



CAMBO LES BAINS +
SES ENVIRONS

TOURISME

Rapport d'activités

2013

Cambo
les Bains
OFFICE DE TOURISME



SOMMAIRE

L'Office de Tourisme de Cambo les Bains	1
	<i>p 3 - 5</i>
Les temps forts de 2013	2
	<i>p 6 - 9</i>
Accueil du Public	3
	<i>p 10 - 13</i>
Promotion et Communication	4
	<i>p 14 - 19</i>
Production et Commercialisation	5
	<i>p 20 - 24</i>
Evènementiel	6
	<i>p 25 - 28</i>



Cambo les Bains + ses environs

Un Office de Tourisme associatif dont le territoire de compétences s'étend sur 6 communes.

Thermalisme, découvertes patrimoniales, saveurs d'ici, loisirs de nature, traditions sont au menu de cette destination située en plein

Le territoire de compétence de l'Office de Tourisme s'étend actuellement sur 6 communes : Cambo-les-Bains et cinq communes environnantes : Halsou, Itxassou, Louhossoa, Souraide et Larressore, toutes faisant partie de la Communauté de Communes Errobi.

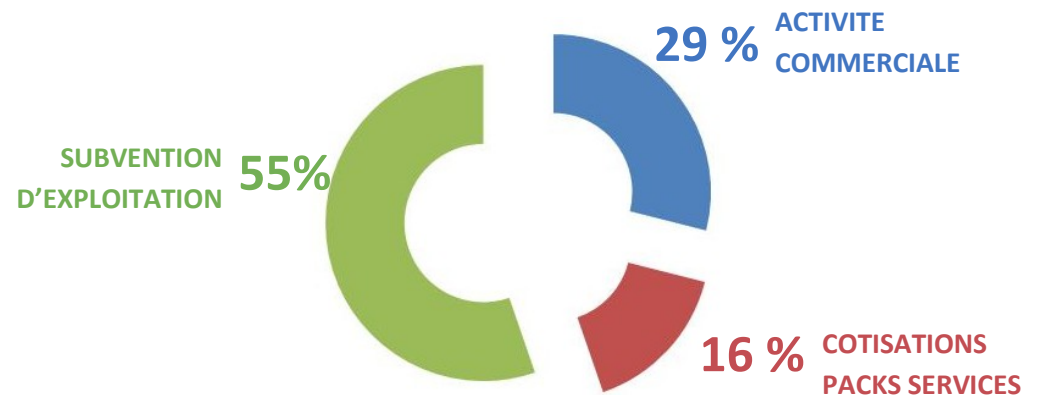
L'Office de Tourisme est classé Catégorie II et est marqué Qualité Tourisme depuis décembre 2013.

L'association est administré par un Bureau de 6 membres et par un Conseil d'administration, composé de 28 membres socioprofessionnels et élus. Le Conseil d'Administration valide les propositions provenant du bureau de l'Association.

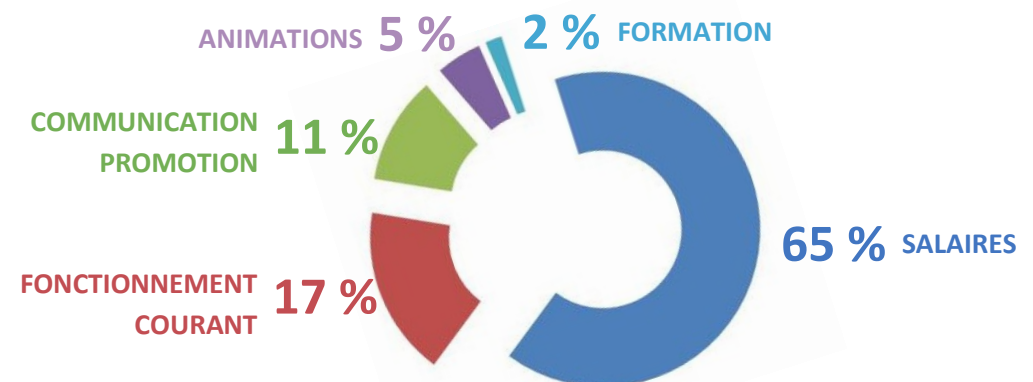


2013

Répartition des Recettes



Répartition des Dépenses



NOS MISSIONS

ACCUEILLIR & INFORMER NOS VISITEURS

PROMOUVOIR LA DESTINATION CAMBOLES BAINS + SES ENVIRONS

ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS DU TOURISME DU TERRITOIRE

PRODUIRE ET COMMERCIALISER DES PRODUITS TOURISTIQUES

ANIMER NOTRE DESTINATION

DEVELOPPER L'ATTRACTIVITE ET L'ECONOMIE TOURISTIQUE
DE NOTRE DESTINATION

Notre
objectif



les temps forts 2013

JANVIER 2013

Mise en application de la nouvelle Charte Graphique des éditions et préparation du guide hébergement nouvelle version



FEVRIER 2013

Réaménagement de l'Office de Tourisme
> mise en conformité de l'espace accueil avec les obligations liées à la démarche Qualité et au classement en catégorie I



AVRIL 2013

Assemblée Générale de l'Office de Tourisme :
> Changement de bureau

Instauration du WiFi gratuit



MARS 2013

Création du Guide du Partenaire.

Mise en place des questionnaires de satisfaction pour l'ensemble des services de l'Office de Tourisme



les temps forts 2013

JUIN 2013

Mise en place
d'une nouvelle
visite guidée de Cambo les
Bains

MAI 2013

Lettre d'informations des
animations et manifesta-
tions de notre territoire
envoyée à l'ensemble de nos
hébergeurs

ANIMATIONS - Semaine du 1er au 07 juillet 2013

EXPOSITIONS

Mercredi 03 juillet CAMBO LES BAINS
03 septembre BAINES
Musée Arnauld
Musée Arnauld

Lundi 01 juillet ITASSOÏ
Mardi 02 juillet ITASSOÏ
Musée Arnauld, Musée Arnauld

AGENDA DU MOIS

MERCREDI 03 JUILLET
ITASSOÏ / Exposition : 21h

JEUDI 04 JUILLET
LABRESSOÏ / Chapeau : 21h

VENDREDI 05 JUILLET
CAMBO LES BAINS / Exposition : 21h

SAMEDI 06 JUILLET
LABRESSOÏ / Fête de la vigne : 17h à 20h

JUILLET 2013

Création et envoi de
la première « Newsletter
Pro les brèves de l'OT » à
l'ensemble des adhérents
possédant un courriel

Les brèves de l'ot n°1

C'est tout nouveau !
Toute l'équipe et moi-même sommes heureux de vous présenter notre première newsletter destinée aux professionnels et acteurs du tourisme à Cambo les Bains et alentours. Elle vous sera adressée au minimum quatre fois par an et abordera les derniers actualités de l'Office de Tourisme et de ses territoires. Premiers donc quelques minutes pour découvrir cette newsletter. [Cliquez sur ce lien pour en savoir plus](#) [Cliquez sur ce lien pour en savoir plus](#) [Cliquez sur ce lien pour en savoir plus](#) [Cliquez sur ce lien pour en savoir plus](#)

La démarche qualité de l'Office de Tourisme... c'est quoi ?
L'évaluation des attentes et du comportement des clients touristiques, l'ajustement du nombre de démarches physiques ou virtuelles et la transformation de travail des agents de l'Office de Tourisme qui ont été réalisés, ont permis l'Office de Tourisme de Cambo les Bains à s'adapter sur son territoire et répondre à la demande des visiteurs effectifs à des différents facteurs, tout en garantissant une qualité de service en amont et pendant la prestation. En effet, indissociable de l'attractivité d'une région, la qualité des services proposés est adossée à une compétence essentielle du développement touristique de la fréquentation touristique. L'Office de Tourisme de Cambo les Bains s'est ainsi engagé dans une démarche qualité, ceci qui permet de faire évoluer les pratiques de travail et de professionnels son activité. Au mois de novembre, l'Office de Tourisme sera labellisé par un cabinet extérieur afin d'obtenir la marque [Qualité Tourisme](#).

Retour sur de nouvelles éditions
Une nouvelle charte graphique pour l'ensemble de vos éditions, plus moderne et plus attrayante, contenant plus d'informations et de renseignements pratiques, utiles à tous nos visiteurs. Après une première année d'utilisation, des améliorations intervenaient en 2014. [Cliquez sur ce lien pour en savoir plus](#) [Cliquez sur ce lien pour en savoir plus](#) [Cliquez sur ce lien pour en savoir plus](#)

Les disponibilités, c'est reparti !
Depuis juillet, l'équipe de l'Office de Tourisme vous contacte afin de connaître vos disponibilités. Ce service devient maintenant à partir de cette année, [cliquez sur ce lien pour en savoir plus](#) [cliquez sur ce lien pour en savoir plus](#) [cliquez sur ce lien pour en savoir plus](#)

Les offres de l'OT
Le 23 janvier 2013, l'équipe de l'OT a accueilli 14 800 visiteurs (dont une majorité de 60% et à hauteur de 700 € de produits d'information) par téléphone ou par mail. Les sites internet d'information de l'OT ont vu leurs audiences augmenter de 45% avec 60 201 visiteurs (dont 17% des services de l'Office de Tourisme).

[www.officedetourisme.com](#)

AOUT 2013

Pic de fréquentation de l'Office de Tourisme :
12 250 personnes au guichet
1861 demandes d'information par téléphone



les temps forts 2013

SEPTEMBRE 2013

Classement de
l'Office de
Tourisme en
Catégorie II



Offices de
Tourisme
de France

OCTOBRE 2013

Organisation de la Fête du
Gâteau Basque :
14 000 visiteurs



NOVEMBRE 2013

Dernière ligne
droite avant l'audit Qualité :
envoi du dossier de candida-
ture à Offices de Tourisme
de France.



DECEMBRE 2013

4 décembre 2013
Audit Qualité
Obtention de la marque
Qualité Tourisme.





L'accueil du public au guichet est assuré par 3 conseillères en séjour toute l'année et en été, par l'ensemble de l'équipe.

Nous assurons ainsi la promotion des prestataires touristiques : sites, monuments, musées, loisirs, hébergements, restaurants, produits du terroir, fêtes et manifestations et shopping.

Nous proposons aux visiteurs différents services tels que l'information sur les sites touristiques, les évènements, la réservation d'hébergements mais aussi des visites guidées, randonnées accompagnées et de nombreuses billetteries (excursions, monuments, spectacles, etc.).

L'équipe est mobilisée pour un accueil de qualité 6 jours sur 7 et 7/7 en été, marqué Qualité Tourisme et classé Catégorie II depuis 2013.

QUELQUES CHIFFRES

GUICHET

47 942

CONTACTS
TELEPHONIQUES

14 552

NOMBRE DE JOURS
OUVERTURE

320

ACCUEIL DU PUBLIC

Demandes de documentation par téléphone



80 %

Curistes



20 %

Vacanciers



3 766

courriers envoyés

Type de documentation envoyée



43%

Hébergement



24%

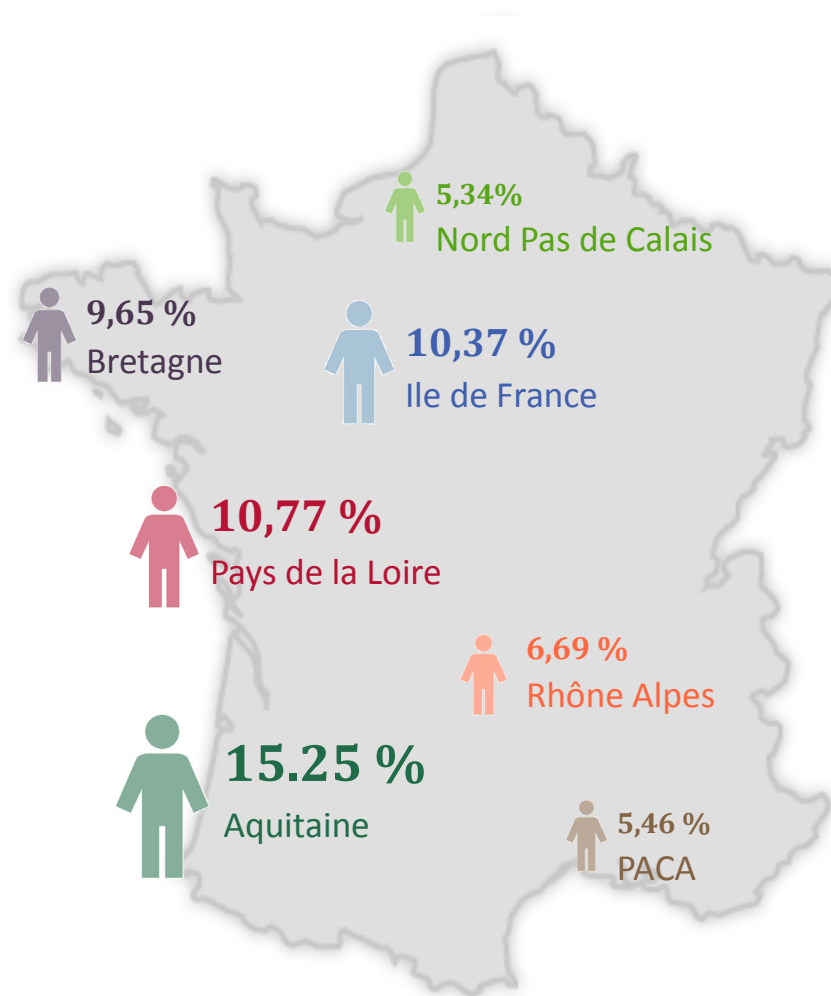
Plan de ville



17%








Découverte

ACCUEIL DU PUBLIC



 **95 %** France

5% de clientèle étrangère dont :

-  **35,22 %** Espagne
-  **17,38 %** Belgique
-  **11,90 %** Royaume Uni
-  **6,82 %** Canada
-  **6,15 %** Pays Bas
-  **5,88 %** Allemagne
-  **3,84 %** USA

ACCUEIL DU PUBLIC

Principales demandes ACTIVITES ET LOISIRS au guichet

45,30%

52,65 %

Visites / Patrimoines

42,30 %

Fêtes et manifestations

Principales demandes SPECIFICITES LOCALES au guichet

42,55%

53,78 %

Orientation

13,91 %

Connexions internet

13,85 %

Musée Arnaga

9,10 %

Marchés

5,16 %

Vie locale

Principales demandes HEBERGEMENT au guichet

12,14%

54,56%

Meublés

17,12 %

Campings

16,90 %

Hôtels

5,20 %

Non précisé

5,09 %

Chambres d'hôtes



OBJECTIF

DEVELOPPER ET ASSURER LA
PROMOTION TOURISTIQUE
DU TERRITOIRE

SUIVI ET MISE EN PLACE DE LA STRATEGIE DE COMMUNICATION

encarts publicitaires

accueil presse

e-tourisme

brochures

newsletter

espace accueil

PROMOTION COMMUNICATION

> Editions

Nouvelle collection de guide et nouvelle charte graphique.

> Diffusion de la documentation

> Guide touristiques/encarts publicitaires

> Sites internet Cambo les Bains

> Présence sur les réseaux sociaux

Visibilité accrue sur les réseaux et médias sociaux

> Médias

Mise en place d'accueils presse

> Accueil

Réaménagement de l'espace accueil

> Actions en direction des partenaires socioprofessionnels et des élus

Mise en place d'une lettre d'informations

> Actions à destination de la clientèle Groupe

Nouvelle brochure groupe

PROMOTION COMMUNICATION

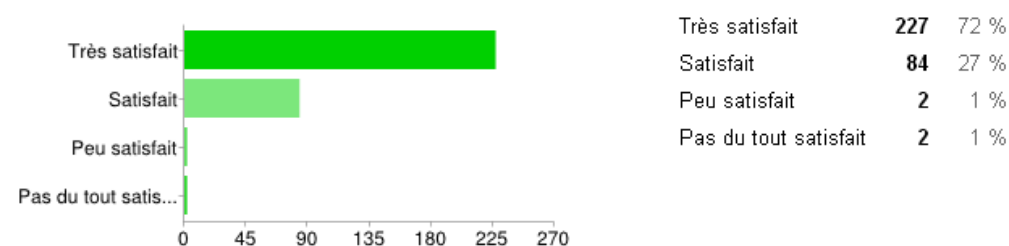
COLLECTION DE GUIDES : NOUVELLE CHARTE GRAPHIQUE DES ÉDITIONS ADOPTÉE EN 2013

Résultats constatés

- > Meilleure valorisation du territoire de Cambo les Bains par des photographies et un rédactionnel de qualité,
- > Amélioration de la lisibilité des offres,
- > Facilitation de la lecture.

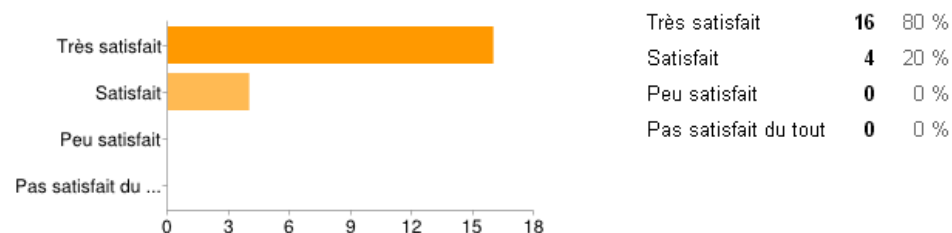
Satisfaction visiteurs. 99% de nos visiteurs ont été satisfaits ou très satisfaits de la clarté des documents de l'Office de Tourisme (enquête satisfaction accueil été 2013).

La Clarté des documents [L'information qui vous a été donnée]



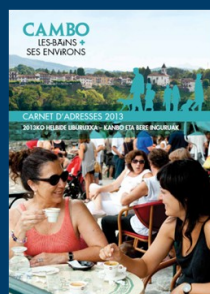
Satisfaction prestataires. Les prestataires ont été interrogés via un google formulaire. Les résultats constatés démontrent une satisfaction globale des répondants.

Charte graphique [Merci d'indiquer votre niveau de satisfaction sur les différents points suivants :]



Taux de diffusion de la documentation (au 31 décembre 2013).

- Hébergement 2013** : 94 % (en cours jusqu'en janvier 2014)
- Découverte 2013** : 87 % (en cours jusqu'en avril 2014)
- Carnet d'adresse** : 92 % (en cours jusqu'en mars 2014)



PROMOTION COMMUNICATION



GUIDES TOURISTIQUES ENCARTS PUBLICITAIRES

Documents papier

- > Encart Chaîne Thermale du soleil (local)
- > Encart Petit Futé
- > Diaro Vasco
- > Mise à jour des différents guides d'opinion (guide du routard, petit futé, guide vert, etc.)

Web

- > Guide du Pays Basque
- > Pages jaunes
- > www.vacances.com

MÉDIAS

Accueil des journalistes sur Cambo (partenariat avec le CDT64)

7 accueils presse réalisés en partenariat avec le CDT64. Les articles ou guides seront publiés en 2014.

Envoi de communiqués de presse : chaque mois, des communiqués de presse concernant les animations sont envoyés aux correspondants locaux et aux médias du 64 par mail (envoi à partir du listing Presse). En 2014, l'Office de Tourisme se doit de communiquer plus avant sur ces actions et ne pas se cantonner aux informations concernant les fêtes et manifestations.

REAMENAGEMENT DE L' ACCUEIL

Au premier trimestre 2013, la présentation des produits de l'Office de Tourisme a été repensée.

Le territoire a été mis en avant par l'intermédiaire d'un présentoir placé à l'entrée de la structure et de visuels ornant l'espace accueil.

Un nouveau graphisme des affiches a été initié cette année concernant les prestations de service ou produits proposés par l'Office de Tourisme (visites guidées, randonnées accompagnées, ...).

ACTIONS EN DIRECTION DES PARTENAIRES SOCIOPROFESSIONNELS ET DES ÉLUS

- > une newsletter « **Les Brèves de l'OT** » a été créée afin de pouvoir informer les socioprofessionnels de l'ensemble des informations concernant l'Office de Tourisme. Les retours prestataires sont encourageants même si seuls 18% des prestataires en centrale de réservation et 30% des hébergeurs (hors meublés) connaissent cet outil.
- > un **mail mensuel des animations** a été mis en place depuis mars 2013 afin que chaque hébergeur connaisse le programme des fêtes et manifestations à venir pour en informer sa clientèle.
- > un **bulletin d'information trimestriel** spécifique pour les administrateurs de l'Office de Tourisme les informant des principaux dossiers gérés par l'Office de Tourisme et mettant en avant certains indicateurs d'activité.

Dans l'ensemble, **89%** des hébergeurs s'estiment suffisamment informés sur les activités de l'Office de Tourisme et plus de **95%** sont satisfaits ou très satisfaits des services de l'Office de Tourisme.

ACTIONS À DESTINATION DE LA CLIENTÈLE GROUPE

En 2013, le catalogue 2014 des produits groupe a été retravaillé. Suite à l'envoi de cette brochure aux auto-caristes, plusieurs contacts intéressants ont été réalisés dont l'intégration de notre circuit principal au catalogue de la RDTL.

Le nombre de groupes accueilli a augmenté de 80% mais le nombre d'excursionniste a diminué de 25%. Ceci peut s'expliquer par le fait qu'en 2012, l'Office de Tourisme de Cambô a accueilli exceptionnellement un groupe constitué de plus de 200 personnes.

PROMOTION COMMUNICATION



PROMOTION COMMUNICATION



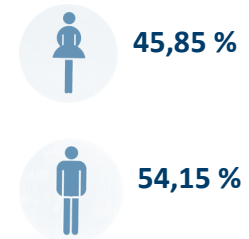
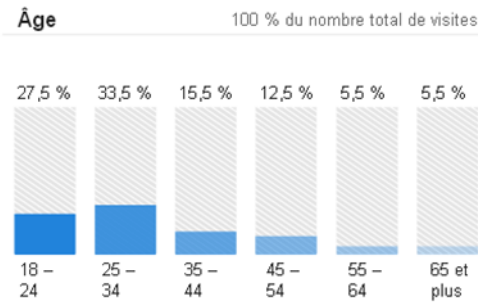
177 314 visiteurs uniques (+10,88%)

230 085 visites absolues (+ 7,70 %)

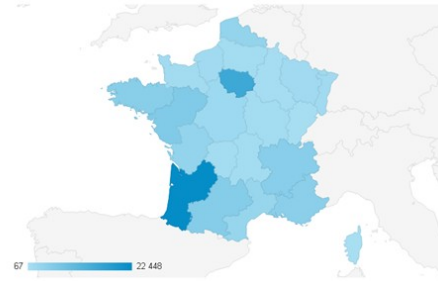
Ensemble des supports numériques de l'OT
(site amiral / site réservation / site mobile / site Fête du Gâteau Basque)

Typologie des visiteurs

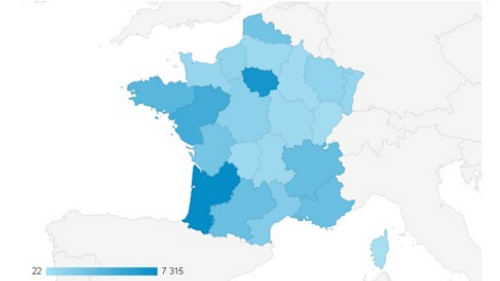
sites amiral + réservation (source google analytics)



Origine géographique clientèle française



Site amiral
(renseignements généraux destination)



Site réservation
(spécifique hébergement)



227 fans

La page Facebook a été créée au mois de juin 2013. Elle rassemble actuellement 164 fans. Aucune promotion n'a pour l'instant été réalisée autour de cet outil. Les publications de photographies sont celles qui fonctionnent le mieux en termes de viralité et d'engagement des fans.



PRODUCTION COMMERCIALISATION

Répartition du chiffre d'affaires de l'Office de Tourisme

Les missions principales du service sont calées sur l'offre et la demande des clientèles groupes et individuelles (clientèles locale et touristique).

Structuration de l'offre et animation du réseau de prestataires.

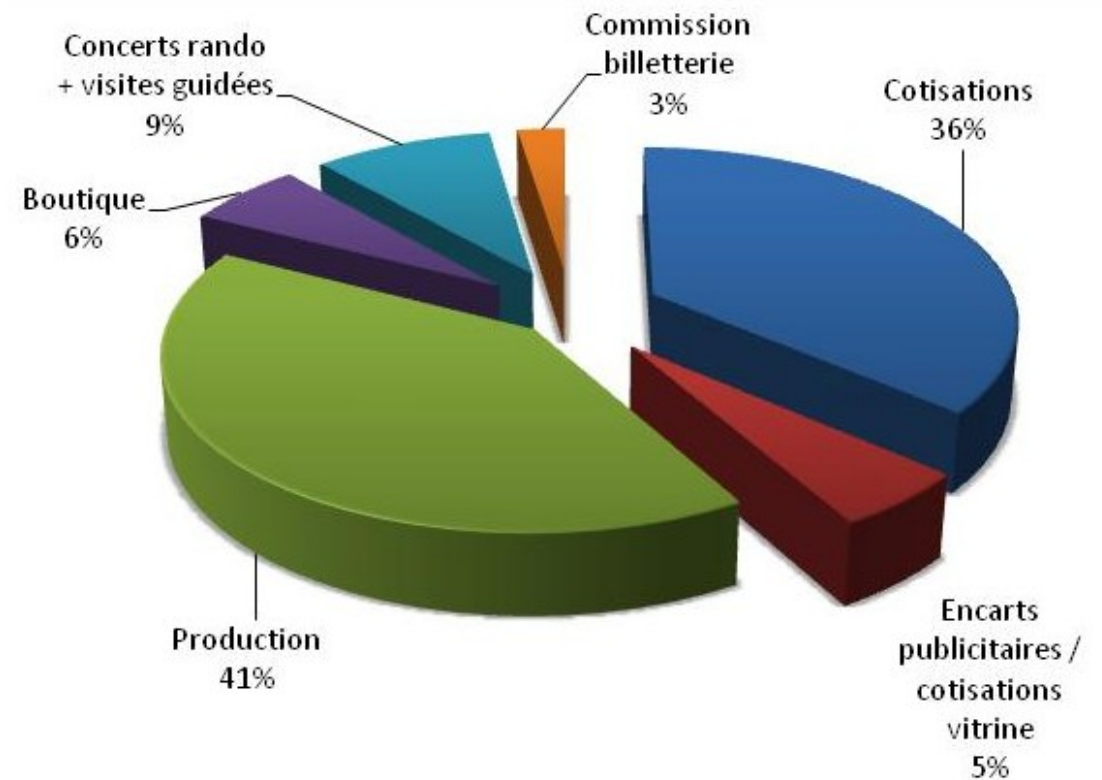
Conception et commercialisation des produits pour groupes (visites et circuits), devis à la carte.

Conception et commercialisation de visites pour individuels, juin à octobre.

Conception et commercialisation de forfaits (packs) touristiques pour individuels : formules WE.

Service et assistance clientèle à la demande :

- > Transports locaux,
- > Réservations de dernière minute



LA CENTRALE DE RESERVATION DE L'OT

Les produits de commercialisation de l'Office de Tourisme ont pour objectif de générer de l'activité en tant qu'apporteur d'affaires pour nos prestataires et adhérents.



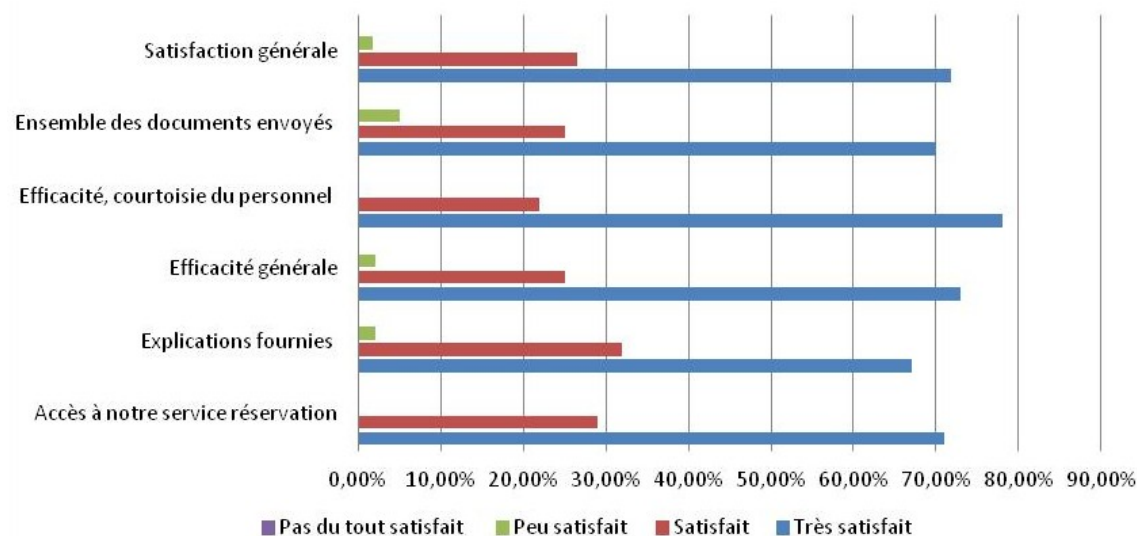
406 dossiers et 11 annulations

6 757 nuitées

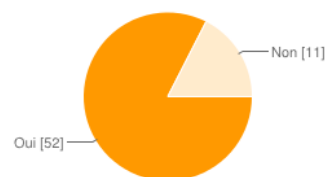
258 230 € CA reversé aux hébergeurs partenaires

Satisfaction locataires 2013

2013 – Centrale de réservation – Ot Cambo



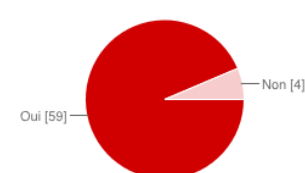
Pensez – vous revenir à Cambo Les Bains ?



Oui 52 83 %

Non 11 17 %

Si vous deviez revenir, feriez-vous à nouveau confiance au Service de Réservation ?



Oui 59 94 %

Non 4 6 %

PRODUCTION COMMERCIALISATION

LES JOURNÉES GROUPES



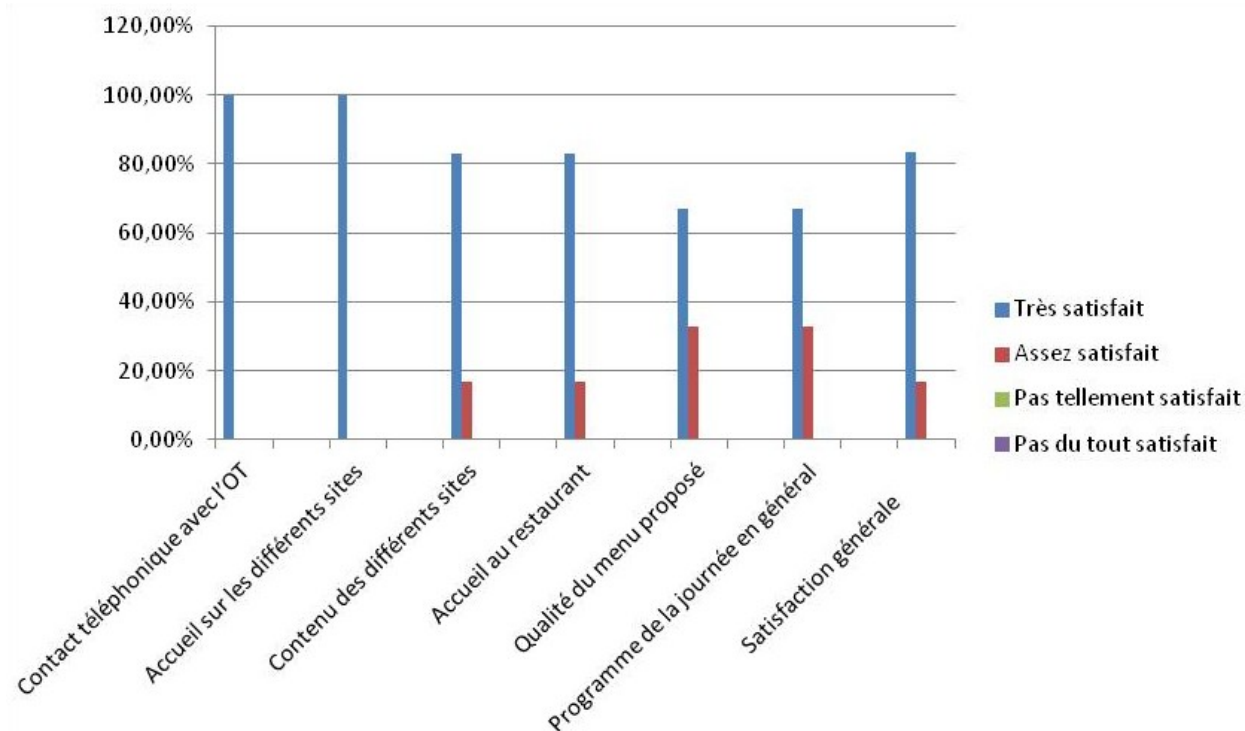
313 personnes accueillies

9 groupes

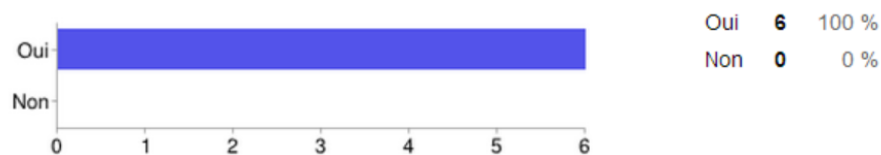
9 120 € CA reversé aux prestataires partenaires

Satisfaction groupes accueillis

Clients 2013 – Service Groupes – Ot Cambo



Recommanderiez-vous cette journée ?



PRODUCTION
COMMERCIALISATION

LES WE POUR INDIVIDUELS



15 séjours réservés par l'OT dont **9** séjours Fête de la Cerise et **6** séjours Fête du Gâteau Basque

2381 € CA reversé aux prestataires partenaires

28 contrats séjour dans le cadre de l'opération WE à 64 € (en partenariat avec le CDT64)

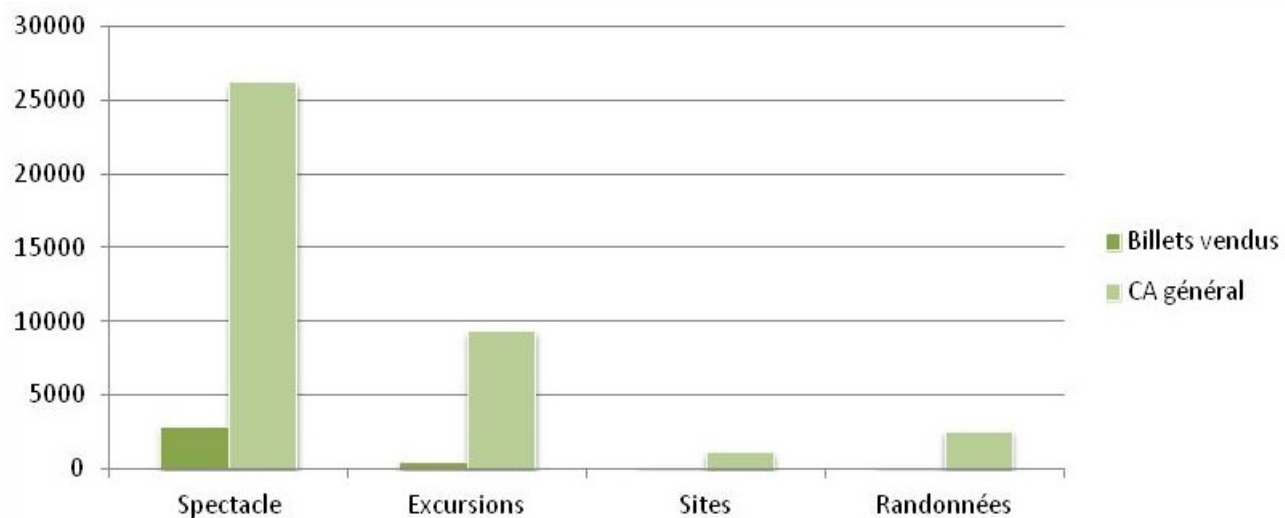
PRODUCTION COMMERCIALISATION

BILLETTERIE TIERS OT



3469 billets vendus (hors événements OT)

36 396 € CA reversé aux prestataires





OBJECTIF

ANIMER NOTRE DESTINATION



EVENEMENTIEL



6 concerts de chant basque dont un gratuit

Co-organisation de la journée **Chiquito**

Coordination de la **Fête du Gâteau Basque** en appui de la Mairie de Cambo les Bains

Sonorisation de la ville de Cambo les Bains de juin à octobre

LES CONCERTS DE L'OT

Date	Concert	Nb. de tickets vendus	CA total	Part OT
16/05/2013	Adixkideak	120	1 320,00 €	367,27 €
14/06/2013	Oldarra	117	1 404,00 €	370,98 €
13/09/2013	Oldarra	225	2 700,00 €	783,75 €
20/09/2013	Xaramela	116	1 160,00 €	263,72 €
06/10/2013	Adixkideak	191	2 101,00 €	419,05 €
18/10/2013	Arraga	NC	0,00 €	0.00 €
TOTAL			8 685,00 €	2 204,76 €

CA OT : 1729,76€ frais déduits

EVENEMENTIEL

LA FETE DU GATEAU BASQUE



Fréquentation en augmentation, estimée à plus de **13 000** visiteurs le dimanche.

Samedi très calme en raison du mauvais temps.

Randonnée gourmande : **71** participants (39 en 2012)

Ateliers pâtisserie : **48** participants

Stand Eguzkia : **1500** gâteaux vendus + **1800** portions individuelles



Communication « Print » Fête du Gâteau Basque

1 000 affiches / 15 000 flyers distribués (98,6% de diffusion)



Promotion, dossier de presse

Reportage **France 3** (4/10/2013)

Reportage **TF1** (Journal Télévisé JP Pernaut / 7/10/2013)

Accueil presse « **Le Chasseur Français** » (6/10/2013)



Internet

Site de la Fête du Gâteau Basque. 30 512 visites dont 27842 visiteurs uniques

Campagne **Web 2.0**. Pages Facebook Cambo les Bains Tourisme / CDT64 / CRTA



Promotion / achats d'espaces et partenariats

France Bleu Pays Basque : partenariat pour les 30 ans de la radio / émission en direct.

Sud Ouest : achat d'espaces papier + web + 2 pages d'éditorial sponsorisées le vendredi 4/10/2013

TVPI : annonce de la manifestation

Côté Sorties : encart gratuit

EVENEMENTIEL

LA FETE DU GATEAU BASQUE

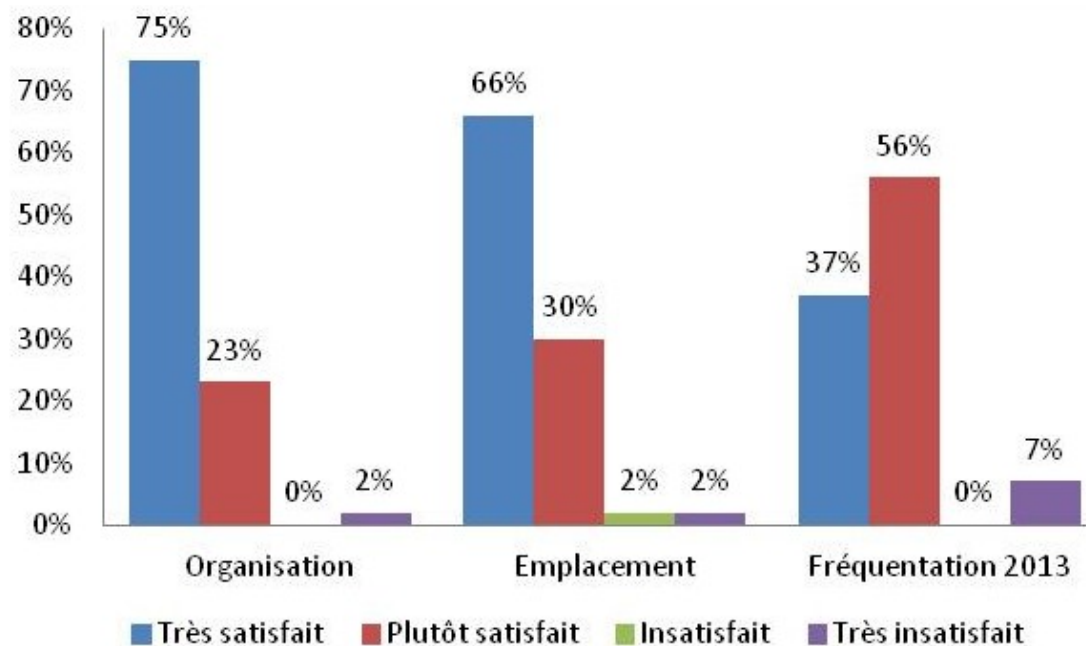


Exposants

109 exposants dont :

- > 59 exposants Métiers d'Art
- > 48 exposants Pôle Gourmand / Métiers de bouche
- > 2 stands partenaires (Izarra + Confitures de Haute Soule)

Satisfaction exposants



Participation reconduite en 2014

