

Le quorum étant atteint, M. le Président prononce l'ouverture de l'Assemblée Générale à 20h15.

Ordre du jour de l'Assemblée Générale :

- Propos introductifs du Président ;
- Présentation du rapport d'activité 2022 ;
- Affaires budgétaires : présentation du rapport financier 2022, vote et quitus aux administrateurs ;
- Perspectives 2023 ;
- Vie associative : élection du tiers sortant, vote ;
- Questions diverses et remerciements, le mot du Maire

1- PROPOS INTRODUCTIF DU PRÉSIDENT

Monsieur NOBLIA, Président de l'OTCB, ouvre la séance en souhaitant la bienvenue à tous les participants, salue la présence de Mr le Maire : Christian DEVEZE, du Commissaire aux Comptes : Mr Jean LIZARRAGUE et du journaliste Mr Pierre-Alexandre CARRÉ.

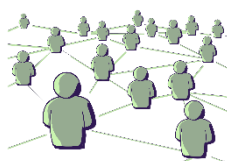
NOS MISSIONS

Avant de laisser place au rapport d'activité, le Président souhaite se concentrer sur **les activités, les missions**, de l'office de tourisme :



ACCUEILLIR - CONSEILLER
DONNER L'INFORMATION
LA PLUS FIABLE POSSIBLE AVANT,
PENDANT ET APRÈS LE SÉJOUR

- Accueil des clientèles avant et pendant le séjour au guichet, par téléphone, mail, et sur le site internet et les réseaux sociaux.
- Gestion des informations pour une diffusion optimale.
- Gestion des disponibilités des hébergements.



PROMOUVOIR
CAMBO-LES-BAINS
AUPRÈS DE NOS
DIFFÉRENTES CLIENTÈLES

- Créer, éditer et diffuser les supports de communication distribués gratuitement aux visiteurs (touristes et résidents).
- Développer et animer les outils numériques (site internet, réseaux sociaux).
- Mettre en place des campagnes de communication auprès de clientèles ciblées.
- Animer les relations presse.



ADMINISTRER LA
STRUCTURE

- Gestion administrative de la structure (budget, ressources humaines, réunions réseau, comptabilité, suivi des adhésions, etc.).
- Démarche qualité : améliorer l'accueil des clientèles et l'organisation interne, prendre en compte la satisfaction des visiteurs et des professionnels, gérer les réclamations et suggestions.



COMMERCIALISER
L'OFFRE DU TERRITOIRE

- Billetterie
- Centrale de réservation meublés
- Forfaitisation : journées groupes et séjours individuels
- Boutique produits identitaires
- Régie publicitaire



COORDONNER LES
ACTEURS TOURISTIQUES
DU TERRITOIRE

- Accompagner nos partenaires autour des différentes démarches qualités
- Être un soutien technique et un relais pour notre réseau
- Observer l'activité touristique de Cambo-les-Bains



ANIMER LA STATION
COORDONNER LA FÊTE DU
GÂTEAU BASQUE

- Coordonner et organiser la Fête du gâteau basque
- Organiser les concerts
- Gérer l'agenda des manifestations de la station et le diffuser le plus largement possible

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRES À VOS CÔTÉS

Les missions maintenant présentées, il est également important d'illustrer leur déclinaison au sein de l'équipe.



Marcel Noblia
Président



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





Fabienne Fourcade

f.fourcade@cambolesbains.com

Adjointe de direction RH - Responsable hébergements : centrale de réservation et classements - Régie publicitaire plan de ville



Agnès De Berroa

commercial@cambolesbains.com

Responsable qualité - Régie publicitaire - Événementiels Partenariats - Forfaitisation Groupes



Manuela Noton

compta@cambolesbains.com

Comptabilité & assistance administrative



Margaux Silva

numerique@cambolesbains.com

boutique@cambolesbains.com

Responsable Accueil Boutique Numérique - Communication



Léo Lassalle Saint Jean

info@cambolesbains.com

Accueil du public
Gestion de l'information
Numérique - Gestion des disponibilités



Audrey Berhouet

info@cambolesbains.com

numerique@cambolesbains.com

Accueil du public
Numérique - Promotion
Gestion de l'information



Administration, qualité

Alexandra, Fabienne, Agnès et Manuela



Comptabilité - Budget

Manuela et Alexandra



Commercial

Fabienne et Agnès



Partenariats, régie publicitaire

Agnès et Fabienne



Visites de classement meublés

Fabienne et Agnès



Hébergements

Fabienne



Communication, relations presse

Alexandra, Margaux et Audrey



Observation touristique

Alexandra



Accueil

Léo, Margaux et Audrey



Numérique

Margaux, Léo et Audrey



Boutique

Margaux et Audrey



Animations

Margaux, Léo et Audrey



Événementiel

Agnès et Alexandra

VOS RÉFÉRENTS

Madame Vandroux, Directrice, présente le rapport d'activité 2022.

2 - RAPPORT D'ACTIVITÉ

Pour commencer le rapport d'activité 2022, Mme Vandroux présente les différents éléments de communication.

COMMUNICATION



Le budget Observation touristique dédié à la fréquentation du territoire s'élève à **1 500€**.

Les données sont récoltées grâce au dispositif **Flux Vision Tourisme** (FVT), une solution développée par Orange qui permet de convertir des informations techniques du réseau mobile Orange en indicateurs statistiques afin d'analyser la fréquentation des territoires et le déplacement des populations.



Fréquentation du territoire

*Données Flux orange vision 2022 / Réseau orange + méthode redressement statistique - Thermes et Arnaga : chiffres fournis par nos partenaires.

THERMES DE CAMBO-LES-BAINS

*Données Chaîne thermale du soleil



CURISTES

14 184
+35.80%

REMISE EN FORME



1 201
+43.83%

VILLA ARNAGA



VISITEURS

80 335
+11.23 %

TÈRRÀ AVENTURA



UTILISATEURS

6 604
+30,21%

En ce qui concerne les Thermes de Cambo, **14 184 curistes** sont venus suivre des soins. Un nombre en hausse comparé à l'année 2021 (+35.80%) mais qui reste toujours inférieur aux **15 582 curistes** recensés en 2019. L'augmentation du nombre de curistes par rapport à l'année précédente s'explique par l'ouverture plus tardive des thermes en 2021.

Il en va de même pour le parcours Terra Aventura, un parcours de geocaching situé sur la Colline de la Bergerie et géré par le département, la mairie et l'office de tourisme, qui était également fermé au début de l'année 2021 du fait du contexte sanitaire.

Pour la Villa Arnaga, il est important de souligner la fermeture précoce du domaine due aux travaux de rénovation ayant commencé début octobre 2022.

100% observation LES CHIFFRES 2022

Fréquentation du territoire



6ÈME DESTINATION
THERMALE DE FRANCE



EXCURSIONNISTES
1 725 000
+15%

+



TOURISTES
158 000
+17%

=



VISITEURS
1 883 000
+15%



DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR
5 jours



NUITÉES MARCHANDES ET NON MARCHANDES
755 000 +17%



137 904 000 €

+24 000 000 €

TOTAL RETOMBÉES ÉCONOMIQUES SUR LE TERRITOIRE

En 2022, Cambo-les-Bains s'est placée comme **6^{ème} destination thermale** en France. Sur l'année, on a comptabilisé **1 883 000 visiteurs** sur la ville dont **1 725 000 excursionnistes** et **158 000 touristes**, des chiffres en hausse comparés à ceux de 2021.

L'estimation du total des retombées économiques sur le territoire s'élève à 137 904 000€. Cette estimation est établie à partir des données récoltées par l'ADT64, l'agence départementale du tourisme, en se basant sur le panier moyen des visiteurs.

INFORMATIONS

100% pratique INFORMATIONS

Budget opérations "Informations"

Editions OT

Graphisme

14 338,04 €

4 125,00 €

Impression

10 213,04 €

Numérique

5 933,82 €

Site internet

4 944,18 €

Google (site internet)

575,21 €

Autres

414,61 €

TOTAL BUDGET INFORMATIONS

20 271,86 €

+ 26.78% // à 2021

-0.5% // à 2019



RH : 343h10
soit 49 jours
21% d'un ETP

RH : 395h20
soit 56 jours
24% d'un ETP



Pour mémoire,
coût RH 27 972 €

NOS ÉDITIONS

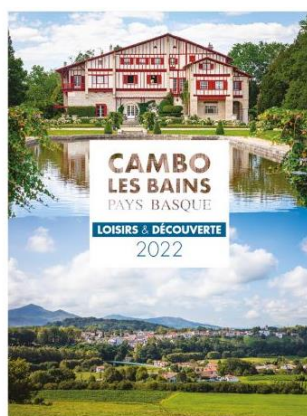
Le budget « éditions » de l'Office de Tourisme s'élève à **14 338 €**. Il comprend :

- Les brochures créées et éditées par l'Office de tourisme :
- D'autres éditions sont conçues en interne et imprimées à la demande :
 - **De manière mensuelle comme** : le guide des animations, le calendrier des vide-greniers et brochantes...
 - **De façon régulière** : la liste des marchés au Pays Basque, les horaires et dates d'ouverture des piscines, la liste des aires de camping-car au Pays Basque, la documentation sur l'aire de camping-cars de Cambo-les-Bains, le jeu pour enfants intitulé "Cambo-les-Bains Junior" (...).



TIRAGE
4 000 exemplaires
DIFFUSION

Papier : office de tourisme (guichet + courrier) + prestataires
Numérique : brochure en ligne sur Calaméo : 3 408 vues en 2022 - 144 téléchargements - 92 700 pages vues ; et sur notre site internet : 5 550 consultations de la page brochures.



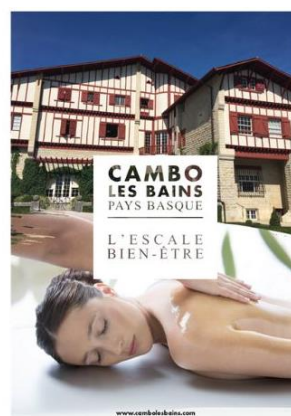
TIRAGE
9 000 exemplaires
DIFFUSION

Papier : office de tourisme (guichet + courrier) + prestataires
Numérique : brochure en ligne sur Calaméo : 1 430 vues en 2022 - 110 téléchargements - 38 800 pages vues ; et sur notre site internet : 5 550 consultations de la page brochures.



TIRAGE
2 000 exemplaires
DIFFUSION

Papier : office de tourisme (guichet + courrier) + prestataires
Numérique : brochure en ligne sur Calaméo : 308 vues en 2022 - 14 téléchargements - 5 000 pages vues ; et sur notre site internet : 5 550 consultations de la page brochures.



TIRAGE
3 000 exemplaires
DIFFUSION

Papier : office de tourisme (courriers accueil + centrale de réservation) - Accueil journalistes ou dossier professionnel



TIRAGE
30 000 exemplaires
DIFFUSION

Papier : office de tourisme + prestataires
Numérique : Calaméo : 5931 vues - 547 téléchargements ; et sur notre site internet : 5 550 consultations de la page brochures.

NOS OUTILS NUMÉRIQUES

Le budget « Numérique » de l'Office de Tourisme s'élève à **5 933.82€**.

- **Les sites internet.**

>>> 5 sites internet sont gérés par l'OT

- www.cambolesbains.com (site principal)
- www.en.cambolesbains.com (site à destination des visiteurs anglais)
- www.es.cambolesbains.com (site à destination des visiteurs espagnols)
- www.lafetedugateaubasque.com
- www.cambotourisme-pro.fr (Site à destination des professionnels)

7/28



VISITES SITE INTERNET

126 766

+ 3,97%

PAGES VUES

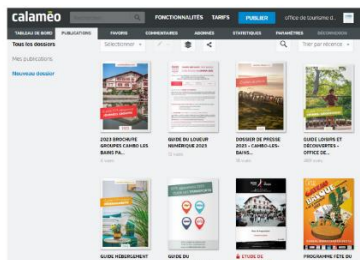
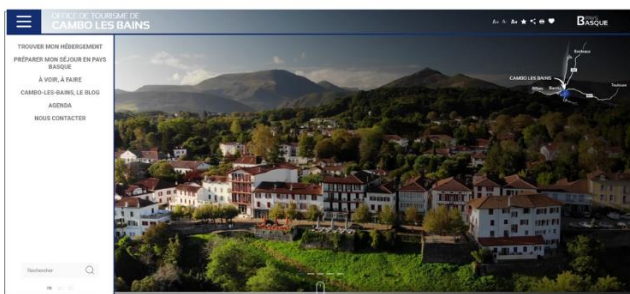
404 980

+ 1,18%



7 349 abonnés
+ 16%

743 170
+ 50%



VUES BROCHURES

11 077

PAGES CONSULTÉES

142 531

TÉLÉCHARGEMENTS

815



SITES INTERNET GÉRÉS
www.cambolesbains.com
en.cambolesbains.com
es.cambolesbains.com
www.cambotourisme-pro.fr
www.lafetedugateaubasque.com

100% séduction
PROMOTION

Ces 5 sites internet ont généré :



- 127 766 visites (+3.97 % par rapport à 2021) sur le site cambolesbains.com
- 404 980 pages vues (+1.18 % par rapport à 2021)
- 11 077 vues de brochures, 142 531 pages consultées et 815 téléchargements de brochures via **CALAMEO**, un outil sur lequel toutes les brochures de l'Office de tourisme sont intégrées afin que les visiteurs puissent y avoir accès en format numérique. Ce sont les brochures « Hébergements » et « Loisirs et Découverte » qui sont le plus fréquemment consultées.
- **Les réseaux sociaux et le web 2.0.**

L'office de tourisme possède un compte INSTAGRAM et un compte FACEBOOK. Ils comptabilisent 7 349 abonnés au total (+16%). Le nombre de personnes touché par les réseaux sociaux de l'OT, que ce soit via les publications ou les stories, s'élève à 743 170 (+16%).

TOTAL BUDGET INFORMATIONS

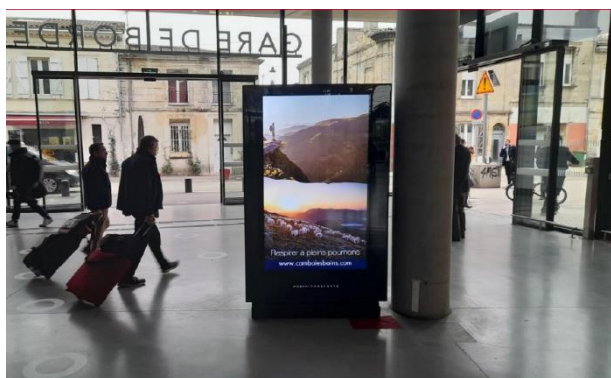
Le budget « Informations » s'élève au total à **20 271.86€**, soit une augmentation de 26.78% par rapport à 2021. Cette augmentation s'explique notamment par le coût du site internet vieillissant de l'office qui demande énormément d'argent pour sa maintenance et son évolution.

Budget promotion

Plan d'actions Promotion	15 596,76 €	 RH : 183H soit 26 jours 11.4 % d'un ETP
Campagne Gare Bordeaux CRTNA/Hendaye	1 020,00 €	
Campagne Arrêt Tramway Bordeaux	3 758,96 €	
Guide du Pays basque	178,80 €	
Sud Ouest tiré à part spécial Pays basque	780,00 €	
Opération mutualisée Pays basque Adt64	4 312,50 €	
Campagne Automne TV segmentée CRTNA/Hendaye	3 500,00 €	
Reportage photo Komcébo	2 046,50 €	
Accueils presse	9 262,00 €	
Agence de presse	7 265,00 €	
Accueils de journalistes	1 997,00 €	
TOTAL BUDGET SÉDUCTION	24 858,76 €	 Pour mémoire, coût RH 8 491 €
	+ 27.45% // à 2021 -25% // à 2019 hors subventions reçues	

OPÉRATIONS MUTUALISÉES

- **Campagne Gare de Bordeaux Saint Jean**



- Opération mutualisée avec le Comité régional et Hendaye Tourisme
- Du 8 au 22 mars 2022 – 1 020€
- Espace soir 10 secondes – 1 jour sur 2
- 666 315 impressions – Audience : 57 333 - Répétition

- **Campagne Tramway de Bordeaux**



- Opération mutualisée avec Hendaye Tourisme
- Du 21 au 28 mars 2022 – 3 758.96 €
- 84 faces
- Contacts : 1 406 500 – Audience 390 010 – Répétition 3.6

- **Campagnes M6 replay et TV segmentée**



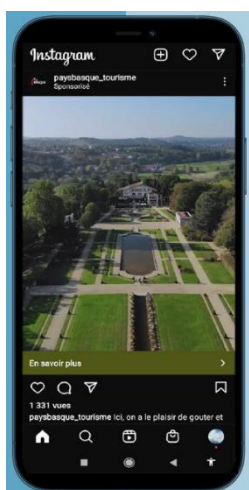
- Opération mutualisée avec le Comité régional et Hendaye Tourisme
- 16 septembre au 16 octobre 2022
- 3 500€ - Spots de 20 secondes en alternance

>>> Replay : 279 185 impressions – Taux de complétion : 97.56% - 3500 clics

>>> Tv segmentée (M6 – W9 – 6play) : 134 406 impressions dont 20% en access prime – Taux de complétion : 99%

>>> Départements touchés : 44, 49, 86, 37, 33, 31, 65

- **Actions mutualisées ADT64 & Offices de tourisme du Pays basque : 4 312.50€**



○ Campagne de notoriété globale sur le Nord Espagne au Printemps et à l'Automne : campagne digitale, affichage et activation presse à Bilbao, Saragosse, Santander et Pampelune.

○ Campagne « Slow Tourisme et Bien-Être » sur Bordeaux au printemps et Toulouse à l'automne : promotion d'offres/séjours vitrines « Slow Tourisme au Pays basque » via deux campagnes digitales couplées à de la radio et de la publicité dans la presse à Bordeaux et Toulouse.

○ Campagne « Slow Tourisme et Bien-Être au Pays basque » en Ile-de-France et sur la Façade Atlantique : promotion d'offres/séjours vitrines sur les thématiques Slow Tourisme et Bien-Être via deux campagnes digitales ciblées sur l'Ile-de-France au printemps et la Façade Atlantique à l'automne.

- ½ page sur le Magazine Sud-Ouest Destination Pays basque : 780€

>>> 55 000 exemplaires.

Diffusion à partir du 9 avril 2022 sur Bordeaux avec le Mag Sud-Ouest du samedi ; sur Toulouse entre les marchés des Carmes et Victor Hugo* ; sur Paris 9^e arrondissement* ; et chez nos partenaires annonceurs du Pays basque.

*quartier à haute fréquentation de CSP+, consommateurs, épicuriens et mobiles/voir modalités de diffusion dans le dossier

BOUGER ! BALADES ET ACTIVITÉS, CULTURE ET LOISIRS

Cambo-les-Bains, la douceur de vivre entre mer et montagne

Au pied des montagnes et à vingt minutes des plages de la Côte basque, Cambo-les-Bains est un concentré de l'art de vivre basque. Conjugant, avec charme, nature et culture, histoire et traditions, bien-être et gourmandises, la cité thermale se prête à toutes les envies

Côté culture, Cambo-les-Bains est indissociable de la villa Araga. Sur les hauteurs de la ville, cette majestueuse maison à colombages rouges est surnommée « le Petit Versailles basque ». Non sans raison ! Autour d'un grand jardin à la française et d'un intime jardin à lan-

gais, la demeure d'Edmond Kostand, dessinée et décorée par l'auteur de « Cyrano de Bergerac », est un chef-d'œuvre d'architecture et de poésie qu'on ne se lasse pas d'apprécier. Tout comme on ne manquera pas de se balader à l'ombre des belles maisons labourdines du typique quartier du Bas-Cambo ou des ruelles typiques du centre-ville, avant de visiter l'église Saint-Jacques, datée du XVII^e siècle. Son autel surélevé, son retable classé Monument historique et ses galeries superposées en bois sculpté en font l'une des plus belles églises du Pays basque.

Côté nature, Cambo mérite bien son joli qualificatif de « ville-jardin ». À 60 mètres d'altitude, son climat particulièrement doux est propice à l'explosion d'une végétation luxuriante

et souvent exotique qui s'épanouit sur quatre côtés de la ville. Il suffit de quelques minutes à pied pour se plonger dans la quiétude d'une nature préservée en se baladant sur la colline de la Bergerie, un ancien domaine classé Espace naturel sensible. Après vingt minutes de randonnée, la vue depuis son sommet est époustouflante. Bien à savoir, un parcours « Sans Aventure » (à télécharger gratuitement sur smartphone) y a été aménagé pour la plus grande joie des petits et des grands.

Côté gourmandises, Cambo ravira les amateurs entre ses bonnes tables et son marché de producteurs. On ne manquera pas de faire un détour par la chocolaterie musée Hugobob, qui perpétue avec délice la tradition chocolatière basque.



La villa Araga, demeure d'Edmond Kostand

Enfin, côté bien-être, la ville d'eau est une référence des soins thermaux. Au cœur de la ville, les Thèmes sont incontournables, que ce soit pour profiter du spa, admirer l'architecture Art déco de la bâtisse ou tout simplement pour se promener dans leur magnifique parc arboré de palmiers, de fleurs et de plantes exotiques. Une parenthèse enchantée au bord de la N10.

- Insertion 1 an Guide du Pays basque + campagne réseaux sociaux

1 publication Facebook + 3 stories : 178,80€

100% séduction
RELATIONS PRESSE



57 retombées presse
+32%



710 492 €
- 22% équivalence publicitaire



9 retombées TV
+80%



497 415 €
- 24% équivalence publicitaire



20 presse écrite "print"
+20%



159 285 €
- 17% équivalence publicitaire



28 presse écrite "web"
+47%



53 792 €
+ 18% équivalence publicitaire



536 748 €
- 76% National



173 744 €
- 24% Régional



290 351 236



201 921 €
équivalence publicitaire



88 812 €
équivalence publicitaire



92 562 €
équivalence publicitaire



93 083 €
équivalence publicitaire

Le coût des relations presse de l'Office de Tourisme s'élève à **9 262€** au total. La baisse des équivalences publicitaires (-22%) s'explique par des reportages TV moins longs.

L'office de tourisme réalise également des accueils presse. Pour rappel, un accueil presse consiste à l'accueil de journalistes afin de leur faire découvrir la destination, montrer l'étendue des possibles à Cambo. Cela demande à un membre de l'OT d'accompagner les journalistes sur l'ensemble des activités organisées pour l'occasion. Les prestations organisées lors de ces accueils sont aux frais de l'OT.



Le budget total pour le Plan d'actions communication s'élève à **46 630.62€**.

100% accueil
INFORMER

180 239
CONTACTS VIA L'OT

OFFICE DE TOURISME **53 473** + 19.78%
+ VISITES SITES INTERNET **126 766** + 3.97%

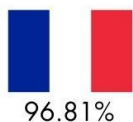
Informations via le service accueil de l'Office de tourisme

ACCUEIL OT
36 968
+ 18.93%

APPELS TRAITÉS
12 548
+ 24.02%

COURRIELS
2 450
+ 26.75%

COURRIERS
1 509
+ 9%



RH : 5 125 h soit 732 jours
3,19 ETP
Coût RH 115 505 €

INFORMATIONS VIA LE SERVICE ACCUEIL

- **Accueil oral/ guichet** ayant comptabilisé **36 968 personnes accueillies** au guichet soit +18.93 % par rapport à 2021.
 - **Accueil téléphonique et courriel/mail** comprenant : **12 548** demandes téléphoniques, soit +24.02 % par rapport à 2021.
 - **1 509 envois** de brochures touristiques, soit + 9%
 - **2 450 courriels traités** par l'équipe d'accueil soit + 26.75 % par rapport à 2021.
- ⇒ **180 239 personnes renseignées via les accueils physique, à distance et numérique soit -28,63 % par rapport à 2019.**

Typologie de clientèle

Sur les 36 968 personnes accueillies, nous pouvons établir une typologie de la clientèle de l'Office de tourisme de Cambo-les-Bains :

- Origine géographique :
 - 96,81 % proviennent de France :
 - 27.47 % de Nouvelle aquitaine
 - 11.63 % des Pays de la Loire
 - 10.39 % d'Occitanie
 - 9.16 % de Bretagne
 - 8.07 % d'Ile de France
 - 6.9 % d'Auvergne Rhône Alpes
 - 3.19 % de l'étranger :
 - 35.82 % d'Espagne
 - 21.78 % de Belgique
 - 7.16 % d'Allemagne
 - 7.16 % Royaume Uni

QUALITÉ

L'office de tourisme distribue des questionnaires de satisfaction aux différents visiteurs passant les portes du bureau d'accueil. Pour l'année 2022, les résultats sont les suivants (résultats sur 4) :



Sur les réseaux sociaux, les notes des avis laissés par les internautes se maintiennent. L'OT a obtenu 50 avis Google sur l'année 2022 avec une moyenne de 4,5/5 sur Google.

La moyenne de l'office de tourisme est 8.80/10 et la moyenne de la destination dans son ensemble est de 8.87/10. Ces moyennes ont été récoltées grâce à l'outil **GuestSuite**, un logiciel qui permet de regrouper l'ensemble des avis sur la destination.

83 suggestions ont été recueillies à l'accueil. 50 d'entre elles ont fait l'objet d'un suivi.

Sur 12 plaintes et réclamations traitées par l'OT, 7 concernaient des hébergements, 1 un site de visite, 1 la Mairie de Cambo et 3 des institutionnels.

Lorsqu'un client dépose une plainte, cela veut dire qu'il souhaite obtenir une réponse. L'office de tourisme a donc une obligation liée à la marque Qualité Tourisme : faire un suivi de la plainte, en étant ni juge ni partie et sans arbitrer. L'office de tourisme fait seulement le lien entre le prestataire et le client.

Sur les 12 réclamations reçues en 2022, 10 ont fait l'objet d'un suivi/d'une réponse.

Le suivi de la qualité représente un coût RH de 2 425€, soit 87h / 12 jours de travail et 5.41% ETP.

100% services
COMMERCIALISER

L'OT de Cambo-les-Bains dispose d'une boutique et d'un service de billetterie à l'accueil. Ces services sont mis à disposition de différentes associations et entreprises du territoire afin de commercialiser leurs produits. L'OT de Cambo-les-Bains perçoit une commission sur le chiffre d'affaires généré par la billetterie qui est assujéti à la TVA.

LA BOUTIQUE

L'Office de tourisme a perçu un chiffre d'affaires de **106 154 € TTC** (+ 37% par rapport à 2021). Pour rappel, le chiffre d'affaires était de 96 197€ en 2019.

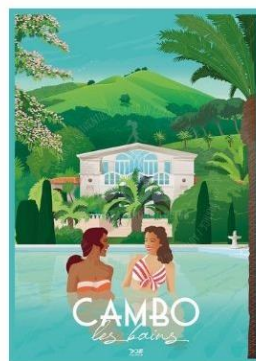
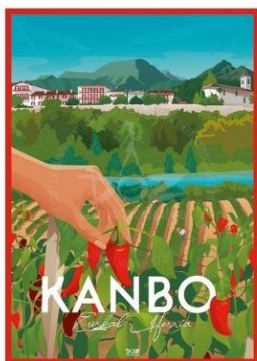
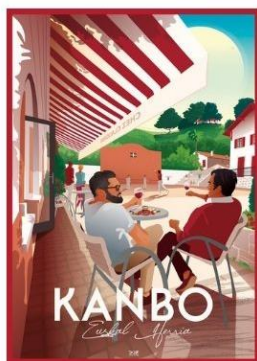


En 2022, 7 289 € HT ont été générés grâce à la vente de produits de la boutique (+29% par rapport à 2021) avec un panier moyen de 19.32€.

Le but de cette boutique est de travailler au maximum avec des marchandises locales, françaises ou de l'UE. Le but n'étant pas de concurrencer les autres commerces de Cambo, les produits commercialisés sont différents de ceux que l'on peut trouver dans d'autres boutiques de la ville.

Dans les nouveautés 2022, on relève la création de nouveaux visuels avec l'illustrateur DOZ. Afin de diversifier les visuels, l'équipe a pris la décision de représenter le Bas Cambo avec deux nouvelles illustrations : le champ de piments donnant sur la Rue des Terrasses et la place du Bas Cambo avec le bar Chez Claudine.

Les exclusivités 2021



LA BILLETTERIE



Manifestations*	66 217 €
Fête du gâteau basque	7 878 €
Billetterie activités loisirs	5 465 €
Transports	3 700 €
Festival Otxote	2 580 €
Visite guidée	1 274 €

* dont

Bracelets des Fêtes 20 030 €

Concerts 22 704 €

Estivales 12 234 €

>>> **77 686 € TTC REVERSÉS**

Le chiffre d'affaires de **87 114€** est en augmentation (+40%) par rapport à l'année 2021. Un résultat qui s'explique par le nombre moins important de manifestations ayant eu lieu en 2021 du fait de la situation sanitaire. Il faut également de souligner le chiffre d'affaires découlant de la vente des bracelets des Fêtes de Bayonne qui est de **20 030€**, un revenu assez important pour un office comme celui de Cambo.

COMMERCIALISATION

RÉGIE PUBLICITAIRE :

- CA HT : **37 426 €** (+ 327%)

>>> On souligne que ce chiffre d'affaires découle de la réédition du plan de ville et de la commercialisation des encarts publicitaires qui n'avait pas eu lieu depuis 2018.

CLASSEMENT DES MEUBLÉS :

- CA HT : **11 915 € HT** (-33.80%)

>>> L'année 2022 a été une grosse année de classement, avec 103 visites, puisque c'était le cas de l'année 2017 et que les classements sont renouvelés tous les 5 ans.

La centrale de réservation

CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL **330 915 €** REVERSEMENT FOURNISSEURS **267 352 €**

Les meublés **48 736 €**
MARGE HT +15.94%

COMMISSIONS HT **43 663 €**
+18.55%

FRAIS DE DOSSIER HT **4 613.33 €**
+0.62%

CONTRATS EN SÉJOUR **359**
+33.83%

ANNULATION HT **459.51 €**
-25.87%

Forfaitisation **2 167 €**
MARGE HT +961%

GROUPE ACCUEILLIS **10**
x 10

WE GOURMANDS **7**
+7

100% de nos clients feraient à nouveau confiance à notre Service Réservation

Des résultats en hausse pour la centrale de réservation avec 359 contrats gérés (+ 33.83%).

On compte également une diminution des annulations sur l'année 2022.

Pour la forfaitisation, 10 groupes ont été accueillis cette année, contre 1 en 2021.

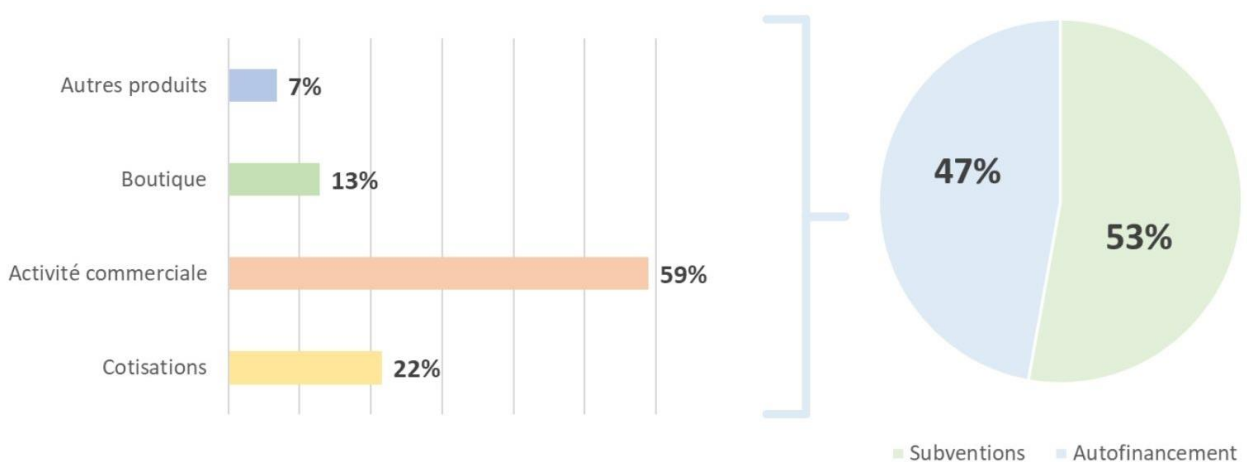
3- AFFAIRES BUDGÉTAIRES

Monsieur Souplet, trésorier, présente les affaires budgétaires de l'année (charges et produits).

100% résultats
RAPPORT FINANCIER

LES PRODUITS 2022

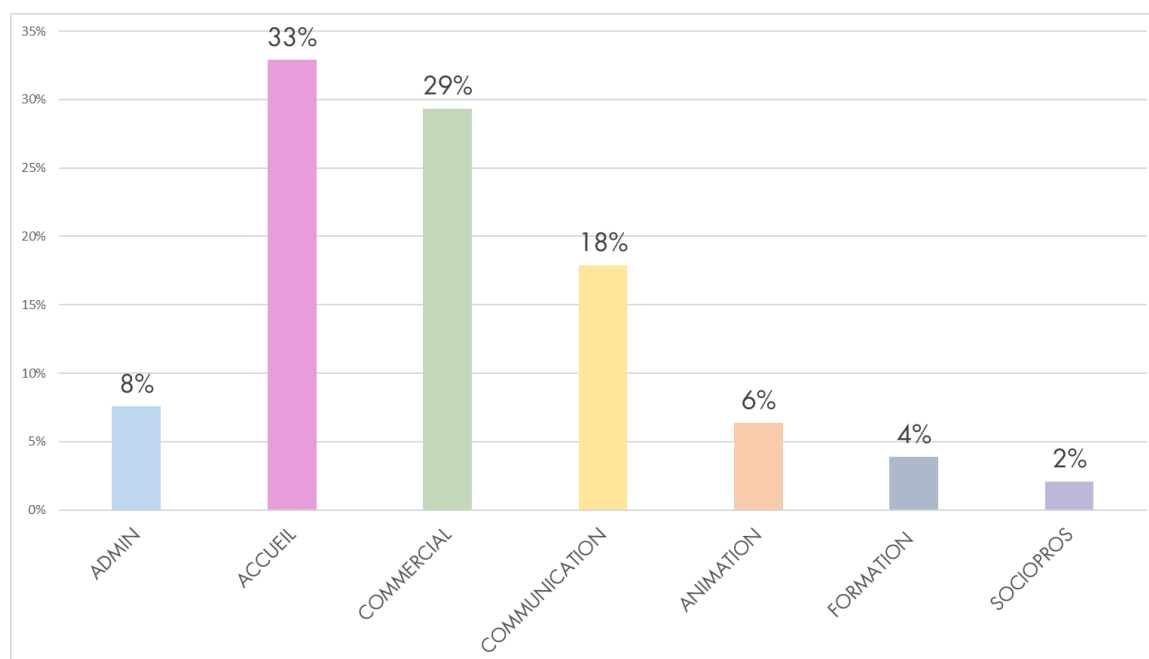
Répartition des recettes 2022



PRODUITS	Cofisations	Encarts publicitaires	Ventes boutique billetterie	Événementiel	Marge act. cciale	Visites de classement	Autofinancement	Subventions	Aides CAE / COVID	Autres produits	TOTAL
2022	39 074 €	37 801 €	23 236 €	11 303 €	50 902 €	11 915 €	174 231 €	200 000 €	3 313 €	2 268 €	379 812 €
Rappel 2021	40 536 €	9 984 €	17 911 €	5 863 €	42 240 €	2 840 €	119 374 €	200 000 €	38 917 €	2 244 €	360 535 €
Evolution € 2021-2022	-1 462 €	27 817 €	5 325 €	5 440 €	8 662 €	9 075 €	54 857 €	0 €	-35 604 €	24 €	19 277 €
Evolution 2021-2022	-4%	279%	30%	93%	21%	320%	46%	0%	-91%	1%	5%
2019 (année de référence)	45 987 €	11 976 €	25 392 €	8 586 €	56 692 €	4 257 €	152 890 €	197 000 €	1 147 €	16 824 €	367 861 €
Evolution € 2019-2022	-6 913 €	25 825 €	-2 156 €	2 717 €	-5 790 €	7 658 €	21 341 €	3 000 €	2 166 €	-14 556 €	11 951 €
Evolution 2019-2022	-15%	216%	-8%	32%	-10%	180%	14%	2%	189%	-87%	3%

LES CHARGES 2022

Répartition des charges 2022 – Masse salariale comprise



CHARGES	Fonctionnement courant	Promotion	Boutique	Événementiel	Formation et déplacements	Masse salariale	Autres charges	Investissement	TOTAL
2022	45 623 €	46 631 €	8 324 €	10 726 €	2 713 €	254 550 €	1 320 €	6 643 €	376 530 €
Rappel 2021	49 877 €	38 394 €	6 068 €	5 875 €	3 931 €	219 225 €	0 €	6 429 €	329 799 €
Evolution € 2021-2022	-4 254 €	8 237 €	2 256 €	4 851 €	-1 218 €	35 325 €	1 320 €	214 €	46 731 €
Evolution 2021-2022	-9%	21%	37%	83%	-31%	16%	-	3%	14%
2019 (année de référence)	50 594 €	52 634 €	10 720 €	6 682 €	7 835 €	229 697 €	648 €	5 798 €	364 608 €
Evolution € 2019-2022	-4 971 €	-6 003 €	-2 396 €	4 044 €	-5 122 €	24 853 €	672 €	845 €	11 922 €
Evolution 2019-2022	-10%	-11%	-22%	61%	-65%	11%	104%	15%	3%

LES RÉSULTATS 2022

Produits d'exploitation	379 812,18 €
Charges d'exploitation	376 530,03 €
Résultat d'exploitation	3 282,15 €
Produits financiers	994,61 €
Résultat courant avant impôts	4 276,76 €
Produits exceptionnels	890,65 €
Charges exceptionnelles	5 477,81 €
Résultat exceptionnel	-4 587,16 €
Déficit de l'exercice 2022	-310,40 €

	2022	2021	2020
RÉSERVES ASSOCIATIVES	79 434 €	79 434 €	79 434 €
REPORT À NOUVEAU	- 8 313 €	- 46 358 €	4 458 €
EXCÉDENT OU DÉFICIT DE L'EXERCICE	- 310 €	38 045 €	113 €
FONDS PROPRES	70 810 €	71 120 €	84 005 €
PROVISIONS POUR CHARGES (retraites)	49 925 €	51 208 €	- €
	120 735 €	122 328 €	84 005 €

Pour rappel :

Ventilation	2022	2021	2020	Evolution
Résultat net - secteur commercial	24 186 €	- 1 909 €	- 14 192 €	113%
Résultat net - secteur public	- 24 496 €	39 954 €	14 305 €	179%

On note :

Après deux années perturbées par la pandémie, 2022 est une année de reprise.

En premier lieu, l'établissement thermal de Cambo-les-Bains a retrouvé son amplitude de 42 semaines d'ouverture et a pu accueillir 14 184 patients. Ces bons résultats permettent à la station de se hisser au 6^{ème} rang national, en termes d'activité.

L'Office de tourisme a également observé une augmentation de ses produits sans pour autant retrouver le niveau de recettes de 2019 liées à la centrale de réservation.

L'exercice 2022 se solde par un résultat courant positif de **4 277 €** pour un montant total de charges d'exploitation de **376 530 €**, un montant total de produits d'exploitation de **379 812 €** et un montant total des produits financiers de **995€**.

Le résultat exceptionnel est quant à lui négatif, avec les produits exceptionnels s'élevant à **891 €** et les charges exceptionnelles à **5478 €** (remboursement URSAFF lié à un trop perçu en 2022).

Le résultat de l'exercice présente donc un déficit de 310 €.

Les éléments notables sur la gestion de l'année écoulée sont les suivants :

Concernant les produits de l'Office de tourisme de Cambo-les-Bains,

- la subvention communale est à son niveau conventionnelle de 200 000 €.
- les produits liés aux cotisations ont diminué (-4%) et la marge commerciale liée à la centrale de réservation de l'Office de Tourisme (meublés, groupes et séjours individuels) a augmenté de 21% sans, toutefois, retrouver son niveau de 2019 (-10%).
- les produits liés aux ventes au guichet d'un montant de 23 236 € augmentent de 30% par rapport à 2020 mais restent en-deçà de 2019 (-8%)
- les recettes liées aux encarts publicitaires d'un montant de 37 801 € ont augmenté de 279%, ceci étant dû particulièrement à la commercialisation des encarts du plan de ville (un an sur deux.
- 2022 étant une année de reclassement d'un grand nombre de meublés de tourisme, les produits d'un montant de 11915 € ont augmenté de manière considérable (+320%).

Dans leur ensemble, les produits ont augmenté de 5%.

Dans le même temps, les charges ont augmenté de 14% par rapport à 2021.

- les charges liées au fonctionnement courant ont été maîtrisées,
- au niveau du compte de résultat, la masse salariale a augmenté de 16 % par rapport à 2021, ce qui s'explique d'une part par l'arrêt du chômage partiel, et l'évolution conventionnelle des salaires d'autre part.
- le budget promotion a augmenté de 21% par rapport à 2021 mais reste en deçà de son niveau de 2019 (-11%).

Le cumul des résultats courants et exceptionnels (-310€) sera porté au crédit du compte "Report à nouveau".

Les réserves associatives s'élèvent à 79 433.87€, les provisions pour charges à 49 925 €, au 31 décembre 2022.

RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES, MR LIZARRAGUE

Monsieur Lizarrague certifie que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de l'association à la fin de cet exercice. Le rapport est à disposition sur le site pro de l'office de tourisme.

De plus, il informe l'assemblée qu'il ne leur a été donné avis d'aucune convention passée au cours de l'exercice écoulé à soumettre à l'approbation de l'organe délibérant en application des dispositions de l'article L.612-5 du Code du Commerce.

>>> L'assemblée donne quitus à l'unanimité aux administrateurs pour leur gestion de l'année écoulée.

4 - LES PERSPECTIVES 2023

100% 2023 LES PERSPECTIVES

NOS ÉDITIONS

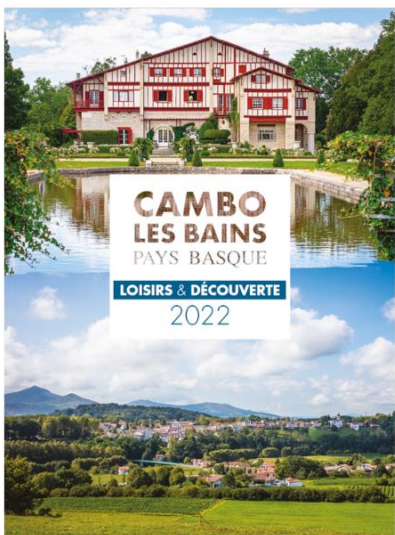
Refonte graphique et évolution des éditions

- Guide hébergement



The image shows a table titled 'LOCATIONS ENTRE PARTICULIERS' with various columns for listing details. The table is partially visible and shows a list of properties for rent or sale.

The image shows a table titled 'LOCATIONS entre particuliers' with various columns for listing details. The table is partially visible and shows a list of properties for rent or sale.



>>> En ce qui concerne le guide « Hébergements », l'édition 2023 se veut plus colorée et plus lisible. La partie concernant les locations meublées gérées directement par les particuliers a été repensée : des pictogrammes permettent aujourd'hui aux intéressés de comprendre d'un coup d'œil les caractéristiques de chacune des locations.

07	J 4	Bungalows de gaindeguia - Bas Cambo Mme AMESTOY TOFFOLO 05 59 29 74 50 / 06 79 48 25 24	★★ 2 23 R	Animaux admis - Douche - Télévision - Micro-ondes - Lave-linge commun Draps et/ou linge compris - Accès internet Couche(s) : 1 x 140 / Extérieur : Terrasse - Parking
----	--------	--	-----------	--



★★ 23 R

2 x 140

Guide découverte et carnet d'adresses

>>> Il a été décidé de fusionner le Guide loisirs et découvertes avec le Carnet d'adresses, qui n'existe donc plus dans son ancienne forme. Pour rappel, le carnet d'adresses était édité à 2000 exemplaires. Maintenant qu'il est intégré aux Guides loisirs et découvertes, il est imprimé à plus de 9000 exemplaires.

À ne pas manquer

- 1 Cambo-les-Bains
- 2 Labourd Montagnes Ouest
- 3 Ainhoa et Sore
- 4 Randonnées sur les massifs de l'Arizomendi et de la Rhune
- 5 Espélette
- 6 Labourd Montagnes Est, Vallée d'Arberoue & Sud Landes
- 7 La Basquité-Clairence
- 8 Randonnées sur les massifs de l'Ustruay & du Béguay
- 9 Labourd Atlantique
- 10 Saint-Jean-de-Luz
- 11 Biarritz
- 12 Corniche basque & Domaine d'Abbadia
- 13 Bidart et Guéthary
- 14 Anglet
- 15 Basse-Navarre
- 16 Dossola - Saint Sébastien (105 km)
- 17 Saint-Jean-de-Guéthary & la Côte Espagnole (184 km)
- 18 Les Bordenas (192 km)
- 19 Soule et Béarn
- 20 Bayona
- 21 Biarritz
- 22 Anglet
- 23 Bidasar & Guéthary

LABOURD ATLANTIQUE | KANBO | 35

100% LAPURDI CÔTIER

« Le surf, un véritable WAY OF LIFE ! »

Si l'on pense que le surf est né à Hawaï, il semblerait qu'il ait des origines préhistoriques plus anciennes. En effet, de très anciens dessins de la période pré-colombienne (des pêcheurs de la côte basque) montrent sur des planches composées de bois et de résine, les "craquelins de l'époque". C'est en 1954 que le surf arrive à Biarritz avec le tourneur d'un film américain "Le soleil se lève aussi". La ville devient ainsi le berceau du surf en Europe.

Aujourd'hui, la Côte basque, connue pour ses spots de surf et pour sa mythique vague Behouas, voit chaque année les plus grands noms du surf s'affronter lors de compétitions internationales. Le surf ici est une véritable institution et un état d'esprit.

D'Hendaye à Anglet, vous trouverez de nombreuses écoles de surf qui vous permettront de vous initier à ce sport.

Pour ceux qui préfèrent le terre ferme, n'hésitez pas à aller vous promener au Sables d'Or à Anglet, sur l'Anglet Surf Avenue, sorte d'Halfway Wood de France, qui porte les empreintes de personnalités du surf !

LABOURD ATLANTIQUE

Bayona (25 min)

Biarritz (30 min)

Anglet (30 min)

Bidart & le port de Guéthary (30 min)

Saint-Jean-de-Luz (37 min)

Domaine d'Abbadia & Hendaye (45 min)

> Retrouvez nos incontournables : #p.36-37

LABOURD ATLANTIQUE

36

NOS INCONTOURNABLES

Bayonne

Cette station balnéaire de renommée vous charmera par le style Art déco de son casino, par le bâtiment imposant de la Villa Eugénie, par le célèbre Villa Séba, par le Rocher de la Vierge, par la vue depuis son phare ou encore par les petites maisons colorées du Port des Pêcheurs.

Biarritz

Cette station balnéaire de renommée vous charmera par le style Art déco de son casino, par le bâtiment imposant de la Villa Eugénie, par le célèbre Villa Séba, par le Rocher de la Vierge, par la vue depuis son phare ou encore par les petites maisons colorées du Port des Pêcheurs.

Anglet

Des étendues de sable, de l'eau à perte de vue, un coucher de soleil, des surfeurs, de la musique et un verre à la main il est grand temps de découvrir celle que l'on appelle "La petite Côte-d'Azur".

Bidasar & Guéthary

Jusqu'en 1863, Bidasar et Guéthary ne formaient qu'un seul village. Séparés aujourd'hui, le sentier de littoral permet de parcourir les quelques kilomètres qui les séparent tout en profitant de la vue sur l'Adour. De la charmante place Altoamona, au cœur de Bidasar, jetez un coup d'œil sur les pêcheurs de Guéthary. Il n'y a qu'un pas !

Biarritz & Guéthary

Aufresnoy, tout comme Bidasar, Guéthary est essentiellement tournée vers la pêche. Du XIX au XX, la chasse à la balaine se pratiquait au large des côtes du Pays basque. Le bassin de la ville rappelle encore aujourd'hui cette tradition péchicole. **Sea port, très modernes, est le plus petit de la côte basque.** Aujourd'hui, une vingtaine de bordes colorées de pêcheurs locaux attendent le bon moment pour le plaisir d'un tour en mer.

LABOURD ATLANTIQUE | KANBO | 36

NOS INCONTOURNABLES

Bayonne

Cette station balnéaire de renommée vous charmera par le style Art déco de son casino, par le bâtiment imposant de la Villa Eugénie, par le célèbre Villa Séba, par le Rocher de la Vierge, par la vue depuis son phare ou encore par les petites maisons colorées du Port des Pêcheurs.

Biarritz

Cette station balnéaire de renommée vous charmera par le style Art déco de son casino, par le bâtiment imposant de la Villa Eugénie, par le célèbre Villa Séba, par le Rocher de la Vierge, par la vue depuis son phare ou encore par les petites maisons colorées du Port des Pêcheurs.

Anglet

Des étendues de sable, de l'eau à perte de vue, un coucher de soleil, des surfeurs, de la musique et un verre à la main il est grand temps de découvrir celle que l'on appelle "La petite Côte-d'Azur".

Bidasar & Guéthary

Jusqu'en 1863, Bidasar et Guéthary ne formaient qu'un seul village. Séparés aujourd'hui, le sentier de littoral permet de parcourir les quelques kilomètres qui les séparent tout en profitant de la vue sur l'Adour. De la charmante place Altoamona, au cœur de Bidasar, jetez un coup d'œil sur les pêcheurs de Guéthary. Il n'y a qu'un pas !

Biarritz & Guéthary

Aufresnoy, tout comme Bidasar, Guéthary est essentiellement tournée vers la pêche. Du XIX au XX, la chasse à la balaine se pratiquait au large des côtes du Pays basque. Le bassin de la ville rappelle encore aujourd'hui cette tradition péchicole. **Sea port, très modernes, est le plus petit de la côte basque.** Aujourd'hui, une vingtaine de bordes colorées de pêcheurs locaux attendent le bon moment pour le plaisir d'un tour en mer.

>>> Parmi les nouveautés de ce guide on compte : un nouveau rubriquage par zones géographiques (Labourd / Basse Navarre / Soule et Béarn / Pays basque sud), des interviews en début de rubrique en lien avec la zone géographique concernée, des « informations + » sur la zone (anecdote historique, conseils...) et des incontournables.

>>> Cambo-les-Bains a été mis en avant de manière plus importante :

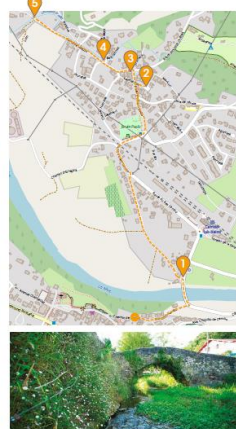
- plus de visuels,
- de nouvelles pages de présentation de nos incontournables,
- 3 itinéraires de découverte à pied de Cambo,
- Des informations historiques pour mieux comprendre la région.

>>> Le carnet d'adresse a été modernisé et est maintenant plus coloré. Les rubriques ont quant à elles été réorganisées pour une mise en avant efficace des commerces et des services de Cambo.

ITINÉRAIRE 100% PITTORIQUE - Bas Cambo

2 Situé en bord de Nive, c'est l'un des plus anciens quartiers de Cambo-les-Bains, certaines maisons datant du Moyen Âge. Jusqu'au XVIII^e siècle, un port permettait les échanges par voie fluviale. Vous y découvrez, au fil de votre promenade, de magnifiques maisons labourdines, un très beau fronton, un pont romain, un savoir et des champs de plants d'Espalète. Depuis la Rue du Triquet, descendez par la rue Mari Karria et ses 80 marches, traversez le pont de la gare et partez à la découverte d'une autre facette de Cambo-les-Bains.

- Après avoir traversé le pont, tourner à gauche sur le Chemin de Burguano. Vous venez alors sur votre gauche les champs de plants d'Espalète. Seules 10 communes font partie du territoire de l'ACP (p.24).
- Suivez la route du Bas Cambo, passez le Jardin public et continuez jusqu'au Fronton. Le drapeau que vous apercevez au-dessus du mur se nomme "Maurillien" en basque.
- Déambulez dans les rues, au milieu des nombreux maisons labourdines. Observez les « découps » une autre spécificité de cette architecture, le loto, un espace ouvert servant d'abri pour le travail extérieur, créé par l'avancée de l'étage sur le rez-de-chaussée. Vous en voyez un exemple typique à l'angle de la Route du Bas Cambo et de la Route d'Itzabu.
- Continuez sur la route d'Itzabu, un ancien lavoir ainsi qu'un pont romain vous attendent un peu plus loin.



1 Joseph Aposteguy, surnommé Chiquito de Cambo, est un joueur de pelote basque né dans le quartier du Bas Cambo le 20 mai 1881. Il restera champion du monde de pelote sans discontinuer de 1900 à 1914 puis de 1919 à 1923. Chiquito était tellement célèbre à l'époque que le roi d'Espagne Escasut VI, lui-même, se déplaçait régulièrement pour le voir jouer au Fronton de Cambo. Le Fronton de Paris, situé dans le 16^e arrondissement, porte son nom. Le légende veut que, durant la Première Guerre Mondiale, Chiquito de Cambo ait lancé des grenades dans les tranchées à l'aide de sa chabeta.

SERVICES PUBLICS / LES THÈMES / SERVICES À L'ENFANCE

Paroisses Administratives (17 pages)
 • CDE (Carnet d'Adresse) : 02 49 25 25 11 (sur les week-ends) / Sur 24h
 • CDEZ (Carnet d'Adresse) : 02 49 25 25 11 (sur les week-ends) / Sur 24h
 • CDEZ (Carnet d'Adresse) : 02 49 25 25 11 (sur les week-ends) / Sur 24h

Internet - Internet
 • WiFi gratuit en 17 lieux
 • Télévision publique gratuite
 • Accès à Internet gratuit

Services Relais / AEPZAK
 • Centre de services à la personne
 • Centre de services à la personne

Services à l'Enfance
 • Accueil de jour
 • Accueil de nuit
 • Accueil de vacances

ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES / ÉQUIPEMENTS SPORTIFS / ACTIVITÉS SPORTIVES

ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES
 • École maternelle
 • École primaire

ÉQUIPEMENTS SPORTIFS
 • Fronton
 • Terrain de tennis
 • Terrain de football

ACTIVITÉS SPORTIVES
 • Tennis
 • Football
 • Pelote basque

Carnet 100% PRATIQUE

NUMÉROS D'URGENCE
 • 112 (Secours en situation d'urgence)
 • 15 SAMU (Service d'Aide Médicale Urgente)
 • 115 SAMU SOCIAL (Service d'Aide Médicale Urgente - Soins de nuit)

À SAVOIR
 • Internet
 • Hébergement
 • Application SIMARE & CRANTITE

KANBO, VILLE À VIVRE

TISSU ASSOCIATIF
 • Associations de culture et de sport
 • Associations de jeunesse

EQUIPEMENTS ET ACTIVITÉS SPORTIVES
 • Fronton
 • Terrain de tennis
 • Terrain de football

TRIS SÉLECTIF
 • Triathlon
 • Cyclisme
 • Course à pied

PROMOTION

>>> Campagne TV mutualisée avec Anglet et Hendaye : TF1 IPTV + M6 replay. Du 01/03/23 au 31/03/2023

>>> Campagne Villes thermales Atout France « Villes d'eau villes de bien-être » 2023

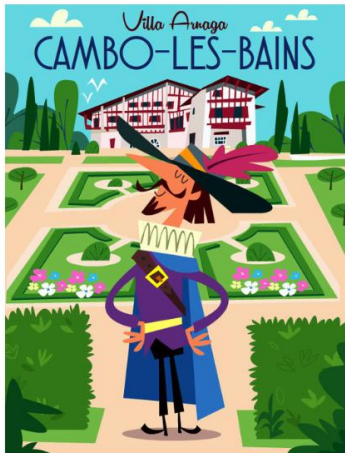
>>> Relations presse France – mutualisation avec Hendaye Tourisme

>>> Relations presse Espagne / Pays basque sud ADT64 + Offices de tourisme

>>> Campagne métro Toulouse avec les OT d'Hendaye et Anglet du 10 au 23 mars 2023 – Sports de 10 secondes, 73 500 diffusions

>>> Refonte du site internet grâce à une mutualisation ente l'ADT64 et les offices de tourisme d'Anglet, de Bayonne, d'Hendaye et de Cambo. Il faudrait compter environ 10 000€ d'investissement pour un site qui en vaudrait 30 000€.

BOUTIQUE



Carte postale
Magnet découpé bois
Mug



EDMOND
ROSTAND

Marque page



Carte postale
Magnet
Mug
Marque page



>>> Nouveaux visuels présents en exclusivité au sein de l'office de tourisme. On retrouve :

- un visuel plus « enfantin », avec le Cyrano devant la Villa Arnaga, décliné en carte postale, mug, magnet découpé bois,
- un marque-page Edmond Rostand,
- un visuel « recette du gâteau basque » décliné en carte postale, magnet, mug et marque page. Il avait été souhaité de créer un visuel sur le thème du gâteau basque dans le cadre des 20 ans de la Fête du Gâteau Basque,
- un jeu à destination des enfants combinant un memory, un loto et un domino avec des visuels représentant la ville de Cambo : Thermes, Arnaga, chocolat, gâteau basque...

5 – VIE ASSOCIATIVE

100% à l'écoute
TOUR DE TABLE

Suite à la présentation des perspectives 2023, M. Noblia, Président de l'OTCB propose de donner la parole aux socioprofessionnels présents à l'AG.

M. BOISROUX, Directeur des Thermes de Cambo-les-Bains

« 2022 a été une année enfin complète avec 42 semaines d'ouverture. Si nous savourons cette 6^{ème} place nationale comme station thermale, nous restons tout à fait humbles et modestes puisque ce classement est dû à la conjonction d'une bonne reprise post-Covid des thermes de Cambo-les-Bains mais aussi à la contre-performance de trois de nos principaux concurrents qui sont Amnéville, Jonzac et Rochefort. Ces stations comptaient entre 17 000 et 19 000 curistes en 2019 là où nous étions à un petit 16 000.

Cela étant dit, cette année de reprise a été très compliquée sur le plan social puisque pour la première fois nous avons rencontré les pires difficultés pour recruter et pour fidéliser. On note un rapport au travail qui a été complètement perturbé, modifié, notamment en faisant appel à entre 15 et 20 intérimaires sur les 10 mois d'ouverture de 2022. Cela nous a permis de fonctionner avec, bien sûr, des coûts supplémentaires liés à ces nouveaux collaborateurs.

Il nous faudra à peu près trois exercices pour revenir à la référence de 2019, donc nous allons nous positionner sur 2025 pour un « retour à la normale ». En ce qui concerne l'année à venir, on prévoit +3% de curistes en 2023 par rapport à 2022, avec 14 600 curistes prévus d'ici la fin de l'année. »

Observation de M. le MAIRE, Christian DEVEZE :

M. le Maire tient à souligner que la station thermale de Cambo-les-Bains se place comme 2^{ème} destination thermale de Nouvelle-Aquitaine, derrière Dax. Par conséquent, bien que son classement national soit la conséquence de plusieurs facteurs nous pouvons être fiers de ce classement. Il espère que les aménagements qui doivent intervenir sur les thermes depuis déjà plusieurs exercices seront suivis au niveau préfectoral et au niveau de la région. Il espère également que l'objectif des 15 000 curistes sera à nouveau atteint prochainement et que cela continuera à participer au dynamisme de la ville.

En parlant du dynamisme de Cambo, M. le Maire souhaite s'arrêter sur un autre sujet : les meublés de la ville.

Il l'avait déjà abordé l'année dernière mais souhaite à nouveau l'aborder en soulignant que la structure des meublés de Cambo-les-Bains est effectivement dédiée essentiellement à l'activité des thermes et en est un outil économique indispensable. Par conséquent, ils participent également au rayonnement de Cambo. Il met l'accent sur la mauvaise analyse qui est souvent faite en classant Cambo comme étant dans une démarche spéculative alors que les meublés en question ne sont pas des résidences secondaires mais des meublés tourisme.

M. ROY, propriétaire de meublés à la centrale de réservation de l'OT :

« Pour répondre à M. le Maire, il y a quand même des choses qui se disent sur la fiscalité concernant ces meublés tourisme. On entend dire que l'on va peut-être revenir sur cette fiscalité alors qu'il y a tout une discussion qui est lié au classement de meublés. Cela veut dire que si demain, cette loi vient à se mettre en place, tout le monde est concerné ici. »

Réponse de Mr le Maire :

« Je ne sais pas si on peut se lancer dans ce débat étant donné qu'on sort du cadre de Cambo. C'est vrai qu'il y a beaucoup à dire sur le sujet mais nous risquerions de passer la soirée dessus.

Nos parlementaires se sont saisis du sujet, qui est porté par tous bords politiques, mais ont été balayés par l'application du 49.3.

En ce qui concerne le volet fiscal, nous défendrons bien entendu les petits porteurs d'un studio ou d'un appartement de taille modeste. Nous ne faisons pas partie pour l'instant des villes qui relèvent du secteur tendu, c'est donc par anticipation que je porte ce discours régulièrement. Les meublés de Cambo sont un outil économique et doivent être considérés comme tel et nous continuerons à le défendre. »

Mr Christian ROY, propriétaire de meublés à la centrale de réservation de l'OT

« Pour revenir sur le bilan de l'année 2022, les personnes que nous avons reçues dans nos meublés sont satisfaits de la ville de Cambo, notamment par la diversité des commerces à la disposition des visiteurs, par les prestations réalisées au niveau de la cure. La seule remontée négative que nous avons perçue concerne toujours le problème de la navette. »

Réponse de Mr le Maire :

« Juste une observation, la navette relève d'une gestion communautaire et non municipale. »

Observation, M. BOISROUX, Directeur des Thermes de Cambo-les-Bains :

« Juste une dernière précision, un curiste sur deux loge en meublé lors de son séjour à Cambo. »

M. Éric ALBINO, propriétaire du Camping Biper Gorri à Espelette

« Cette année 2023 est une année différente des années passées. Aujourd'hui, nous nous apercevons que nous sommes en progression. En revanche, à titre d'exemple, il nous reste encore de la place pour le mois d'août 2023 à ce jour, avec 10% de places disponibles, ce qui est exceptionnel puisque nous n'avions jamais vu ça. Il semblerait que ce soit un phénomène généralisé sur l'ensemble des campings, aussi bien à Cambo que sur le reste du territoire. Cependant, on note une progression sur l'avant saison et l'après saison, malgré ce mois de mai avec de nombreux ponts qui n'a pas été aussi fréquenté que ce que l'on peut entendre à la télévision par exemple.

En ce qui concerne l'année 2022, notre situation était un peu spéciale puisque nous sommes rentrés dans la franchise Camping Paradis qui nous a apporté de nouveaux savoir-faire. Nous avons une clientèle fidélisée, surtout en hors saison avec 85% de fidélisés. »

Observation de Mr le MAIRE, Christian DEVEZE :

« Espérons que tu rattraperas rapidement ces réservations sur la haute saison 2023. Ce que j'observe et j'aimerais que ce soit la traduction de ce qui pourrait se passer de manière plus générale sur l'ensemble du territoire, c'est une fréquentation sur l'avant saison, la haute saison et l'arrière-saison. Il y a des efforts importants qui sont réalisés actuellement de manière à lisser le flux de visiteurs sur l'année. C'est une bonne chose qu'il y ait effectivement un étalement sur les ailes de saison. »

Mme Yolande HUGUENARD, Agence immobilière Richard Orpi

« L'agence Richard a connu une très bonne année 2022 puisque nous avons réalisé quasiment 600 contrats. Cette année, nous avons mis en place un questionnaire de satisfaction qui nous a permis de relever une grande satisfaction de la part des clients vis-à-vis des thermes : un accueil ressenti comme plus agréable, un sentiment d'être davantage pris en compte par la structure.

La ville de Cambo est également très appréciée. 93% des personnes interrogées comptent revenir l'année prochaine. À ce jour en 2023, nous sommes à 625 contrats réalisés. »

Mme Stéphanie BERGERET, Résidence Ker Enia

« En ce qui me concerne j'ai ouvert en 2020, donc je n'ai pas de comparaison avec la période avant COVID.

Sur l'année 2023 il y a effectivement une évolution, notamment au niveau d'une fréquentation étalée sur l'année avec de plus en plus de voyageurs sur avril, mai et juin et ensuite septembre et octobre. C'était déjà le cas en 2022 avec un très beau mois d'octobre.

On retrouve une clientèle de curistes très présente et qui se fidélise au fil des années. De notre côté, le printemps 2023 a été une très belle période avec des ponts qui ont bien fonctionné. On relève +10% sur le taux d'occupation d'avril, mai et juin par rapport à l'année 2022. L'année 2023 s'annonce donc très bien. »

Mme Marie-Hélène RÉCHARD, Hostellerie du Parc

« Même constat en ce qui nous concerne, on remarque une fidélisation de la clientèle. Les réservations concernent de plus en plus de courts séjours, une clientèle qui changent des curistes habituels. Beaucoup de retours positifs sur la ville de Cambo et ses commerces qui plaisent aux clients.

Pour l'été, la situation et les clients sont plus instables. On observe beaucoup de changements de date, d'annulations. »

Mme Olga AUGIER, conseillère en immobilier

« En tant que conseillers indépendants, nous n'avons pas de retour sur les locations saisonnières mais plutôt sur l'immobilier, qui est en baisse importante après le boom de 2020 et de 2021. D'après les dires de tous les spécialistes, l'année 2023 devrait être une année un peu creuse au niveau des ventes immobilières compte tenu de la situation économique et de la baisse du pouvoir d'achat. »

Mme Annie MUJICA, Chorale Arraga

« Nos deux premiers concerts, qui se sont déroulés au mois de mai 2023, ont très bien fonctionné puisque l'église étaient quasiment pleine les deux fois. Une belle évolution qui nous a étonnés et qui est très encourageante pour le reste de l'année. »

Mme Laure ORHATEGARAY, Chocolaterie Antton, Espelette

« Comme tout le monde, notre année de référence est 2019. L'année 2022 reste encore un peu en dessous de 2019 au niveau de la fréquentation et le début d'année 2023 est quant à lui meilleur. On relève de grosses difficultés sur le recrutement et le logement des saisonniers. »

M. Jean-Pierre GOGNY, Ferme Harizkazuaia

« Reprise de l'activité ferme découverte sur les abeilles en début mai 2023 et on note une bonne fréquentation, notamment tous les 15 jours à la suite du marché des thermes où je peux communiquer sur le sujet auprès des curistes. Si la saison continue ainsi, l'année 2023 s'annonce très bien.

Un petit aparté sur le marché de Cambo, qui décolle vraiment très bien, qui atteint un bon niveau de stabilisation et une augmentation notoire de la fréquentation. C'est un marché très diversifié et il me semble être un élément important sur le territoire. »

Mme Estelle MEDIONI, Pharmacie des Allées

« Je possède la double casquette commerçante et professionnelle de santé donc je n'ai pas d'avant et après COVID de mon côté. L'activité est soutenue et on observe une amélioration de l'activité depuis mars 2023 et nous avons effectivement bien travaillé sur les ponts du mois de mai également. »

M. Gregory DIEUSAERT, Directeur de Toki Eder

« L'activité sur le plan général a été un peu meilleure sur 2022. Nous avons tout de même rencontré de grosses difficultés sur le plan social, au niveau du recrutement mais aussi au niveau d'une remise en question générale du métier par beaucoup d'infirmières. Cela s'annonce mieux sur 2023 puisque nous avons réussi à restabiliser nos équipes. »

M. Nicolas BRIDOUX, Centre médical Landouzy-Villa Jeanne

« Je trouve dommage que sur huit établissements de soins sur la commune, seulement quatre soient adhérents à l'office de tourisme.

En plus de ce qu'a dit M. Dieusaert, on a quand même une épée de Damoclès au-dessus de la tête. La capacité en lits d'hospitalisation de Cambo faisant des envieux, il y a des discussions au niveau du maillage territorial sur la Nouvelle Aquitaine concernant la suppression de lits sur la commune afin de les implanter sur d'autres territoires. Cela fait partie de notre combat permanent puisque les générations précédentes se sont battues pour maintenir ces lits à Cambo et nous allons faire de même.

Il faut admettre qu'on prend l'inflation de pleine face, notamment sur l'énergie et les produits alimentaires avec notre établissement ouvert 24h/24 et 7j/7 et que nous sommes peu, voire pas, aidés. Il est important de noter que nous ne pouvons pas répercuter la hausse des matières premières sur notre produit fini puisque nous avons des tarifs qui sont réglementés. »

M. ETXELECOU, Fromagerie Agour Hélette et Résidence Jondoni Laurendi Etxea

« En ce qui concerne les activités liées au tourisme, elles ont essentiellement lieu à la fromagerie-boutique de Hélette qui dépend aussi un peu de l'activité thermale. On remarque une fréquentation assez stable, qui a légèrement oscillé, avec une bonne année 2022. L'année 2023 démarre plutôt bien quant à elle. On a été peut-être moins impacté que d'autres activités par le COVID en tant que tel puisqu'il y a eu des creux au moment des confinements mais que nous étions considérés comme activité essentielle.

D'autre part j'ai une activité de location en meublés qui fonctionne bien aussi, tout comme le salon de thé Cyrano juste en dessous. »

100% associatif
ÉLECTION

Monsieur le Président, Marcel Noblia, reprend la parole pour aborder l'élection du tiers sortant.

Madame	Olga	AUGIER	Agent immobilier	se représente
Madame	Stéphanie	BERGERET	Propriétaire Résidence de meublés Ker Enia	se représente
Monsieur	Nicolas	BRIDOUX	Représentant des établissements de santé	se représente
Monsieur	Bernard	DEFRANCE	Assureur	se représente
Monsieur	Peio	ETCHELECOU	Agour - Producteur	se représente

Monsieur	Jean -Pierre	GOGNY	Apiculteur - Producteur	se représente
Monsieur	Christophe	PUYODEBAT	Artisan Chocolatier	se représente
Madame	Marie-Hélène	RÉCHARD	Hôtelière	se représente
Monsieur	Christian	ROY	Propriétaire meublé	se représente
Monsieur	Laurent	SOUPLET	Gestion Patrimoine	se représente
Monsieur	Thomas	DARGUY	Hôtelier	se présente

EN REMPLACEMENT DE M. RODRIGUEZ

>>> L'ensemble du tiers sortant est réélu à l'unanimité.

>>> Mr Thomas Darguy, restaurateur hôtelier ayant pris la suite de M. Laurent Rodriguez, se présente en remplacement et est élu à l'unanimité.

REMERCIEMENTS AUX PARTENAIRES

Monsieur le Président termine la séance et tient à remercier au nom de l'Office de tourisme :

L'ensemble des adhérents et des partenaires commerciaux de l'Office de tourisme,

Les partenaires qui accueillent chaque année les accueils presse de l'Office de tourisme,

Pour la Fête du Gâteau basque :

- L'association Eguzkia,
- M. Puyodebat,
- Les confitures de Haute soule,
- La Confrérie du Gâteau Basque,
- L'hôtel du Trinquet de Cambo les Bains,
- Intermarché,
- Pâtisserie Bonneau.

Mais aussi :

- La chorale Arraga.
- Les chœurs Adixkideak et Oldarra.

Et tient à remercier plus particulièrement les partenaires privilégiés de l'Office de tourisme:

- Les Thermes de Cambo les Bains,
- La Villa Arnaga,
- Et enfin l'ensemble des élus et des services de la Mairie de Cambo.

Et l'équipe de l'Office de tourisme :

Agnès, Alexandra, Fabienne, Léo, Manuela, Margaux et Audrey.

LE MOT DU MAIRE

Mr Christian DEVEZE, Maire de Cambo-les-Bains, clôture l'Assemblée Générale en remerciant et en félicitant Monsieur le Président pour cette séance.

Monsieur le Maire revient sur la question de la communication abordée par l'office de tourisme dans le rapport d'activité. Il félicite l'office pour sa bonne communication et exprime le désir de communiquer de la sorte de manière tripartite avec la ville de Cambo et la Villa Arnaga.

Monsieur le Maire salue la présentation de l'équipe et la félicite sur les différentes actions qu'elle met en place tout au long de l'année.

Il remercie l'assemblée pour les retours positifs exprimés au sujet de la ville de Cambo lors du tour de table.

Il revient également sur le projet de refonte du site internet de l'office de tourisme et confirme que la mairie de Cambo s'engage à prendre en charge les frais de cette refonte.

Monsieur le Maire termine en revenant sur les chiffres abordés, à savoir les 1 200 000 visiteurs et les 180 000 contacts via l'office de tourisme, qui démontre le dynamisme de Cambo et qui sont encourageants pour les perspectives à venir.

Fin de l'assemblée générale à 22h10.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'C' followed by a horizontal line and a small flourish.