



Assemblée Générale 2013



ASSEMBLEE GENERALE EXTRAORDINAIRE

Etablissement organisé en Association loi 1901, l'Office de Tourisme de Cambo-les-Bains *** est administré par un Conseil d'Administration composé de 28 membres :

- * 1 membre d'honneur : M. le Maire de Cambo les Bains,
- * 9 membres de droit : 2 délégués pour la commune de Cambo les Bains, 5 pour les communes contribuant au financement de l'OT, 1 représentant de l'Etablissement Thermal et 1 pour la Villa Arnaga.
- * 18 membres actifs élus pour 3 ans et renouvelables par tiers.

Conformément aux statuts de l'association, son bureau est composé de 6 membres : 1 Président, 3 Vice-présidents, 1 trésorier et 1 secrétaire.

Proposition de modification des statuts

ARTICLE 19

« Le bureau est composé d'un président, de trois vice-présidents, d'un secrétaire et d'un trésorier »

Est modifié comme suit :

« Le bureau est composé d'un président, de deux vice-présidents, d'un trésorier, d'un secrétaire et d'un secrétaire adjoint.



ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE

ORDRE DU JOUR

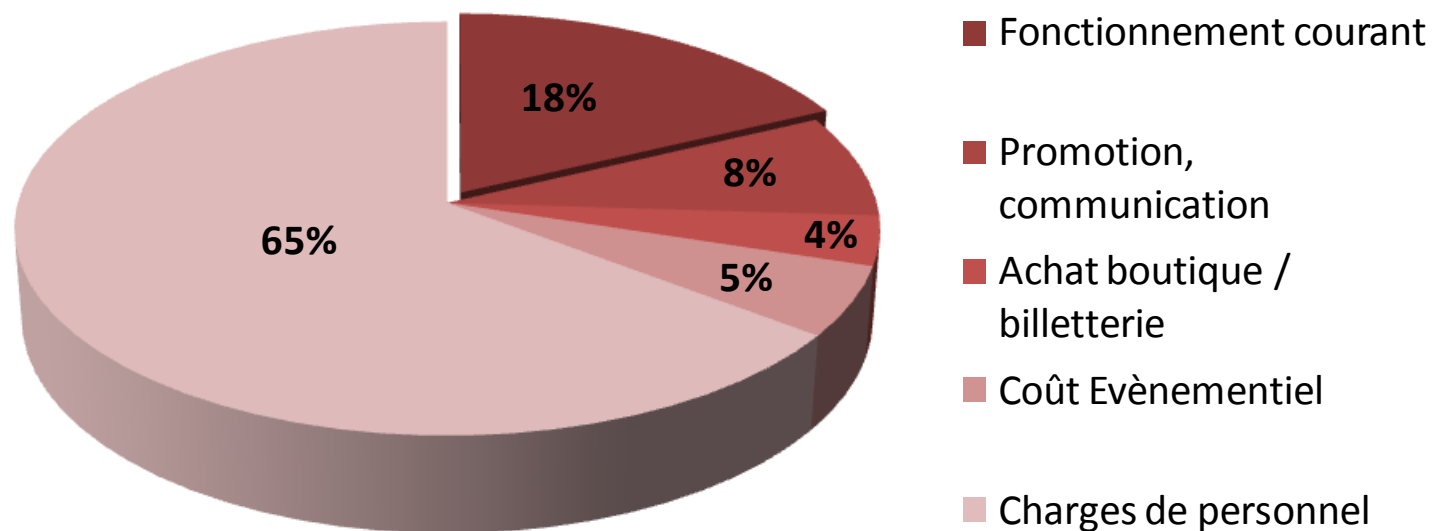
- > Présentation du rapport financier 2012, vote et quitus aux administrateurs, présentation du budget prévisionnel 2013.
- > Présentation du rapport d'activité de l'OT 2012, Tour de table sur la saison 2012
- > Plan d'actions 2013
- > Démission du Président de l'association René Zavaleta pour raisons de santé
- > Election du tiers sortant, vote
- > Le mot de M. le Maire
- > Questions diverses

ELEMENTS FINANCIERS

- > Compte de résultat et bilan, rapport du trésorier > VOTE
- > Rapport du commissaire aux comptes
- > Quitus aux administrateurs > VOTE
- > Présentation du budget prévisionnel 2013

Résultat positif exercice 2012 : **19 322,72 €**

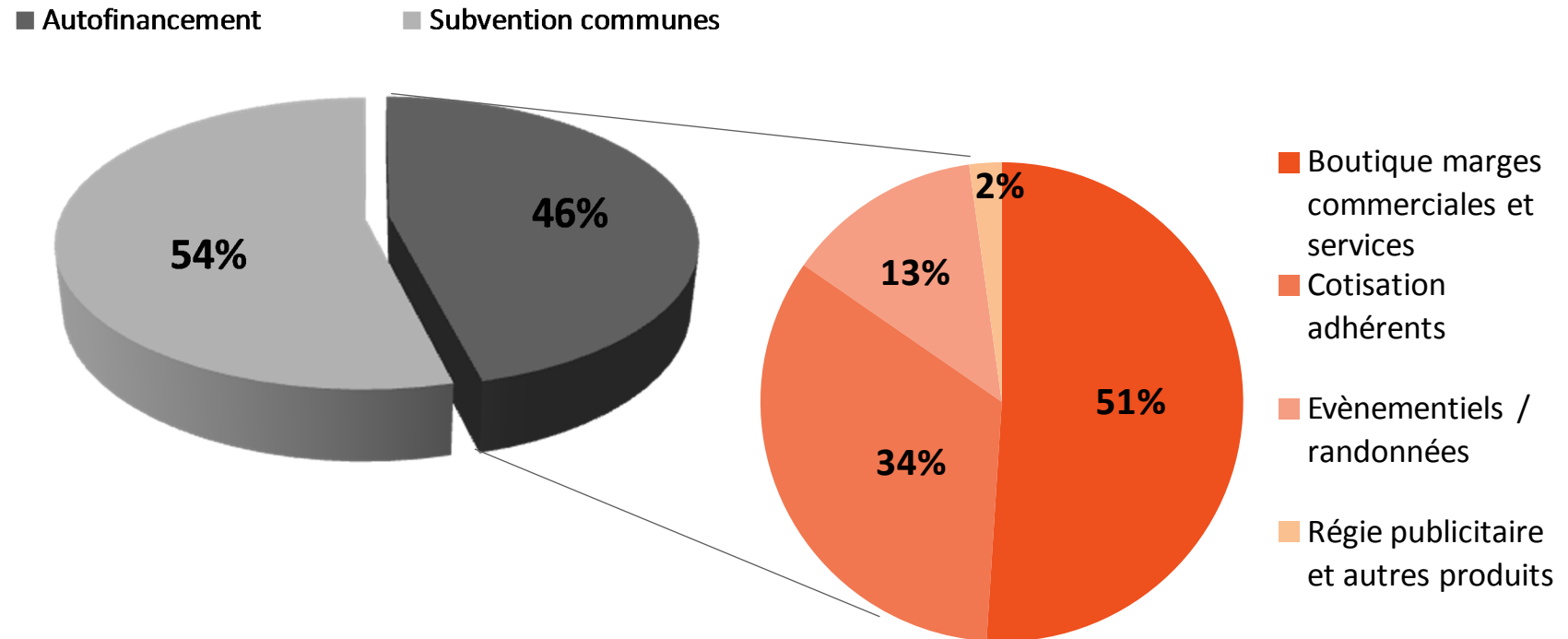
Total des charges d'exploitation : **277 148,15 €**



ELEMENTS FINANCIERS

- > Compte de résultat et bilan, rapport du trésorier > VOTE
- > Rapport du commissaire aux comptes
- > Quitus aux administrateurs > VOTE
- > Présentation du budget prévisionnel 2013

Total des recettes d'exploitation : **295 565.14 €**

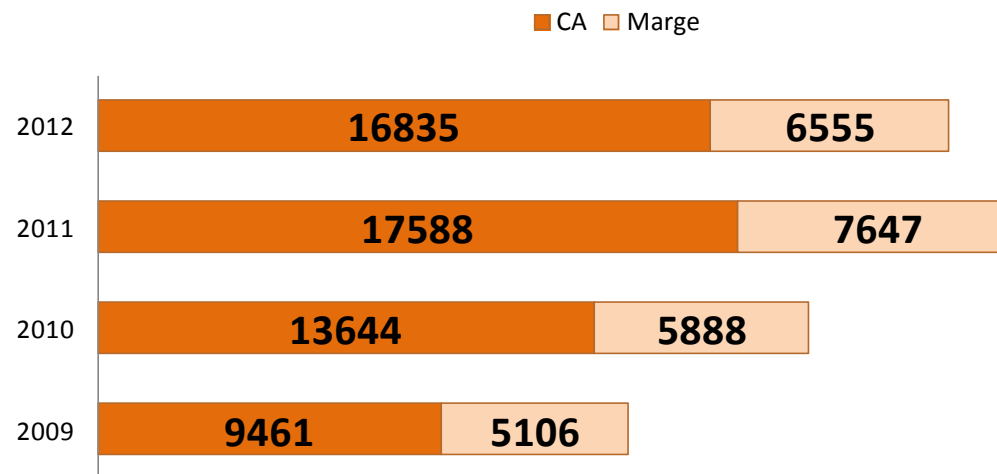


ELEMENTS FINANCIERS

- > Compte de résultat et bilan, rapport du trésorier > VOTE
- > Rapport du commissaire aux comptes
- > Quitus aux administrateurs > VOTE
- > Présentation du budget prévisionnel 2013

Baisse de la marge commerciale boutique et billetterie : **6555,29 €**

Boutique / billetterie / services payants



- > Cessation d'activité d'Errex Ibil,
 - > Diminution du CA de la billetterie et des cartes internet
- NB : le wifi gratuit se généralisant sur la destination, les visiteurs se détournent de ce service payant.*

Légère augmentation du chiffre d'affaires de la production vendue : **+1 %**

- > augmentation de **20%** de la marge de la centrale de réservation,
- > le produit des cotisations, soit **45 819.79 €**, est en très légère diminution (-1%),
- > le chiffre d'affaires lié aux encarts publicitaires enregistre une baisse de **83%**

Le cumul des résultats de l'exercice 2012 +19 322.72 € va s'imputer sur le fonds de réserve associative.

ELEMENTS FINANCIERS

- > Compte de résultat et bilan, rapport du trésorier > VOTE
- > Rapport du commissaire aux comptes
- > Quitus aux administrateurs > VOTE
- > Présentation du budget prévisionnel 2013

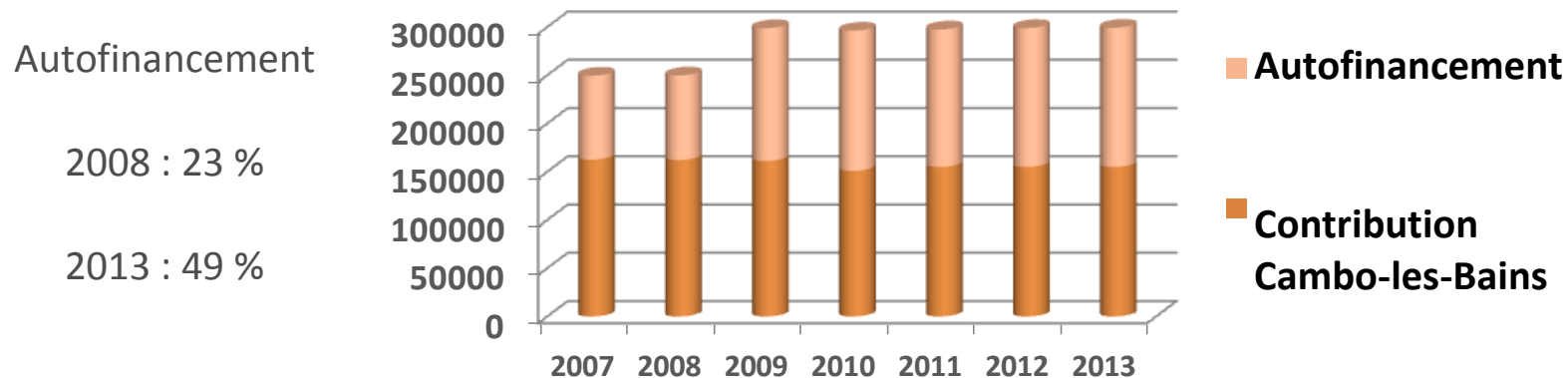
> Rapport du commissaire aux comptes

> Quitus aux administrateurs > VOTE

ELEMENTS FINANCIERS

- > Compte de résultat et bilan, rapport du trésorier > VOTE
- > Rapport du commissaire aux comptes
- > Quitus aux administrateurs > VOTE
- > Présentation du budget prévisionnel 2013

> Pour rappel



> Proposition 2013

	Montant	% du Budget
Fonctionnement courant	57840	19,3%
Boutique et services	9500	3,1%
Equipements et immobilisations	3800	1,2%
Frais d'imprimerie	22000	7,3%
Plan d'action promotion	17800	5,9%
Masse salariale	175900	58,0%
Animations	12400	5,2%
	299240	100%



- > Présentation du rapport d'activité de l'OT 2012
- > Tour de table sur la saison 2012 : parole à l'Assemblée

> Bilan général 2012

Bilan très mitigé de l'ensemble des professionnels du territoire :

- Taux de départ en diminution au printemps (échéances électorales)
- Mois de Juillet morose et mois d'Août en deçà des attentes
- Une arrière saison intéressante

Fréquentation des curistes en augmentation de **+ 2%** (12.795) et de **+29%** pour les clients remise en forme.

- > Les thermes ont ouvert le créneau des soins de remise en forme l'après-midi, ce qui intéresse beaucoup les touristes et clients locaux

Fréquentation de la Villa Arnaga en augmentation de **+ 4%** (62353 visiteurs).

Succès des manifestations gratuites, en particulier des fêtes gastronomiques qui fidélisent leurs publics (fête de la cerise, fête du gâteau basque)

- > Présentation du rapport d'activité de l'OT 2012
- > Tour de table sur la saison 2012 : parole à l'Assemblée

> Bilan OT 2012 MISSION Accueillir, informer et conseiller nos visiteurs

222 335
personnes
renseignées
en 2012

- > 322 jours d'ouverture au public,
- > 48 954 visiteurs renseignés au guichet de l'OT soit une baisse de -10.86%
Le développement d'outils comme les sites internet ou les sites mobile et l'évolution des comportements de nos visiteurs induisent une baisse généralisée des fréquentations d'office de tourisme. Les visiteurs vont chercher les informations directement en ligne, il est donc nécessaire d'avoir la même qualité d'accueil sur ses supports en ligne qu'à l'accueil guichet. Notre travail change : l'agent d'accueil devient agent d'accueil numérique.
- > 4 315 courriers envoyés, plus de 15 000 demandes par téléphone
- > + 7.52% de visiteurs sur nos différents supports internet et en mobilité (158 381)
- > 456 manifestations gérées sur notre agenda
(1384 saisies en ajout et modification)

- > Présentation du rapport d'activité de l'OT 2012
- > Tour de table sur la saison 2012 : parole à l'Assemblée

> Bilan OT 2012 MISSION Imaginer les nouveaux supports de communication

> 2012 > 2013 l'année de la **refonte des éditions**

Une nouvelle charte éditoriale, un nouveau design pour une collection de brochures touristiques afin de s'inscrire dans la modernité.



- > Présentation du rapport d'activité de l'OT 2012
- > Tour de table sur la saison 2012 : parole à l'Assemblée

> Bilan OT 2012

MISSION Commercialiser notre destination

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.

- > La centrale de réservation de l'OT : **447** dossiers gérés pour **7 350** nuitées pour un CA reversé aux hébergeurs partenaires de **268 649 €**
- > Les journées groupes sur Cambo les Bains de l'OT : **416** personnes pour un CA reversé aux prestataires partenaires de **10 629 €**
- > Les WE pour individuels : **17** séjours réservés par l'OT soit un CA reversé aux prestataires partenaires de **2389 €** et **26** contrats séjour dans le cadre de l'opération WE à 64 €.
- > **3368** billets vendus par le service billetterie de l'OT (+6% nombre de billets vendus mais -5% en termes de marge commerciale)





- > Présentation du rapport d'activité de l'OT 2012
- > Tour de table sur la saison 2012 : parole à l'Assemblée

> Bilan OT 2012 MISSION Animer notre destination

- > Baisse générale des produits de visites guidées **-23%** et randonnées accompagnées **-18%** organisées par l'OT
- > Les manifestations gratuites ont connu un bon succès, en particulier les fêtes gastronomiques qui fidélisent leur public (fête de la cerise, fête du gâteau basque)
- > Organisation de **4** évènements au cours de l'année et promotion de la Journée Chiquito
- > Sonorisation de la ville de juin à octobre

Pour **2013**, vous pouvez d'ores et déjà inscrire ces dates dans vos agendas !

Jeudi 16 mai : Adixkideak

Vendredi 14 juin : Oldarra

Dimanche 8 septembre : journée Chiquito

Vendredi 13 septembre : Oldarra

Vendredi 20 septembre : Xaramela

Dimanche 6 octobre : Fête du gâteau basque

- > Présentation du rapport d'activité de l'OT 2012
- > Tour de table sur la saison 2012 : parole à l'Assemblée

519

adhérents nous
font aujourd'hui
confiance !

> Bilan OT 2012 MISSION Animer notre vie associative

- > Un OT résolument tourné vers ses adhérents : 5 réunions du bureau, 3 conseils d'administration, 1 assemblée générale ont été organisés en 2012
- > Maintien du produit des cotisations malgré une baisse du nombre d'adhérents
- > Diffusion de toutes les informations de nos adhérents par le biais d'une large diffusion de nos éditions et de la fréquentation de nos sites internet
- > Possibilité de prendre un pack visibilité + auprès de nos services (vitrine ou encarts publicitaires sur nos brochures et sites web)

- > Présentation du rapport d'activité de l'OT 2012
- > Tour de table sur la saison 2012 : parole à l'Assemblée

- > Tour de table sur la saison **2012**
Parole à l'assemblée

PLAN D' ACTIONS 2013

MISSION Accueillir, informer et conseiller nos visiteurs

> Obtenir la marque qualité Tourisme

Suivre la formation qualité

Formaliser l'ensemble de la base documentaire de l'OT

Réorganiser le fonctionnement de l'OT en fonction des critères nécessaires au classement

Mettre en place le suivi des indicateurs de l'OT (qualité et efficacité)

Organiser et favoriser l'archivage électronique

Mettre en place et réunir le Groupe Qualité Local

> Reclasse l'OT en catégorie (perspective catégorie 1 en 2014)

Réflexion autour de l'accessibilité de l'OT sur les 4 fenêtres et obtention du label Tourisme et Handicaps

Obtenir le classement en catégorie 2 avant novembre 2013

PLAN D' ACTIONS 2013

MISSION Imaginer les nouveaux supports de communication

- > Refonte de la stratégie Internet de l'OT
 - Rédiger le cahier des charges du futur site internet de l'OT
 - Investir le web 2.0 pour une meilleure identification de la destination
 - Mettre en images la destination sur le net
- > Harmonisation des supports de l'OT
 - Mettre en accord l'identité visuelle des nouvelles brochures et l'ensemble des supports de l'OT

PLAN D' ACTIONS 2013

MISSION Commercialiser notre destination

- > Développement du chiffre d'affaires de la commercialisation
 - Recruter de nouveaux mandants en locatif saisonnier
 - Maintenir et renforcer la relation des hôteliers sous Novaresa
 - Vendre la journée groupe à Cambo les Bains
 - Développer les ventes de séjour (formules WE et séjours à 64 €)

MISSION Animer notre destination

- > Développement de la Fête du Gâteau Basque
 - Relancer une campagne de recrutement d'exposants



PLAN D' ACTIONS 2013

MISSION Animer notre vie associative

- > Mettre en place des outils de communication en direction des socioprofessionnels
Newsletter professionnelle de l'OT
Site pro de l'Office de Tourisme
- > Augmenter le nombre de visites chez nos prestataires afin de renforcer nos liens
- > Assurer une meilleure diffusion de nos documents et des informations de l'OT
Mise en place d'outils tels qu'une newsletter hebdomadaire des manifestations
- > Refondre le régime des cotisations
(créer une gamme de services dissociés des adhésions)



VIE ASSOCIATIVE

- > Démission de M. René Zavaleta
- > Election du tiers sortant
- > Le mot du Maire

- > Démission de la présidence de notre association pour raisons de santé de **M. René Zavaleta**

Remerciements chaleureux de M. Zavaleta aux membres du bureau et du CA qui l'ont accompagné durant ses mandats de présidence.

> Bilan de l'action de M. Zavaleta

En 1983, M. Jean Bidegain, pharmacien des Allées, a cédé son poste d'administrateur à M. Zavaleta. La même année, Mme Rita Labeguerie, Maire de l'époque, lui propose le poste de président, ce qu'il refuse car il vient d'obtenir une promotion, accordée par M. Paul Ricard, PDG et créateur de l'entreprise, en tant qu'administrateur chez Ricard, poste qu'il occupera pendant douze années de 1978 à 1990. Il accepte cependant le poste de vice-président jusqu'en 1996.

Depuis son élection en 1997, il n'a eu de cesse de rechercher de nouveaux adhérents et partenaires. Grâce à sa position professionnelle et son expérience, il a pu inscrire de nouveaux prestataires (ex : hôtels et restaurants). Il a cependant exigé que tous les nouveaux partenaires soient adhérents de leur OT de compétence.

Entre 1997 et 2002, avant l'arrivée de Mme Garat, l'Office de Tourisme a vu son nombre d'adhésions fortement augmenter (de 298 adhérents à 505 – Aujourd'hui nous en avons 519), ce qui a permis à l'OT d'engager de nombreuses actions de promotion et de communication.

VIE ASSOCIATIVE

- > Démission de M. René Zavaleta
- > Election du tiers sortant
- > Le mot du Maire

> Bilan de l'action de M. Zavaleta

Messieurs Zavaleta, Idiart, (maire actuel de St Jean Pied de Port), Istèque, et Charriton (ancien Maire d'Isturitz), ont lancé l'association Euskal Lur pour les OT de St Jean Pied de Port, Cambo les Bains, Hasparren et St Etienne de Baigorry.

Le 20 mai 2000, l'association Euskal Lur était ainsi créée dans les salons d'Arnaga devant la presse au grand complet (dont FR3), et ce, en présence de nombreuses personnalités : membres du CDT, de l'UDOTSI, Conseillers Généraux, et M. le Maire de Cambo les Bains, M. Bru, accompagné d'une partie de son conseil municipal.

Depuis lors, M. Zavaleta fait partie du Conseil de Développement pour représenter cette association. M. Zavaleta souhaite que le/la futur€ Président€ de l'OT continue à siéger à ce poste.

En 2003, l'Office de Tourisme a déménagé dans ses locaux actuels, afin d'améliorer l'accueil des publics.

Depuis 2002, M. Zavaleta est vice-président délégué au sein du Conseil d'administration de l'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative des Pyrénées-Atlantiques. Il souhaite que la nouvelle présidence et que Melle Alexandra Vandroux s'inscrivent dans la continuité de ses actions.



VIE ASSOCIATIVE

- > Démission de M. René Zavaleta
- > Election du tiers sortant
- > Le mot du Maire

> Election du tiers sortant du Conseil d'Administration

Tiers sortant

M. René Zavaleta (démission)
M. Raoul Colbert
M. Didier Irastorza
Mme Marie-Françoise Regerat
Mme Christiane Durritxague
M. Paul Van der Voort

M. Jean Richard
Michel Alaman
Laurent Amestoy
Michel Devaux
M. Roland Monge (décédé)

Se représentent :

M. Didier Irastorza
Mme Christiane Durritxague
M. Paul Van der Voort
M. Jean Richard
Michel Devaux

Candidats au CA en remplacement des membres ne se représentant pas :

Mme Eliane Aizpuru
M. Jean-Jacques Bort
M. Jean-Louis Duhart
M. Jean-François Junquet
M. Marcel Noblia
M. Luis Viu

> VOTE



VIE ASSOCIATIVE

- > Démission de M. René Zavaleta
- > Election du tiers sortant
- > Le mot du Maire

- > Le mot du Maire
- > Questions diverses

Clôture de l'Assemblée Générale 2013
Nous vous remercions de votre attention !