la sécurité et le bien-être de tous les collaborateurs de l'Office de tourisme.

Sanctions

Tout comportement constitutif de harcèlement moral ou sexuel pourra donner lieu à des sanctions disciplinaires, allant de l'avertissement à la suspension, voire au licenciement, en fonction de la gravité des faits établis.

Par ailleurs, les faits pouvant relever d'infractions pénales seront, le cas échéant, signalés aux autorités compétentes.

Engagement de Tous

Chaque collaborateur est tenu de contribuer activement à la création et au maintien d'un environnement de travail respectueux. Le non-respect du présent article constitue une faute grave et sera traité avec la plus grande rigueur.

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Objet et Champ d'Application

Cet article définit les règles relatives à l'hygiène et à la sécurité au sein de l'entreprise, applicables à l'ensemble du personnel, quels que soient leur statut et leur poste.

Principes généraux

Chaque membre du personnel doit veiller, selon sa formation et ses capacités, à sa sécurité, à sa santé et à celles de ses collègues. La Direction établit et adapte les mesures générales conformes aux dispositions légales, en assurant une attention particulière aux locaux et aux biens mis à disposition.

Les règles, consignes et dispositifs d'urgence doivent être strictement respectés et connus de tous. Leur affichage et leur mise en œuvre bénéficient de la vigilance collective.

Obligations de l'Employeur

- Mettre en œuvre et maintenir des mesures préventives conformes aux dispositions légales en vigueur,
- Assurer l'entretien régulier des locaux, équipements et installations, afin de garantir un environnement de travail sûr et sain,
- Informer et former le personnel sur les procédures d'urgence et les consignes de sécurité.

Engagements et responsabilités du Personnel

- Prendre connaissance du Document Unique d'Évaluation des Risques de l'Office de tourisme, affiché sur le panneau en liège des affichages du personnel,
- Respecter scrupuleusement les règles, consignes et procédures relatives à l'hygiène et à la sécurité,
- Participer activement aux formations et actions de prévention mises en place par l'entreprise,
- Signaler immédiatement toute anomalie, risque ou incident susceptible de compromettre la sécurité collective.

Dispositifs de Contrôle et Sanctions

Des vérifications régulières pourront être effectuées par la Direction afin d'assurer le respect des mesures de sécurité,

Tout manquement aux obligations énoncées constitue une faute disciplinaire et pourra donner lieu à des sanctions conformément aux dispositions du présent règlement.

NON-DISCRIMINATION ET ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

Principe Général

L'entreprise s'engage à promouvoir un environnement de travail exempt de toute discrimination et fondé sur le respect de l'égalité professionnelle. Chaque collaborateur, sans distinction d'origine, de sexe, d'âge, de handicap, de croyance, d'orientation sexuelle ou de toute autre caractéristique, bénéficie des mêmes droits et opportunités.

Engagement de l'Employeur

- Mettre en œuvre des actions de sensibilisation et de formation visant à prévenir tout comportement discriminatoire,
- Veiller à l'application effective des dispositions légales relatives à l'égalité et à la non-discrimination,
- Assurer l'accès équitable aux postes, à la formation et aux évolutions professionnelles.

Obligations du Personnel

- Respecter la dignité et l'égalité de tous les collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions,
- S'abstenir de tout comportement, propos ou geste discriminatoire ou harcelant,
- Contribuer activement à la mise en place d'un climat de travail inclusif et respectueux.

Procédure de Signalement et Sanctions

Tout salarié victime ou témoin de discrimination est invité à en informer la hiérarchie ou le service dédié, dans le respect de la confidentialité,

Toute infraction aux dispositions du présent article sera examinée avec la plus grande rigueur et pourra donner lieu à des sanctions disciplinaires, sans préjudice de poursuites judiciaires le cas échéant.

PRINCIPE DE NEUTRALITÉ

Engagement de neutralité

L'Office de tourisme et ses salariés s'engagent à adopter une politique de neutralité politique, philosophique et religieuse dans ses relations avec la clientèle et ses différents partenaires professionnels ou institutionnels. Cette neutralité vise à garantir l'égalité entre les femmes et les hommes, promouvoir le respect mutuel et prévenir toute forme de discrimination ou de violence.

Comportements prosélytes

Il est strictement interdit, au sein de l'établissement, d'adopter un comportement prosélyte visant à recruter des adeptes ou à imposer ses convictions, qu'elles soient religieuses, politiques, philosophiques ou relatives à tout autre sujet.

Ce dispositif a pour objectif de préserver un environnement professionnel neutre, respectueux et inclusif, garantissant ainsi des relations harmonieuses avec l'ensemble des clients et collaborateurs.

III - DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES

ORGANIGRAMME

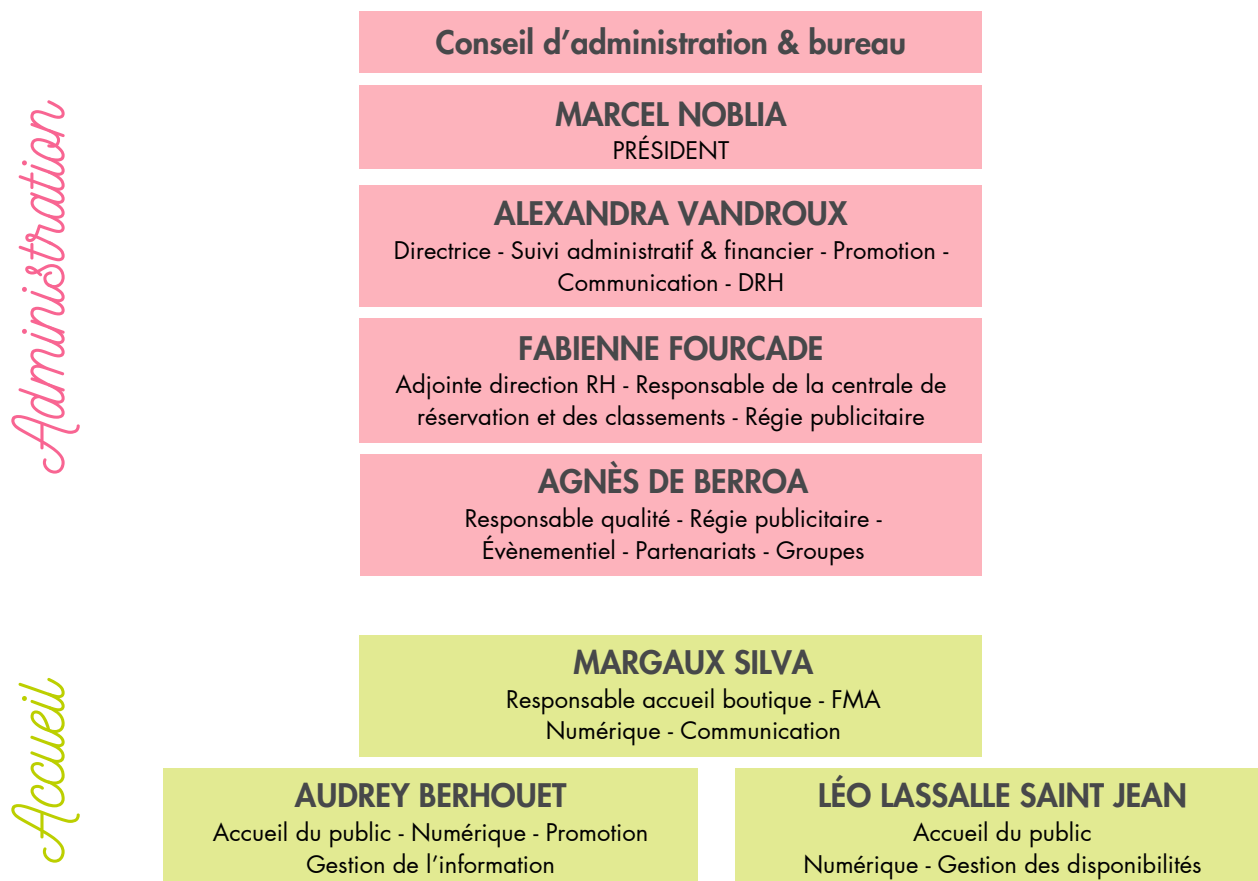
Chacun des employés de l'OT est appelé à assumer une ou des responsabilités fonctionnelles :

- Par rapport à des missions : commercialisation, communication, développement, organisation et qualification de l'accueil et de l'information.
- Par rapport à des actions, des outils ou des méthodes : diffusion d'une lettre d'info, relations avec les acteurs locaux, etc.

Il s'agit de responsabilités fonctionnelles qui n'ont pas de valeur hiérarchique sur les autres employés de l'Office de tourisme mais chaque personne concernée est appelée à s'approprier cette responsabilité pour la définir puis pour l'assumer.

Chacun est invité à s'investir dans le processus suivant :

1. formaliser des propositions structurées : une réflexion organisée, une méthode de travail, un plan d'actions, des propositions en matière de contenus, de modes d'animation, d'organisation, d'outils, de supports...,
2. discuter, finaliser et valider les propositions avec la Direction de l'Office de Tourisme,
3. présenter les propositions structurées et validées au collectif,
4. mettre en œuvre et rendre compte de l'avancée de la mise en œuvre et des résultats.



RENDRE COMPTE

Chacun des employés et stagiaires de l'office de tourisme agit au regard :

- des objectifs fixés par la collectivité à l'office de tourisme via la convention d'objectifs,
- des objectifs de progression et d'optimisation fixés en interne pour améliorer la performance.

Par conséquent, un effort particulier est à réaliser en matière de mesure quantitative et qualitative de l'activité de l'Office de tourisme, notamment sur des volets d'action dont les impacts sur le développement touristique du territoire peuvent se révéler indirects ou se vérifier à moyen terme. Cette restitution fidèle de la réalité de l'action de l'Office de tourisme est également indispensable en interne pour améliorer les conditions de travail de chacun.

Pour ce faire, il convient :

- de se doter d'indicateurs fiables, d'outils et de méthodes en commun,
- de faire preuve de rigueur dans leur utilisation,
- d'être persuadé que l'information honnête aussi mauvaise soit-elle vaut mieux que l'information embellie.

PARTAGER ET DIFFUSER

Chacun des employés et stagiaires de l'office de tourisme agit au service de l'action d'ensemble :

·l'homogénéisation des prestations d'accueil et d'information assurées par l'ensemble du personnel,
·l'animation des transversalités entre les missions de développement, de qualification de l'accueil et de l'information, de communication et de commercialisation.

RESPECTER LA CHARTE DE COMPORTEMENT

L'ensemble du personnel devra respecter la charte de comportement.

NOUVEL ENTRANT

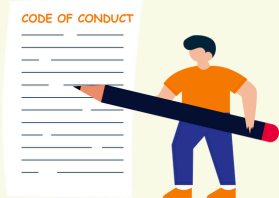
Chaque nouveau salarié, agent saisonnier ou stagiaire devra prendre connaissance des documents suivants :

- l'organigramme de l'Office de tourisme,
- les statuts de l'Office de tourisme,
- la convention d'objectifs liant l'Office de Tourisme à la Mairie de Cambo-les-Bains,
- le guide du partenariat de l'année en cours.

Il devra également prendre connaissance des documents liés à l'information touristique, à savoir :

- les éditions de l'Office de Tourisme de l'année en cours qui concerne le territoire,
- les fiches techniques contenues dans ce manuel,
- le dernier bilan d'activité de la structure.

Chaque stagiaire ou saisonnier aura un référent qui sera désigné à son arrivée. Il sera pris en charge par son référent et/ou par la responsable qualité de la structure pour une formation interne de deux jours minimum.



Charte de Comportement



N'oubliez pas que vous êtes les ambassadeurs du territoire et de ce fait la première image que les visiteurs vont en avoir !

Nous vous remercions donc de suivre les points suivants qui vous indiquent les règles du « savoir-être » au sein de l'OT de Cambo-les-Bains et de vous engager à respecter ces engagements.

TENUE VESTIMENTAIRE

- Tenue soignée et propre,
- Privilégier les tenues vestimentaires neutres,
- Mettre son badge à l'accueil,
- Enlever sa casquette (ou chapeau) à son arrivée dans les locaux de l'OT.

COMPORTEMENT AU SEIN DE L'OT

Comportement général

- Etre ponctuel et respecter le planning : les salariés doivent se conformer aux horaires de travail. Par ailleurs, toujours informer la direction d'une absence imprévue le plus tôt possible.
- Avoir une attitude correcte (ne pas être avachi derrière son ordinateur...).
- Etre toujours poli et souriant envers les visiteurs et courtois envers ses collègues.
- Respecter les règles élémentaires de savoir-vivre et de savoir-être en collectivité : ne pas avoir de comportement ou de propos racistes, xénophobes, sexistes ou discriminants.
- Ne pas se montrer familier ni avec les clients, ni avec les prestataires.
- Ne pas utiliser le téléphone de l'OT pour des appels privés sauf autorisation expresse de la hiérarchie.
- Le portable personnel doit être sur vibreur ou mode silencieux durant le temps de travail.
- Les ordinateurs sont des outils de travail et ne sont pas mis à disposition à des fins privées ou de loisirs.
- Prendre ses pauses (toilettes, cigarettes, repas, etc.) à tour de rôle : ne jamais laisser l'accueil vide. Ne pas abuser de ces temps de pause.
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité.

Spécificités accueil comptoir ou téléphone

- Ne pas manger et ne pas boire au comptoir d'accueil.
- Ne pas mâcher de chewing-gum en présence des clients.
- Cesser toute conversation personnelle dès l'entrée d'un visiteur.
- Ne pas s'asseoir sur la banque d'accueil.
- Tenir son espace de travail propre et rangé.
- Toujours garder une attitude positive par rapport à son territoire et le valoriser.
- Rester neutre et objectif en toutes circonstances.
- Ne pas intervenir durant l'accueil d'un visiteur par l'un de ses collègues sauf demande expresse de celui-ci. Si précisions à apporter, le faire avec respect et courtoisie.
- Ne pas hésiter à s'assurer de l'exactitude de la réponse auprès d'un collègue.
- En toutes circonstances, rester patient et ne pas s'emporter. Si difficultés ou conflits, se tourner vers sa hiérarchie.
- Etre discret et respecter la confidentialité des informations.

Pour toutes les tâches à effectuer au sein de l'OT de Cambo-les-Bains, nous vous demandons de respecter les fiches de procédures. Si vous désirez poser des questions, n'hésitez pas à le faire !

Par votre signature, vous vous engagez à respecter la charte de comportement.

Cambo-les-Bains, le

Signature



Charte des écogestes



Papier, encre, piles, vaisselles jetables, nos poubelles de bureau regorgent de déchets que nous pourrions en partie éviter. Réduire sa production de déchets est une **véritable action écocitoyenne**. Partagez ce défi collectif avec vos collègues !

Un employé de bureau consomme en moyenne entre 70 et 85 kg de papier par an soit l'équivalent de 2 arbres et environ 30 ramettes.

> **En 2014**, avant la mise en place des écogestes au sein de l'OT, un employé de l'Office de tourisme de Cambo consommait **66 kg** de papier en moyenne.

> **En 2018**, un employé de l'Office de tourisme de Cambo consommait **55 kg** de papier en moyenne,

> **En 2024**, il consommait en moyenne **40 kg** grâce à une gestion plus raisonnée des impressions.

En 10 ans, l'Office de tourisme a réduit de 40% sa consommation de papier.

En 2022, seuls 40 % des papiers jetés dans les bureaux étaient recyclés (contre 35% en 2018).

> 1 tonne de vieux papiers permet de fabriquer 900 kg de produits recyclés neufs.

Il faut trois fois moins d'énergie, vingt fois moins d'arbres et cent fois moins d'eau pour fabriquer la même quantité de papier recyclé que de papier blanc.

En limitant nos impressions papier, nous pouvons réduire de 6 kg par personne et par an notre production de déchets.

Le papier = 80% du volume des déchets produits dans nos bureaux...

Il existe une règle d'or pour la gestion du papier... les « 4R » facilement mémorisables :

REFUSER, RÉDUIRE, RÉUTILISER, RECYCLER.

POUR REFUSER...

- Apposez l'autocollant « Stop Pub » sur la boîte aux lettres du bureau.
- Échangez en interne par le carnet de liaison sur Google doc et non par « message papier ».
- Refusez les informations papier (avec les prestataires par exemple), favorisez les échanges courriels.

POUR RÉDUIRE...

- Apposez l'autocollant « Stop Pub » sur la boîte aux lettres du bureau.
- Copiez et imprimez uniquement si nécessaire en recto-verso et en noir et blanc autant que possible. Pensez pour cela à paramétrer votre ordinateur sur une impression recto/verso par défaut.
- N'imprimez votre courrier électronique qu'en cas de nécessité.
- Utilisez les options d'économie d'encre sur votre imprimante (pour impression en interne, utiliser « Economie Toner » dans « Qualité » impression).
- Pensez aux options permettant d'imprimer plusieurs pages sur une même feuille.
- Limitez les marges sur vos documents et concentrez les textes pour éviter les espaces vides.
- Favorisez les courriels pour les réponses aux demandes d'informations en y intégrant les liens répondant directement aux questions posées.
- Lors d'une demande de documentation, pensez à proposer systématiquement l'envoi des informations par mail qui renvoie sur le site internet et sur les documents en ligne sur Calameo.
- Favorisez l'archivage électronique quand cela est possible.
- Pensez aux outils en ligne qui évitent l'impression de documents.
- Échangez en interne par le carnet de liaison sur Google doc.
- Insérez dans la signature mail un message destiné à limiter l'impression des mails et pièces jointes.

POUR RÉUTILISER...

- Utilisez le côté vierge des papiers usagés (imprimés, brouillons, pièces de courrier interne, erreur d'impression, dossiers devenus obsolètes, etc.).
- Reliez les erreurs d'impression pour en faire des cahiers de brouillon.

- Pensez à privilégier les papiers recyclés quand cela est possible (achat d'enveloppes, etc.).
- Utilisez des papiers de faible grammage.
- Utilisez le verso des flyers FMA non distribués pour le coin enfant ou pour les prises de notes.
- Gardez les journaux/magazines périmés + papier broyé pour les employés intéressés (feu de cheminée...).

POUR RECYCLER...

- Installez des corbeilles de tri des papiers usagés dans chaque bureau ainsi qu'à côté de l'imprimante. Pensez aux boîtes en carton dans lesquelles sont livrées vos ramettes de papier : leur format est idéal.
- Rappelez que tous les papiers se trient : impressions, enveloppes (même avec la fenêtre en plastique transparent), courriers, lettres, journaux, magazines, publicités, catalogues, etc.
- Reportez vous aux consignes de collecte de Bilta Garbi.

Les fournitures de bureau, des déchets dont la composition pèse lourd dans la balance... Comment peut-on réduire l'utilisation des fournitures de bureau ?

Le comportement individuel a son importance mais les achats sont quant à eux essentiels !

- Privilégiez des produits réutilisables ou durables (crayons en bois non teintés, stylos rechargeables...).
- Limitez les recours aux substances dangereuses pour l'environnement et la santé.
- Privilégiez les colles sans solvant, à base d'eau ou à base végétale, en bâton plutôt que liquide, les correcteurs sans solvants (souris ou ruban de correction sec et rechargeable), les crayons en bois.
- Pensez aux écolabels (NF environnement ou écolabel européen) qui sont gage de qualité et apportent des garanties en matière de respect de l'environnement.
- Rechargez les cartouches d'encre de vos copieurs.
- Utilisez des piles rechargeables. Sinon, pensez impérativement à les trier et à les déposer dans les bornes prévues à cet effet.
- Privilégiez les produits conditionnés en gros volumes ou les fournitures livrées en vrac.

Les réunions, une production de déchets souvent oubliée...

Pour réduire la production de déchets de l'Office de Tourisme :

En interne.

- Préférez les présentations numériques pour les réunions au lieu de documents imprimés.
- Imprimez le nombre juste d'exemplaires pour les réunions ou un seul exemplaire et le faire circuler.

Pour les réunions extérieures.

- Favorisez le covoiturage ou les transports en commun quand cela est possible.
- Favorisez, dans la mesure du possible, des réunions dématérialisées (ex. par la Google bulle)

La vie au bureau

- Supprimez les gobelets en plastique, les touillettes, les dosettes de sucre individuelles ou les bouteilles d'eau et utilisez la vaisselle à disposition.
- Pour la FGB, privilégiez les ECO CUP plutôt que de la vaisselle jetable.
- N'allumez les lumières que si nécessaire et éteignez systématiquement en sortant des pièces.
- Veillez à éteindre les appareils électriques quand ils ne sont pas utilisés. Des multiprises avec interrupteur ont été mises à disposition de l'équipe pour faciliter l'arrêt du matériel électrique.
- Réglez la luminosité des écrans pour avoir un bon compromis entre confort et économies d'énergie.
- Préférez utiliser des produits bénéficiant d'un écolabel.

Internet, courriel, un impact climatique important...

- Ciblez les destinataires de mes messages et limitez les envois en nombre.
- Optimisez la taille des documents que vous envoyez (fichiers compressés, images et PDF basse résolution, lien hypertexte à la place d'un document...).
- Gérez votre boîte en essayant de ne conserver que les courriers électroniques nécessaires, et seulement pendant qu'ils le sont. Faites un tri régulier de la boîte courriel.
- Limitez la complexité de la requête web : entrez directement l'adresse URL d'un site et enregistrez les sites souvent consultés comme « favoris » dans le navigateur internet.

ET N'OUBLIEZ PAS, LE MEILLEUR DÉCHET EST CELUI QUE L'ON NE PRODUIT PAS !



ÊTRE CONSEILLER EN SÉJOUR À L'OT DE CAMBO-LES-BAINS

Do you speak tourist ?

AVANT TOUTE CHOSE

La qualité de l'accueil, de l'information et des services réservés aux visiteurs reste un enjeu majeur en termes de fidélisation et de notoriété.

> **RENSEIGNER** : fait de porter une information à l'intention d'une personne

> **PRESCRIRE** : susciter et préconiser la consommation d'un produit, sans en retirer un intérêt direct.

NOS OBJECTIFS À L'ACCUEIL DE L'OT DE CAMBO-LES-BAINS POUR LE VISITEUR

- **Objectif 1** : répondre **de façon personnalisée** aux attentes du visiteur par une **information adaptée** à la demande.
- **Objectif 2** : susciter ou renforcer le désir de découverte : **de l'information à la proposition**.
- **Objectif 3** : **faciliter le séjour** et l'accès du visiteur aux produits (à l'offre touristique locale).
- **Objectif 4** : **développer la consommation touristique** sur le territoire. Le Guide Loisirs et découverte vous permet de mettre en avant les atouts de notre destination mais également le caractère hétéroclite du Pays basque.

DANS LA PRATIQUE....

1. Quand une personne arrive au guichet (devant nous), **se lever** pour lui montrer qu'on « l'accueille » et éviter le sentiment de supériorité du visiteur. Si je ne suis pas disponible, **montrer de l'attention** (un signe, un sourire, un regard).
2. **Écouter sa demande** et la reformuler si je n'ai pas compris. Il est très important de reformuler : parfois nous n'avons pas compris la demande initiale, parfois le visiteur n'a pas réussi à formuler ou à exprimer précisément sa demande...
3. **Rechercher l'information** : tous les moyens sont bons ! Nos éditions, nos domaines d'informations à gérer, Internet, Sirtaqui, nos expériences personnelles, les conseils de nos collègues etc.
4. **Donner l'information** en s'appuyant sur un document écrit en n'hésitant pas à surligner sur celui-ci la réponse à la demande >>> **Objectif 1 - Objectif 2 - Objectif 3**
5. **Demander si ce qui a été expliqué est compris...** Nous (experts de destination) savons de quoi nous parlons mais, face à nous, le visiteur bien souvent (trop souvent peut-être) « part de zéro » sur la destination...
6. **Élargir la demande** quand cela est possible et apporter un complément d'information de manière simple : « Je vous propose par ailleurs le programme de nos animations. Êtes-vous intéressé par la liste des marchés ou le programme des excursions ? » Etc. >>> **Objectif 4**
7. Proposer de compléter une **enquête de satisfaction** et **demander le département/l'origine du pays**. Renseigner au maximum Tourinsoft pour pouvoir utiliser des données fiables.
8. **Prendre congés** poliment.

DANS L'IDÉAL...

- **Recevoir le visiteur comme vous souhaiteriez être accueilli.**
- Le considérer comme un client potentiel (pour notre service résa, pour des prochaines vacances, pour qu'il vienne en groupe etc.).
- Le visualiser comme un futur prescripteur : encore au 21ème siècle, le bouche-à-oreille fonctionne super bien !
- Appréhender au mieux les raisons pour lesquelles il vient à Cambo-les-Bains.
- Écouter et entendre sa demande pour ajuster notre proposition ou notre prescription.
- Répondre précisément à une question clairement formulée : la bonne réponse est celle qui satisfait le client.
- L'aider dans l'expression de son désir de découverte : non il ne veut pas tout voir et tout faire ! Il y a bien des choses qui ne l'intéressent PAS.
- Donner une information utile et fiable pour le visiteur. Ne pas donner d'informations non vérifiées ou de suppositions au hasard.

- Répondre précisément à une question clairement formulée : la bonne réponse est celle qui satisfait le client.
- L'aider dans l'expression de son désir de découverte : non il ne veut pas tout voir et tout faire ! Il y a bien des choses qui ne l'intéressent PAS.
- Donner une information utile et fiable pour le visiteur. Ne pas donner d'informations non-vérifiées ou de suppositions au hasard.

DANS LA RÉALITÉ...

- Partons du principe que si un visiteur passe les portes de l'Office de Tourisme de Cambo-les-Bains, c'est surtout qu'il recherche une confirmation, une sécurisation, un conseil personnalisé et spécifique qu'il n'a pas eu en amont de son arrivée ou qu'il n'a pas réussi à trouver.
- De nos jours, le visiteur recherche aussi une **VALEUR AJOUTÉE**. Il faut aider le visiteur à orienter son choix. On a le droit de donner son avis. Oui. Nous sommes en fait dans une stratégie d'accueil personnalisé. À chaque client correspond un produit.
- On ne pourra pas être accusé de préconiser un produit/prestataire aux dépens d'un autre, qui plus est si nous avons bien cerné la demande ou si nous avons posé les questions nécessaires pour arriver à trouver LE produit/service correspondant aux attentes de notre interlocuteur.
- La réponse « je ne sais pas » est à proscrire. Dire plutôt « je n'ai pas l'information mais je me renseigne ».
- On ne sait pas tout (encore heureux !). Cependant toujours essayer d'obtenir l'information et montrer que nous sommes disposés à trouver la réponse. Si nous ne trouvons pas la réponse, proposer et s'engager à revenir vers lui plus tard par téléphone.
- Sachez que les clients peuvent être exigeants. Nous essayons de leur donner le meilleur service et de leur apporter entière satisfaction. Nous sommes là pour les aider. Si toutefois un client se montre trop désagréable ou trop insistant, nous disposons de questionnaires de satisfaction, de formulaires de plaintes et de fiches de suggestions. Leur demander qu'ils « dépensent leur énergie » sur ces fascicules plutôt que sur vous. Ça aura d'ailleurs plus d'intérêt pour tout le monde.
- Souvent, nous sommes les premières personnes que le visiteur rencontre. En quelque sorte l'image de la destination dépend de notre accueil, de cette « 1ère rencontre » que le visiteur aura vécue.

LE MEILLEUR « COCKTAIL » DU CONSEILLER EN SEJOUR

Un savant dosage d'expertise et de bienveillance
HUMAINES associées à des outils de diffusion
 appropriés et complémentaires comme le bon
 document ou des services numériques.

L'accueil, c'est le job de base de l'Office de tourisme,
 sa mission première, son cœur de métier.

L'office de tourisme est **L'ARTISAN LOCAL DE
 L'ACCUEIL**. Finalement, l'intérêt est que le visiteur
 soit bien accueilli.



ET S'IL N'Y AVAIT QU'UNE SEULE PHRASE À RETENIR ?

Recevez vos visiteurs comme vous souhaiteriez être accueilli.



PRESCRIRE CAMBO-LES-BAINS

Carte d'identité de la ville



EN BASQUE

Kanbo



8ÈME DESTINATION

thermale de France



POPULATION

6 731 habitants
Camboard / Camboarde



MAIRE

Christian Devèze



1 CINÉMA



1 ÉCOLE DE MUSIQUE



1 CENTRE D'ANIMATION

L'AIEC



1 MÉDIATHÈQUE



UN OFFICE DE TOURISME

Catégorie I
Qualité Tourisme
Tourisme et Handicaps



COMMERCES

Une offre commerçante diversifiée > détails sur le GLD



MONUMENTS CLASSÉS À CAMBO

Villa Arnaga, Musée Edmond Rostand
Eglise Saint Laurent



MARCHÉS

Produits régionaux le vendredi matin
Marché à la brocante le mercredi matin



SITUATION

Altitude 61m / 43°22'N - 1°24'W / Pays basque Intérieur / Province du Labourd / À 18km au Sud-Est de Bayonne



ACCÈS LOCALISATION

Cambo-les-Bains est située à la conjonction des routes départementales D932, en provenance de Bayonne, D918 en provenance de Saint-Jean-Pied-de-Port et D22, qui vient d'Hasparren. L'autoroute A63 possède une sortie (sortie 5) indiquant la commune.



EN TRAIN

Le TER 54 circulant sur la ligne Bayonne - Saint-Jean-Pied-de-Port permet de relier la commune au réseau ferré français depuis la gare de Cambo-les-Bains.



EN BUS

- 40** Louhossoa / Espelette/ Cambo-les-Bains / Bayonne.
- 46** Cambo-les-Bains / Saint-Jean-de-Luz
- 60** Cambo-les-Bains / Hasparren / Iholdy



PRESCRIRE CAMBO-LES-BAINS

Carte d'identité de la ville



HISTOIRE, CULTURE & PATRIMOINE

Cambo-les-Bains, **station thermale emblématique du Pays basque**, accueille depuis des siècles ses visiteurs. Sa vocation thermale remonte à la fin du Moyen Âge.



Au XIX^e siècle, le climat bénéfique de Cambo-les-Bains favorise un essor considérable de la ville, consolidant sa réputation.

Au début du XX^e siècle, **Edmond Rostand**, alors atteint de pleurésie, décida, sur les conseils de son médecin, de venir se reposer dans cette cité. Séduit par le climat et le charme du Pays basque, il s'y installe définitivement et fait construire, sur un domaine de 17 hectares aux portes de la ville, la somptueuse **Villa Arnaga** – aujourd'hui transformée en musée et classée monument historique. La présence de l'auteur de «Cyrano» et de «L'Aiglon» attire alors de nombreuses personnalités du monde littéraire, artistique et politique, renforçant le rayonnement de Cambo-les-Bains.

Le début du XX^e siècle est également marqué par la création de **nombreuses maisons de santé**, confirmant la vocation climatique de la ville. Aujourd'hui, avec environ 15 000 curistes par an, Cambo-les-Bains est devenue la **première station thermale des Pyrénées-Atlantiques** et la huitième destination française. Cet essor repose sur des équipements de très haut niveau, installés dans un bâtiment datant des années 1920, au cœur d'un jardin luxuriant en bord de la Nive, rénové par la **Chaîne Thermale du Soleil**.



Le centre-ville **arbore de nombreuses villas datant de la fin du XIX^e siècle et de la première moitié du XX^e siècle**, témoignant de la prospérité passée de la ville.

Cambo-les-Bains se distingue par ses **jardins**, ses **allées** et ses **espaces verts agrémentés d'hortensias magnifiques**, conférant à la ville l'allure d'un véritable jardin urbain.

De grandes avenues bordées de contre-allées, le kiosque à musique du square Albéniz et la place Cyrano, dotée d'une fontaine, soulignent l'accueil chaleureux réservé aux visiteurs.

Les quartiers anciens, tels que le **Bas-Cambo** – lieu de naissance, en 1881, du célèbre joueur de pelote **Chiquito de Cambo** – et la **rue Xerri Karrika**, également appelée rue des Cochons, illustrent le style architectural typique labourdine.





PRESCRIRE CAMBO-LES-BAINS

Visiter le cœur de ville



Toutes les places de parking en centre-ville sont **gratuites**, il n'y a pas d'emplacement payant. Cependant, il y a des rues en « **zone bleue** » (que vous retrouverez dans le plan de ville).

L'Office de tourisme vend les **disques de stationnement** à 2€. Le cœur de ville de Cambo-les-Bains, qui est situé dans le Haut-Cambo, se compose de différentes rues.

LA PLACE SORHAINDE

Sur cette place, se trouvent également de nombreux commerces dont la **maison de la presse**, un grand parking et l'**arrêt de bus central** de Cambo.

AUTOUR DE LA PLACE DUHALDE

Différents commerces de proximité (pharmacie, alimentation, boucherie/charcuterie, pâtisserie, traiteurs, tarterie, burgers, cafés, etc.).

Le **Parc Saint Joseph** se situe à proximité de la Place Duhalde : Halle Bernadette Jougleux, aire de jeux pour enfants, espaces verts, bancs, etc.). Tous les mercredis, vous y trouverez le marché à la brocante (le nombre de brocanteurs professionnels varie en fonction de la saison).



LA RUE DU TRINQUET ET LA RUE DES TERRASSES

Le visiteur est dans le cœur de ville, réaménagé en 2012-2013, pour un accès facilité aux piétons.

La **rue des terrasses**, dans la continuité de celle du Trinquet, est une rue commerçante (boulangeries, pâtisseries, hôtels, restaurants, terrasses sur la Nive, caviste, pharmacie, produits régionaux...), qui propose **un magnifique point de vue** (en face de la pâtisserie Bonneau) sur le quartier du Bas Cambo, les montagnes et la Nive. C'est certainement le plus beau point de vue de Cambo-les-Bains. A cet endroit, le visiteur peut déjeuner ou prendre un verre aux beaux jours. **Les rues du Trinquet et des Terrasses relient la Mairie à l'église de Cambo-les-Bains.**

On y trouve aussi le **trinquet** : construit par la famille Ithurbide (Bertrand Ithurbide s'occupait énormément Joseph Apesteguy, surnommé **Chiquito de Cambo**, qui fut sacré champion du monde de pelote à Joko Garbi en 1899). Le trinquet est l'un des lieux où l'on joue à la pelote basque.

LA RUE XERRI KARRIKA (prononcez chéri karika)

La Rue Xerri Karrika (ou rue des cochons en français) est une rue piétonne qui aboutit au quartier du Bas Cambo. Dans cette rue, on peut y voir des **maisons typiquement labourdines** (à beaux colombages) ainsi que la **maison des sœurs Biskotx***.

* Dès 1832, Marianne Hirigoyen, pâtissière rue Xerri-Karrika, prend la diligence une fois par semaine pour aller vendre au marché de Bayonne des gâteaux de sa fabrication, les gâteaux de Cambo qui deviendront par la suite les fameux gâteaux basques. Sa fille et ses petites-filles, « les sœurs Bixkotx », perpétueront la tradition du fameux **gâteau basque** de Cambo-les-Bains jusqu'en 1955.

LA RUE CHIQUITO

La rue Chiquito est également une **rue commerçante du centre-ville** de Cambo-les-Bains (cordonnier, couturière, vêtements, bijoutier, etc.). Elle aboutit au fronton du Haut Cambo. C'est dans cette rue qu'a lieu **le marché tous les vendredis matin (de 9h à 13h)**.



LA VILLA ARNAGA

Musée Edmond Rostand



L'HISTOIRE

La villa Arnaga est une maison construite par **Edmond Rostand** à Cambo-les-Bains au début du XXe siècle.

La villa et son parc, **propriété de la commune de Cambo-les-Bains**, est dénommé également aujourd'hui le «Musée Edmond Rostand» ou «Villa Arnaga».

Déjà auréolé par son succès **Cyrano de Bergerac**, Edmond Rostand a 32 ans lorsque, mal remis d'une pleurésie contractée pendant les répétitions de L'Aiglon, il loue à Cambo la **villa Etchegorria**.

À son retour de Paris, où il vient d'être élu à l'Académie française (1901), il achète une parcelle située sur une colline où serpente l'**Arraga**, aménage le terrain et fait construire la villa de **1903 à 1906**.

C'est à Arnaga qu'il écrit **Chantecler**.

Après la mort de Rostand en 1918, le mobilier et sa bibliothèque sont dispersés, dont en particulier les panneaux en laque de Coromandel anciens. En 1960, la municipalité achète la villa pour en faire le musée Edmond Rostand.

LA VILLA

Il s'agit d'une vaste **maison basque** qu'Edmond Rostand fit construire par l'architecte **Joseph-Albert Tournaire** entre **1903** et **1906**.

La villa Arnaga est une des premières maisons de style néo-basque. Edmond Rostand dessina et décora lui-même les **40 pièces** de la villa, sur près de 600 m² au sol, en divers styles : anglais (pour le hall), chinois (pour le fumoir), Empire, ou encore Louis XVI.

Le peintre Gaston La Touche contribue à sa décoration en peignant d'importantes toiles murales.

Elle bénéficiait dès l'origine de l'électricité, d'un calorifère à air chaud et du téléphone.

LES JARDINS

À l'origine dessiné par Rostand lui-même, le parc s'orne de 3 hectares de **jardins à la française et à l'anglaise**, pavillons, bassins, pergola et d'une **orangerie**.

Aujourd'hui, l'ensemble qui comprend le jardin à la française, où un pavillon à **pergola** se reflète dans une pièce d'eau (et où Rostand recevait ses hôtes du haut d'un balcon en déclamant des vers) et sur la partie arrière, un jardin à l'anglaise, fait partie du conservatoire des Jardins et Paysages, association créée en 1985 et porte le label de jardin remarquable.

Info + Edmond Rostand a fait venir de la forêt de Saint-Pée des chênes têtards centenaires pour les planter dans le parc.





LA VILLA ARNAGA


Bon à savoir



La Villa est ouverte du **mardi au dimanche** du 2 avril au 2 novembre 2025 de **11h à 18h** sauf en juillet et en août où elle est ouverte de **10h à 18h**.

- Le Musée est classé Monument historique et Musée de France.
- Le Musée est labellisé Maison des illustres et Jardins remarquables.

GÉNÉRAL

 Distance OT Villa Arnaga = **1.6 km**, trottoir tout le long.



Parking **gratuit**.



Arrêt Arnaga - Lignes **27 & 40**



Il faut compter une heure de visite de la villa + du temps libre dans les jardins. Nous conseillons environ **1h30** sur le site.



La villa peut se visiter **en autonomie**, grâce aux fiches explicatives présentes dans les différentes salles, ou en **visite guidée** avec une majoration du tarif d'entrée : **+1€**.



Les billets d'entrée sont en vente sur le site internet de la villa Arnaga **www.arnaga.com** ou à l'Office de tourisme via Elloha.

Les **horaires** des visites guidées sont indiqués sur le Guide Loisirs et découverte de l'OT ainsi que sur notre site internet.

PRATIQUE



Différents tarifs selon type de visiteur.

Adultes : 9 €

Tarif partenaire (Pass éducation, carte presse, VVF, Gîtes plus, Sites et Musées en Pays Basque, Route Historique) : 7,50 €

12 à 18 ans et étudiants : 4€

Demandeurs d'emploi : 4€

Enfants de 7 à 11 ans : 2€50

Enfants de moins de 7 ans : Gratuit

Tarif famille : gratuit à compter du 3ème enfant

Visite guidée : **+1€**

Personne handicapée : 4€

Accompagnateur de personne handicapée : 4€



Chèques vacances acceptés.



Les animaux ne sont pas admis ni dans les jardins ni dans la villa.



Boutique/souvenirs sur place.



Attention : les jardins à la française sont accessibles en fauteuil roulant mais pas la villa.

LES +



Chaque année, la Villa Arnaga aborde un grand thème en rapport avec Edmond Rostand (ex : année Chantecler, année Cyrano) et des animations autour de ce thème.

En 2025, le thème est Rosemonde Gérard, l'épouse poétesse d'Edmond Rostand.



Une **visite insolite** est proposée en été avec découverte des sous sols de la Villa Arnaga. Le nombre de places étant très limité, la réservation est extrêmement conseillée sur le site de la Villa Arnaga.



En juillet et en août, des balades théâtralisées autour des oeuvres de Rostand sont organisées :

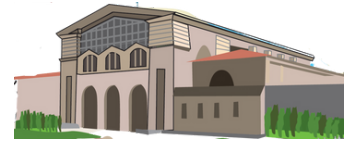
- les mardis à 10h30 et 11h30 pour "Chantecler"
- les vendredis à 10h30 et 11h30 pour "Cyrano".

Les réservations sont extrêmement conseillées et sont en ligne sur le site **www.arnaga.com**



LES THERMES DE CAMBO

L'établissement thermal



BON À SAVOIR

Ouverture 2025 : 17 février au 6 décembre 2025

L'établissement de Cambo-les-Bains est situé dans un vallon tranquille, au pied de la Montagne des Dames.

Rénové dans le plus pur style Art Déco, il déploie 5000 m² d'espaces de soins avec des cabines individualisées ultra performantes, une vaste piscine, et de confortables salles de gymnastique ou de repos. Le bâtiment est niché dans un magnifique jardin exotique de plus de 15 hectares. Le parc est magnifique, reposant, luxuriant, et il y a un petit chemin aménagé qui longe les bords de la Nive sur à peu près 200 mètres.

Au cœur d'une forêt de palmiers, les thermes de Cambo-les-Bains, édifiés en 1930, ont été restaurés en 2000. Appartenant à la Chaîne Thermale du Soleil, ils proposent des soins élaborés selon les derniers perfectionnements de la technique hydrologique. La salle des fontaines, seule rescapée de l'établissement des années 20, avec ses mosaïques Art déco offre des eaux jaillissantes à 22 degrés. Excellentes pour les rhumatismes comme pour les voies respiratoires.



LES SOINS

Principales affections soignées : les **rhumatismes**, les **affections des voies respiratoires et ORL**.

Les cures sont **remboursées par la Sécurité Sociale**, lorsque les curistes viennent **sur prescription médicale**.

Les soins ont lieu toute la semaine sauf le dimanche et s'étalent sur **18 jours** soit des **séjours de 21 jours**.

Les eaux sont sulfatées, calciques, sulfurées, magnésiennes, riches en oligo-éléments.

La très haute saison thermale se déroule en **septembre et octobre**.

L'intérieur des Thermes ne se visite pas mais les visiteurs peuvent se promener dans les jardins, librement accessibles, sans droit d'entrée.



LES JARDINS

Le Jardin des Thermes fait partie des « Randonnées à roulettes » accessibles aux personnes en fauteuil et aux familles munies de poussettes.



Les animaux ne sont pas admis ni dans les jardins ni dans l'établissement thermal.



La résidence du Levant fait partie des Thermes.



Distance OT Thermes = **1,3km**. Les visiteurs peuvent s'y rendre à pied, trottoir tout le long. Depuis l'OT, les visiteurs ont la possibilité de prendre l'allée Anne de Neubourg + la « Rampe des Thermes » (c'est un escalier). Ils ont ainsi un accès direct au parc.

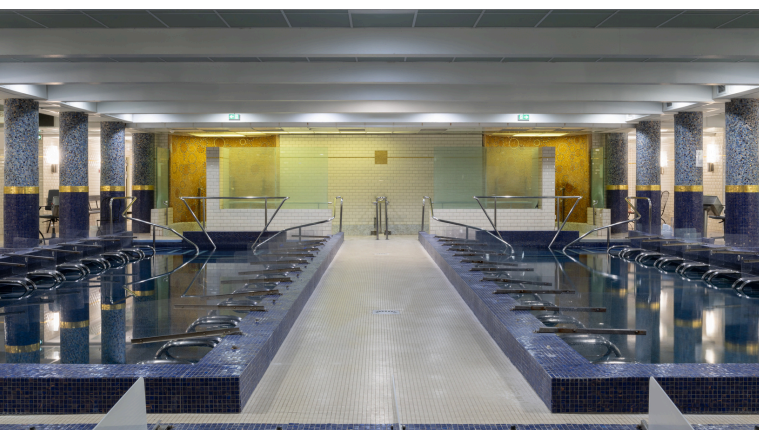
Attention : les escaliers ne sont pas pratiques quand on a une poussette. Aux Thermes il y a également un grand parking (pour ceux qui souhaitent y aller en voiture) mais qui est souvent encombré le matin (dû aux curistes qui font les soins).



Parking **gratuit**, souvent encombré en HS.



Arrêt Pont des Thermes - Lignes **27 & 28**





L'ÉGLISE DE CAMBO

Saint-Laurent



Ouverte tous les jours.



Intérieur entièrement restauré en 2020.



Parking **en zone bleue**.



Les animaux ne sont pas admis.



De **nombreux concerts** ont lieu à l'Église Saint Laurent car il y a une remarquable acoustique.

L'office de tourisme propose la **billetterie** pour la plupart des concerts à l'Église.



Messes le **vendredi** à 17h, le **samedi** à 18h & le **dimanche** à 10h30.



GÉNÉRALITÉS

Saint Laurent est un martyr, mort sur un grill, en 258 à Rome. Il est célébré le 10 août.

L'église ainsi que son retable sont **classés aux monuments historiques**.

Le **porche** de l'église sert de passage symbolique : du monde habituel à celui de la prière et du recueillement.

L'église est construite sur un plan très simple : une **nef unique** (pas de transept) : édifiée au XIIe s. et remaniée au XVIIe siècle.

Modeste **clocher octogonal** de 1875 + porte des cagots (pauvres et lépreux).

L'autel date du XVIIème siècle et est dédié à l'eucharistie avec l'épi et la grappe = symboles du corps et du sang du Christ.

Au-dessus de la Sacristie, l'abside accueille les anciennes stalles de la cathédrale de Bayonne (1850)

Le chœur : matérialisé par 4 colonnes encadrant 2 autels secondaires.

Les **galeries** ont été ajoutées pour augmenter la capacité d'accueil de l'église. Elles étaient réservées aux hommes. Les femmes restaient en bas pour s'occuper du culte du mort lors des enterrements. Les galeries de l'église de Cambo-les-Bains sont en bois sculptées.

Plafond de la nef : **allégorie du Saint Esprit** (sous la forme d'une colombe et encadré des symboles des 4 évangélistes : aigle=Jean ; lion=Marc ; homme = Matthieu ; taureau = Luc).

La **statue de Saint Léon**, que l'on trouve dans l'église, a été offerte par la reine Marie-Anne de Neubourg.

N.B Saint Léon fut chargé par le pape d'évangéliser les basques. 1er évêque de Bayonne, il convertit les païens du Labourd (Bayonne), de la Navarre, de la Biscaye et meurt décapité par les vikings en même temps que ses frères Philippe et Gervais.

Le cadran solaire indique « Dubia omnibus, ultima multis », ce qui signifie "L'heure est incertaine pour tous, la dernière pour beaucoup".



LES STÈLES DISCOÏDALES

L'aménagement paysager actuel autour de l'église garde le souvenir de la présence ancienne du cimetière autour de l'église.

Elles sont composées d'une pierre circulaire qui surmonte un socle trapézoïdale et sont le plus souvent taillées dans le granit.

Le disque est souvent orné soit d'une croix basque, soit de formes géométriques soit d'une référence à la maison du défunt ou à son métier.

Plusieurs explications :

Selon certains érudits, les stèles seraient l'héritage d'une ancienne pratique en Europe bien avant la christianisation, avec la stèle monolithe fichée en terre, verticalement, à la tête du mort ; un mort que l'on enterre traditionnellement face au soleil levant, avec les pieds vers l'est.

Remarquons leur aspect anthropomorphe, c'est-à-dire le rappel de la forme humaine : le disque symbolise la tête et le socle le corps. Pour d'autres auteurs, les stèles seraient un monument cosmique : le disque représenterait le soleil et le socle la terre.





LA CHOCOLATERIE PUYODEBAT

Musée du chocolat



Arrêt Chocolaterie
Lignes 27 & 28



Parking **gratuit**



Distance depuis
l'OT = **1.5km**



Animaux admis **sous conditions**
(les petits chiens)



Nouveau musée en 2025

Ouvert du lundi au samedi
Entrées au musée à 10h15,
14h15, 15h15, 16h15, 17h15.



Boutique

Ouvert du lundi au samedi
9h30-12h30 / 14h-19h.



La Tasse à Moustache

Ouvert du lundi au samedi
10h-12h / 14h-18h



GÉNÉRALITÉS

La **chocolaterie Puyodebat** a ouvert ses portes à Cambo-les-Bains en septembre 2009.

Christophe Puyodebat, artisan chocolatier réputé, a recréé ici tout un univers de délices et de souvenirs d'enfance. Un musée / espace exposition permet au visiteur de comprendre comment le chocolat est fabriqué, quelle est l'histoire du chocolat au Pays Basque et à Cambo, mais propose également une balade dans le temps afin de découvrir ou de redécouvrir d'anciennes machines, de vieux emballages ou boîtes anciennes des chocolats Menier, Suchard, Banania (etc.), les vieux moules de nos grand-mères, ...

Christophe Puyodebat est également un collectionneur : il possède une collection impressionnante de vaisselle avec notamment plus de 160 chocolatières différentes, et de surprenantes pièces qu'on avait oubliées, rares elles aussi : les tasses trembleuses, les tasses à moustache, etc.

A l'issue de la visite, une dégustation attend le visiteur : différents types de cacao et les spécialités de la maison, les délicieuses Craquinettes ou encore la surprenante ganache au piment d'Espelette !



LE MUSÉE

La **visite du musée** se fait **en autonomie** à l'aide de supports digitaux et d'un audioguide avec un smartphone. La visite est suivie d'une **dégustation commentée** de saveurs autour du cacao.

La **réservation est obligatoire** sur le site www.chocolats-puyodebat.com à la rubrique Musée, ou sur place selon disponibilités.

Animaux bienvenus (petits et tenus en laisse).



LA TASSE À MOUSTACHE

La Tasse à Moustache transporte ses visiteurs dans l'élégance de la Belle Époque. Dans un décor raffiné, ponctué d'objets insolites soigneusement chinés par le chocolatier Christophe Puyodebat, l'ambiance est à la fois chaleureuse et hors du temps.

Notre coup de coeur ? Leur chocolat chaud, onctueux et mousseux, servi dans une authentique tasse à moustache, accompagné de petits fours sucrés et d'un pot de chantilly, une tradition revisitée avec gourmandise. Un conseil du chocolatier en personne ? N'hésitez pas à y saupoudrer de la cannelle... c'est encore plus délicieux !





LA COLLINE DE LA BERGERIE

Espace naturel sensible



SITUATION

Pour atteindre la **Colline de la Bergerie**, il faut longer l'avenue d'Espagne, entrer dans la rue de la Bergerie au troisième croisement.

Avant d'arriver à la Colline de la Bergerie, sur la droite, on peut découvrir la chapelle Artzaindeya, plus connue sous le nom de **Chapelle aux Icônes**. Inaugurée en 1964, elle fût habillée, quelques dix années plus tard, par l'artiste peintre Albert Proux.

La Colline de la Bergerie doit son nom à l'ancienne bergerie, aujourd'hui disparue. Cette marche d'une trentaine de minute permet d'atteindre le sommet et offre un **point de vue à 360°** sur Cambo-les-Bains et les montagnes d'Ixassou.

Il existe une fiche randonnée pour cette balade d'une heure environ.



UN ESPACE NATUREL SENSIBLE

La Colline de la Bergerie est répertoriée Espace Naturel Sensible et est uniquement accessible à pied. C'est un espace naturel d'exception protégé de telle sorte que sa qualité, son milieu végétal et animal, ses paysages, ses champs d'expansion de crues, ses habitats naturels, restent intacts. Il est aménagé pour accueillir le public tout en respectant l'objectif de préservation sauf exception justifiée par la fragilité du milieu naturel.



PARCOURS TERRA AVENTURA

Un parcours Terra Aventura* permet de parcourir la Colline en famille en s'amusant.

* application gratuite de géocaching développée par la région Nouvelle Aquitaine.



BON À SAVOIR

Tout au long du sentier, une **signalétique bilingue** basque/français permet d'en savoir plus sur la faune et la flore de la Colline.

Si les personnes ont du mal à marcher, leur indiquer de prendre le sentier de gauche (la pente est moins raide) pour se rendre au sommet de la Colline.

La maison **Elondare**, située au "sommet" de la colline, informe et sensibilise le public sur la biodiversité, la gestion patrimoniale du site et le rôle des pollinisateurs sauvages. **Sanitaires** à disposition.

Tables de pique-nique à disposition.

Ouverture **Chapelle aux icônes** tous les jours de 9h à 19h.



Arrêt Elorrimendi :
Ligne **27**



Distance depuis
l'OT = **1km**





LE BAS CAMBO

Quartier ancien



SITUATION

Le quartier ancien dit du « Bas Cambo » plonge le visiteur au cœur de l'art de vivre et du patrimoine basque. On y découvre des ruelles étroites, un lavoir, un pont romain et des maisons éclatantes blanchies à la chaux et éclairées de boiseries rouge sang. Sur les hauteurs du Bas Cambo, en direction de la « Route des cimes » s'éparpillent de splendides fermes labourdines, la quintessence de l'architecture basque.




UN PEU D'HISTOIRE


C'était autrefois le poumon central de Cambo, au XVII^{ème} siècle, la mairie s'y trouvait encore.


Ce quartier a toujours gardé une indépendance vis-à-vis du Haut Cambo : de nombreux métiers manuels se trouvaient à la fois dans le Haut et le Bas.


Devant l'inexistence du réseau routier, essentiel pour les échanges commerciaux, ces derniers s'effectuaient donc par voie fluviale. Ainsi durant le **XVIII^{ème}** siècle, **Cambo est un point de transit** entre l'Espagne, la Navarre et Bayonne : dans un sens descendaient canons, poudre et boulets des forges de Baigorri et dans l'autre remontaient du vin, épices, sucre, (...). Des chalands à fond plat long de 10 à 12 mètres portaient entre 2 et 5 tonnes. Cependant la remontée était périlleuse car au-delà d'Ustaritz, les effets de la marée étaient inopérants donc pour avancer il était nécessaire d'utiliser rames ou perche... pas de chemin de halage. Il fallait compter 7 h pour faire Cambo - Baigorri.


BON À SAVOIR


 Distance à pied du quartier du Bas Cambo depuis l'OT : **2km**. Le visiteur peut prendre la rue Xerri-Karika et les 80 marches afin de raccourcir un peu la distance.

 Ligne **27** - Arrêt Behereko plaza

 En voiture, le visiteur doit suivre la **direction de la gare** et trouvera de quoi se garer au niveau du jardin public.

 Le quartier du Bas Cambo est aujourd'hui un **quartier résidentiel**, peu de commerces : la gare SNCF, un camping, un bar, un hôtel, un restaurant.

 2 collectifs artistiques situés au Bas Cambo ouvrent leurs portes lors d'ateliers ou de portes ouvertes : "**Karaban'art**" et "**Landeia**".

 Le champion de pelote « **Chiquito de Cambo** » est né dans ce quartier et on peut y voir sa maison, rue Xixtatua.

Sur les hauteurs du Bas Cambo, se trouve **la ferme Harizkazuia** : exploitation apicole, tenue par Mr Gogny. C'est un producteur de miel BIO.

Il vend son miel au marché de Cambo tous les vendredis matin. Il propose des visites de la ferme et des ateliers Relaxation et voyage sonore les jeudis. Billetterie à l'OT (cf. guide Découverte & Loisirs).

Pour se rendre à la ferme Harizkazuia, prendre la direction du bas Cambo, la route des 7 chênes, puis la Route des Cimes (au lieu de prendre directement le chemin Harizkazuia).





L'ESPACE CULTUREL ASSANTZA

Lieu d'expositions

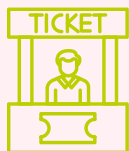


i BON À SAVOIR

Le Domaine d'Assantza est l'un des plus anciens lieux de Cambo. Il comprenait une grande partie du plateau du Haut Cambo y compris l'église. Il a donné son premier nom au village, d'après un document de 1199. Le nom de Cambo n'apparaît qu'en 1350.

La maison dans laquelle se tient l'espace culturel Assantza a été acquis par la commune en 2012 pour le dédier à la Culture. Outre des expositions temporaires, deux ont un caractère permanent. La 1ère dédiée au peintre Pablo Tillac, la 2de au sculpteur Jesús Echevarria, deux artistes ayant vécu à Cambo. L'espace culturel est ouvert en fonction de l'actualité culturelle choisie par la Ville de Cambo-les-Bains.


Ouverture du mardi au samedi de 14h à 18h lors des expositions.
Entrée libre.



LES BILLETTERIES DE L'OT

Mode d'emploi



L'Office de tourisme de Cambo-les-Bains propose la billetterie pour la plupart des **concerts et animations** de la station thermale, ainsi que pour **certaines activités** qui sont présentées sur le guide découverte 2025 avec le logo . Les billetteries sont également mises en avant dans l'espace accueil avec des étiquettes "**Billets en vente ici**" au dessus des tracts des sites concernés.


Les **billetteries exclusives de l'Office de tourisme** sont présentées pages 24 à 27 du "Guide Découverte et loisirs 2025".

Elles concernent :

- les **3 visites guidées de la ville** : "Histoire et Patrimoine", "À la Belle Epoque de Rostand" et "Du thermalisme eu climatisme" ;
- les 2 ateliers Dégustation de **Kultur Piment** : l'"Atelier Découverte" et l'"Atelier Gourmet" ;
- la visite de la ferme apicole **Harizkazuia** : "Visite abeilles et délices";

l'Atelier "**Relaxation** et voyage sonore" (gongs, bols tibétains, etc.).

En savoir + : Fiche technique FT35

 [Dropbox\06. Qualité\04. Fiches techniques\01. Accueil & Gestion de l'Information](#)



LES DOCUMENTATIONS DE L'OT

Où trouver l'info ?



i GUIDE LOISIRS ET DÉCOUVERTE

Le guide Loisirs et découverte présente les activités à faire à Cambo-les-Bains et au Pays basque ainsi qu'un carnet pratique présentant les services publics et les commerces de Cambo-les-Bains et des environs proches.

Attention : seuls nos adhérents sont présents sur cette brochure.

Le guide s'articule autour de différentes zones du Pays basque.

INCONTOURNABLES
ACTIVITÉS
DATES D'OUVERTURE
HORAIRES
TARIFS
RESTAURANTS
TOPS
CARNET PRATIQUE

HÔTELS
RÉSIDENCES
AIRE DE CAMPING-CAR
CAMPINGS
CHAMBRES D'HÔTES
MEUBLÉS

i GUIDE HÉBERGEMENTS

Le guide Hébergements présente les offres d'hébergement à Cambo et dans les environs.

Attention : seuls nos adhérents sont présents sur cette brochure.

Le guide s'articule selon les types d'hébergements, le plan de ville est intégré à la fin de l'édition afin de pouvoir positionner les hébergements grâce aux repères plan.



i PLAN DE VILLE

Le Plan de ville présente les différents lieux à découvrir à Cambo-les-Bains avec l'index des rues sur son recto, et au verso, une carte du Pays basque met en avant certains incontournables en surligné rose.

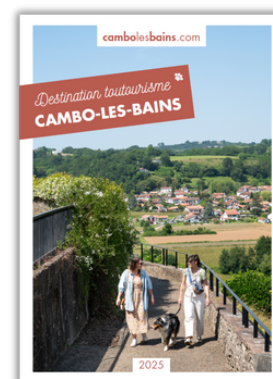
INCONTOURNABLES
DE CAMBO-LES-BAINS
INDEX DES RUES
INCONTOURNABLES DU
PAYS BASQUE

AVEC UN CHIEN
HÉBERGEMENTS
VISITES
BALADES
RANDONNÉES
ADRESSES

i GUIDE TOUTOURISME

Le guide du Toutourisme présente l'ensemble de l'offre acceptant l'accueil des chiens sur Cambo-les-Bains, certaines idées de balades et visites sur l'ensemble du Pays basque et les adresses liées à nos amis les chiens (toilette, dog sitter, etc.).

A noter : l'Office de tourisme de Cambo-les-Bains fait partie du réseau Toutourisme.





MEMENTO DE A À Z

Où trouver l'info ?



ADHÉSIONS

Toutes les informations liées aux adhésions sont consignées sur le Kit du Partenaire. Vous pouvez le trouver au niveau des bannettes situées à côté du poste 1 de l'accueil de l'OT ou sur le serveur.

 Dropbox\04. Communication\03. Actions com\01. Envers les sociopros\Guide du partenaire


ANIMATIONS

Le **programme des animations du mois en cours de Cambo-les-Bains (M 102)** est imprimé régulièrement et situé dans les bannettes à côté du poste 1. Vous pouvez également consulter l'agenda de www.cambolesbains.com pour des animations à venir les mois suivants.

À noter : le programme des animations est envoyé à la presse et à tous les hébergeurs dans les 15 jours précédant le mois en cours.


 Dropbox\01. Accueil - MAJ Information\01. Editions accueil\04. Manif' et anim'

Le **programme des animations du Pays basque** est à consulter sur le site internet de l'OTPB à la rubrique Agenda. Un tri peut être fait par date, par commune, ou par type de manifestation tout comme sur le site internet de Cambo-les-Bains.

 www.en-pays-basque.fr/votre-sejour/tout-lagenda/

ARBORESCENCE DU SERVEUR


L'arborescence du serveur est le plan d'indexation des différents dossiers et documents de l'Office de tourisme. Vous ne savez pas où retrouver un document ou vous ne savez pas où le ranger ? N'hésitez pas à consulter l'arborescence ou à demander à vos collègues !

 Dropbox\Commun

ASSOCIATIONS

La liste des associations de Cambo-les-Bains est mise à jour régulièrement par la Mairie. Pour chaque impression, elle est téléchargée directement à partir du site internet de la Mairie de Cambo.

Vous en trouverez un ou deux exemplaires déjà édités dans les bannettes de l'accueil à côté du poste 1.

 www.cambolesbains.fr/fr/associations/liste-de-toutes-les-association/

BANNETTES D'ACCUEIL : DOCUMENTS À DISTRIBUER À LA DEMANDE

Les bannettes d'accueil positionnées à côté du poste 1 (Léo) regroupe de nombreux documents édités en interne :

Animations : agenda du mois en cours, les marchés au Pays basque, brocantes, vide-greniers, etc.

Transports : le guide du déplacement, l'euskotren (topo), la Marie Louise (navette maritime Hendaye - Hondarribia), le chemin de halage (comment s'y rendre), horaires TER54, aires de camping-car.

Divers : socioprofessionnels (guide du loueur, kit du partenaire), quantité autorisées douane, toutourisme, qualité (formulaires de suggestion et de plaintes, etc.

BOUTIQUE

L'argumentaire de vente des produits Boutique se trouve dans le dossier Qualité : **FT 3**.

 Dropbox\06. Qualité\04. Fiches techniques\03. Boutique

CAMBO-LES-BAINS (VISITES)

Les **lieux ou quartiers à visiter à Cambo-les-Bains** sont entourés de rose sur le plan de ville de la ville (cf. p31). Des **itinéraires de découverte** sont proposés dans les premières pages du guide "Loisirs et découverte" à la rubrique Cambo-les-Bains.

CLASSEMENTS DE MEUBLÉS DE TOURISME

L'Office de tourisme de Cambo-les-Bains est **agréé pour le classement des meublés de tourisme**. Fabienne et Agnès sont en charge des classements.

À noter : l'Office de tourisme de Cambo-les-Bains ne classe **que les meublés situés sur la commune de Cambo-les-Bains**.

Si demande pour un classement, demander si le logement se situe à Cambo et si le propriétaire souhaite passer par nos services. Si oui, donner le dossier de demande de classement à compléter (situés dans l'une des bannettes situées au dessus de la sono de la ville - Classements) en précisant qu'à réception de celui-ci, le service classement prendra contact avec le propriétaire pour organiser la visite et prendre RV.

Si **celui-ci est hors Cambo**, 3 possibilités :

- ICH (Saint Jean de Luz) : 05 59 54 00 17
- Service expert Gîtes de France (Bayonne) : 05 59 11 20 64
- Erlea Immobilier (Saint Jean Pied de Port) : 05 59 37 07 91

COURRIERS COMPTABILITÉ - ADMINISTRATIF

Toutes les factures et les courriers administratifs sont à déposer dans le bureau de la Direction dans la bannette réservée à cet effet.

Les règlements liés aux réservations d'hébergement sont à déposer dans la corbeille du bureau de la centrale réservation (à gauche de la porte depuis l'accueil).

Si vous ne savez pas où déposer les documents, n'hésitez



Dropbox\01. Accueil - MAJ Information\01. Editions accueil\04. Manif' et anim'

DRIVE

Vous pouvez accéder au Drive Google depuis la page d'accueil Google connectée sur le compte Stagiaire.

Vous y trouverez le dossier **Accueil Informations** dans lequel sont enregistrés tous les fichiers partagés dont vous aurez besoin lors de votre présence au sein de l'équipe de l'Office de tourisme :

- Le **"M97 carnet de liaison"**, à consulter régulièrement, sur lequel vous trouverez l'ensemble des messages de l'équipe (nouveauités, remarques au guichet, les informations importantes, etc.).
- La **check list d'ouverture** à ouvrir chaque matin et à compléter,
- Le formulaire de **demande de documentation par téléphone**,
- Le document de **gestion des stocks**,
- Le **répertoire**,
- Les **billetteries**.



drive.google.com/drive/ - se connecter avec l'adresse google "stagiaire.otcambo@gmail.com"


GESTION DES STOCKS

Le document de gestion des stocks M52 se trouve dans le dossier Accueil/Informations du google drive. Il contient les stocks minimum à partir desquels il faut contacter les socioprofessionnels pour un réassortiment, les contacts et les endroits où vous trouverez les différentes documentations. Le plan des stocks est le M18.



M52 - drive.google.com/drive/ - se connecter avec l'adresse google "stagiaire.otcambo@gmail.com"
M18 Dropbox\06. Qualité\01. Modèles\01. Accueil & Gestion de l'Information



GROUPES

L'Office de tourisme propose des **jours groupés**. Pour toute demande enregistrée à l'accueil, la transférer à Agnès (par mail : commercial@cambolesbains.com). Vous pouvez consulter les jours groupés sur le serveur ou sur le site internet de l'Office de tourisme.  cambolesbains.com/a-voir-a-faire/nos-journees-groupe/

  Dropbox\03. Activités commerciales\Journee groupes

HORAIRES, SITES ET INCONTURNABLES

Toutes les informations liées aux sites, visites et incontournables sont compilées dans le guide Loisirs et découverte. Celui-ci existe en version papier et en version numérique sur le serveur, sur le site internet et sur Calameo.

  Dropbox\04. Communication\02. Editions OT\01. Editions pdf



LOGICIELS DE BILLETTERIE

En fonction des billetteries, les logiciels peuvent être différents. Se reporter à la FT35.

  Dropbox\06. Qualité\04. Fiches techniques\01. Accueil & Gestion de l'Information

MOTS DE PASSE



Un document Excel compile l'ensemble des mots de passe nécessaires pour se connecter aux différents logiciels de l'Office de tourisme.

  Dropbox\01. Accueil - MAJ Information\00. MOTS DE PASSE - OT CAMBO

QUALITÉ

Le dossier Qualité sur le serveur compile des différents documents utiles durant votre présence au sein de l'Office de tourisme de Cambo-les-Bains.

- les modèles : ensemble des documents à utiliser,
- les procédures en application : modes opératoires au sein de l'OT.
- les fiches techniques : modes d'emploi des différents outils.

  Dropbox\06. Qualité

RÉCLAMATIONS - SUGGESTIONS

Les **formulaires de suggestion** sont en libre service au sein de l'espace accueil avec les questionnaires de satisfaction. Ils sont à transmettre à Agnès, qui en fait la compilation pour transmission au service ou au prestataire concerné.

Suggestions : la plupart du temps, elles sont anonymes. Concernent des insatisfactions qui ne demandent pas de suivi ou idées d'amélioration.

Les **formulaires de réclamation** sont situés dans les bannettes à côté du poste Accueil 1. Ils sont à donner lorsque l'insatisfaction des clients exige une réponse.

>>> Donner un formulaire de réclamation à des visiteurs énervés permet de montrer que leur insatisfaction est prise en compte par nos services mais également à désamorcer une situation critique.

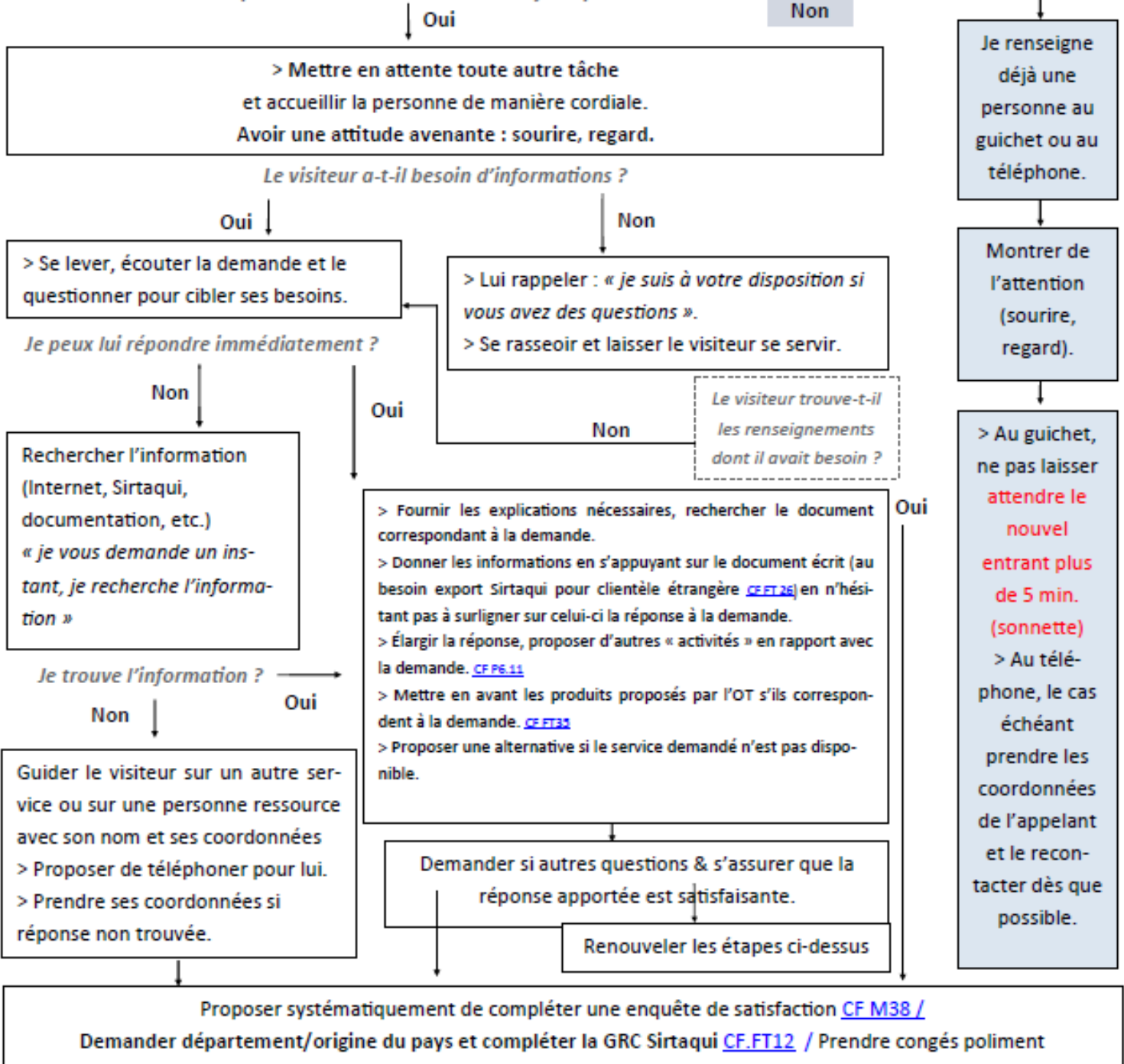
Attention ! Ne jamais prendre parti et rester neutre en expliquant que nous allons nous rapprocher du prestataire/service mis en cause.

Une fois remplis par les clients insatisfaits (vérifier que les coordonnées sont bien lisibles), ils sont à transmettre à Agnès ou à Alexandra en l'absence de cette dernière.

Réclamations : les réclamations, quant à elles, font référence à des "plaintes" formelles émises par des clients insatisfaits concernant un produit ou un service fourni, qui peuvent porter sur des problèmes de qualité, de mauvais fonctionnement ou de toute autre insatisfaction liée à l'expérience client. Elles peuvent concerner les services de l'Office de tourisme ou tout autre prestataire. L'Office de tourisme est tenu d'y répondre selon la procédure en cours.

| | |
|----------------------|---|
| ACCUEIL | Objectifs Qualité > Procurer un accueil de qualité adapté à la demande et aux types de prospects. > Le client est accueilli dès son arrivée. > L'attitude du personnel d'accueil est irréprochable. |
| Personnes concernées | Équipe en charge de l'accueil |
| Pré requis | Check list ouverture CF M9 / Présentation soignée CF P6.4 / Badge accueil / CF FT30 Espace comptoir libre > CF P6.11 |
| NB | > Si la personne est étrangère, adapter notre accueil /réponse, si nécessaire demander de l'aide à un(e) collègue. > Si handicap CF P6.6 / CF P6.7 / CF P6.8 / CF P6.9 > La priorité est donnée à l'accueil physique. |

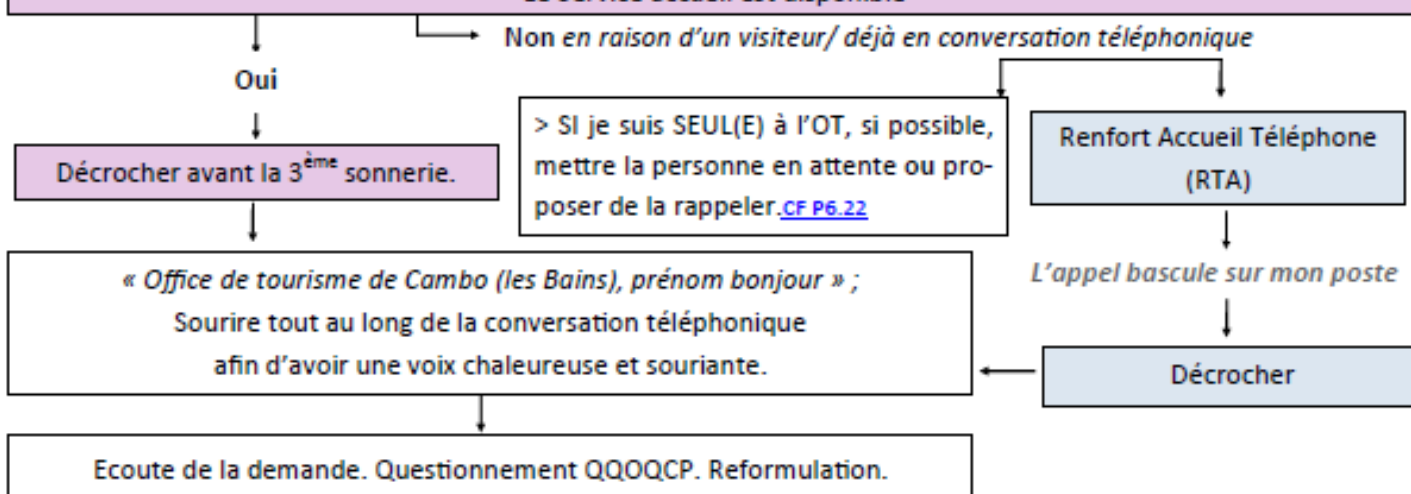
Une personne entre dans l'OT > Suis-je disponible ?



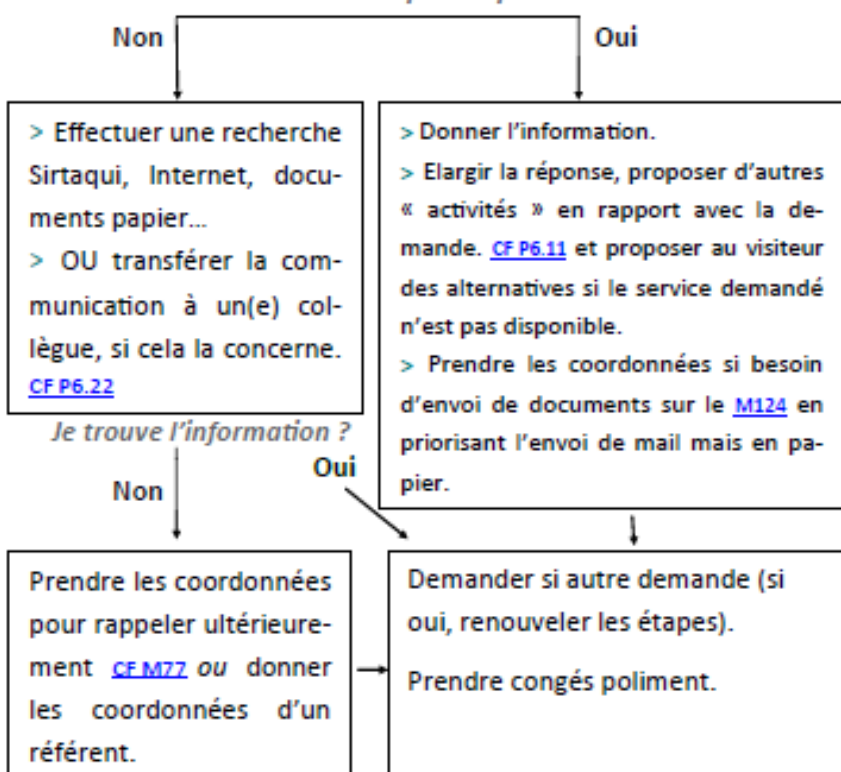
| | |
|-----------------------------|---|
| ACCUEIL | Objectif Qualité > Procurer un accueil de qualité, souriant et chaleureux, adapté à la demande et aux types de prospects. |
| Personnes concernées | Ensemble du personnel de l'OT. |
| Pré requis | Avoir crayon et bloc-notes à proximité. Ainsi que les documents nécessaires à toutes demandes. CF M51/ CF M77 Connaître les fonctions du standard téléphonique. CF FT18 / CF P6.22 / CF P6.4 |
| NB | Si la personne est étrangère, adapter notre accueil, réponse, si nécessaire transférer à un (e) collègue. |

Le téléphone sonne

Le Service accueil est disponible



Je peux répondre ?



RAPPELS

Priorité à l'accueil guichet, en cas de recherche trop longue ou d'affluence, le conseiller en séjour propose au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit.

Les agents présents respectent le calme requis pour une conversation téléphonique. Ne pas interrompre l'agent qui est au téléphone, ou, si besoin impératif avec discrétion.

Le répondeur s'enclenche automatiquement aux heures de fermeture de l'Office de Tourisme : vérifier le bon fonctionnement à chaque période de changement d'horaires (Mairie de Cambo-les-Bains).

Pour tout appel téléphonique qui s'adresse à un agent en particulier, il existe une procédure spécifique :
Prise de message au téléphone et au guichet. [CF P6.22](#)