



OFFICE DE TOURISME LA ROCHEFOUCAULD LEZ PERIGORD
39 rue des halles
16110 LA ROCHEFOUCAULD

Association Loi 1901
Siret 823 152 277 000 13 – APE 7990Z

PROCES-VERBAL DE L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DU 29 AVRIL 2019

L'Assemblée Générale Ordinaire de l'Office de Tourisme La Rochefoucauld lez Périgord s'est tenue le lundi 29 avril 2019, à 20 heures à la salle des fêtes de Saint Sornin (16220).

L'assemblée est appelée à statuer sur l'ordre du jour suivant :

- approbation du rapport moral 2018
- approbation du rapport financier 2018
- vote du budget prévisionnel 2019
- projets et actions 2019
- cooptation de la candidature de Mme Chauvin au Conseil d'Administration
- divers

Sont présents : voir liste d'émargement

Sont excusés :

- M. Bonneau – Président du département
- Mme Froger- Camping du Chambon
- Mme Gruau – Centre Leclerc
- M. Nicolas – Maire de Charras (pouvoir à Jan Antrop)
- M. Pellerin – hébergeur à Pranzac (pouvoir à Lucien Niort)
- Mme Mathé Dumaine – hébergeur à St-Germain (pouvoir Mme Chauvin)
- Mme Déléage – hébergeur à Yvrac et Malleyrand

Accueil du Président : remerciements des membres présents.

Le Président constate que le quorum n'est pas atteint (minimum 69 personnes). Conformément aux statuts, la séance est reportée à 20h30.

En 2018, ses adhérents sont au nombre de 125 dont 41 % d'hébergeurs.

Son conseil d'administration se compose de :

- * **Collège des membres de droit** : 8 représentants de la CdC La Rochefoucauld lez Périgord, et 1 représentant du Conseil Départemental et 1 représentant de l'ADT Charente.
- * **Collège des membres actifs** élus pour 3 ans par 'AG : section des hébergeurs (3 représentants) ; section des hôteliers, commerçants et métiers de bouche (3 représentants) ; section des associations liées au tourisme et autres prestataires (3 représentants) et la section des bénévoles (3 représentants)

Organigramme de l'OT :

Son **bureau** élu pour 3 ans :

- Président : Alain Mitteau
- Secrétaire : Jan Antrop
- Trésorier : Lucien Niort

En amont de sa création, une réflexion interne a été menée sur les missions du futur Office de Tourisme, leur répartition et le personnel ➔ naissance des fiches « Action ». Aujourd'hui, la quasi-totalité des actions sont abouties. Trois points restent à l'étude :

- les locaux
- la création d'une boutique (dépend des locaux)
- la qualité

Les partenaires institutionnels de l'OT sont :

- CDC La Rochefoucauld – Porte du Périgord : convention d'objectifs signée le 10 avril 2018
- Charentes Tourisme : modalités de coopération signées le 14/09/2018

INTERVENTION DE HELENA BARRAUD DE CHARENTES TOURISME SUR LE NOUVEL OUTIL DE VENTE EN LIGNE ELLOHA

Actuellement, 75% des réservations de gîtes et de Tables d'Hôtes se font par internet. Ceci nécessite une visibilité sur le web.

Bientôt le système ELLOHA remplacera le système OPEN SYSTEM

Trois formules interchangeables sont possibles, dont 2 payantes.

Des paiements en ligne deviendront possibles.

Véronique Bouilloux sera disponible pour l'accompagnement de la transition de Open System vers Elloha.

RAPPORT ACTIVITES 2018

► Fréquentation touristique par Chantal CATINAUD

Commencée en 2017, la mise en réseau informatique en particulier le partage des dossiers s'est achevée dans le courant du 1^{er} trimestre 2018. Rappel :

↳ Un numéro de téléphone unique : 05 45 63 07 45

↳ Une adresse électronique unique : tourisme@rochefoucauld-perigord.fr

Rappel des horaires d'ouverture au public

BIT Montbron

- ♦ du 1^{er} juillet au 31 août, du lundi au samedi de 9h30 à 13h et de 14h30 à 18h
- ♦ en juin, du mardi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h30 à 17h
- ♦ le reste de l'année, du mardi au samedi de 9h30 à 12h30, sauf septembre, ouvert les mardis et jeudis matins cause congés annuels

BIT La Rochefoucauld

- ♦ du 1^{er} juillet au 31 août, du lundi au samedi de 9h30 à 13h et de 14h à 18h30 – ouvert 14 juillet et 15 août
- ♦ en juin et septembre, du mardi au samedi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30
- ♦ le reste de l'année, du mardi au vendredi du mardi au vendredi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h, le samedi de 9h30 à 12h30

Point info Château de La Rochefoucauld

- ♦ du 1^{er} juillet au 31 août, tous les jours sauf le mardi de 11h à 13h et de 15h à 17h. Ouvert le 14 juillet et 15 août - Ouvert les dimanches.

Les permanences au Moulin de la Pierre ont été annulées suite aux intempéries du 4 juillet (grêle). Elles ont été remplacées par :

- ♦ Village Le Chat : le mardi de 14h30 à 17h30
- ♦ Camping du Chambon : le mercredi de 14h30 à 17h30
- ♦ Fête médiévale Château La Rochefoucauld : le samedi 21 juillet de 14h à 18h et le dimanche 22 juillet de 10h à 18h

Les chiffres 2018 :

année	Courrier / mail	Téléphone	Comptoir
2018	33	958	9937
Rappel 2017	38 soit -13,10 %	1057 soit -9,40 %	10133 soit -1,93 %

La

baisse des demandes enregistrées en 2018, s'explique en grande partie par :

- Arrivée tardive des vacanciers : effet « coupe du monde »
- Intempéries du 4 juillet : de nombreux sites et hébergements touchés, parfois même fermés toute la saison estivale

► Fortes chaleurs : hébergements avec piscine et activités nautiques privilégiés, déplacements décalés dans le temps....

La clientèle étrangère (28 % de la fréquentation globale)

2789 étrangers renseignés aux comptoirs (-14 % étrangers par rapport à 2017 (3259), répartis ainsi :

Britanniques	47 %
Néerlandais	34 %
Belges	8%
Espagnols	3%

La clientèle française principalement la Nouvelle aquitaine (56 % de la clientèle française), l'Île de France et la région Auvergne / Rhône-Alpes accuse une hausse de 3,99 % notamment +18 % à La Rochefoucauld et + 7% à Montbron.

Graphique sur l'évolution de la fréquentation sur 5 années : pic en 2017 dû à l'ouverture du point info au château. Chiffres de 2018 égal +/- ceux de 2014.

57 % des visiteurs ont été reçus par le BIT La Rochefoucauld.

FREQUENTATION 2018 (fréquentation 2017)	2018/17	
La Rochefoucauld 85%FR+15 %ETR	5 654 (5102)	+10,82 %
Montbron 55%FR+45 %ETR	2113 (2156)	-1,99 %
Pt Château 58%FR+42 %ETR	1604 (2765)	-41,99 %
Pt mobile 44%FR+56 %ETR	566 (110)	↗
TOTAL	9 937 (10133)	-1,93%

La répartition de la fréquentation par point d'accueil démontre bien que la baisse de fréquentation est essentiellement due à la baisse de visiteurs au point info du château. Si on prend uniquement les chiffres des 2 BIT nous obtenons une hausse de 7 %.

Les principales demandes sur notre territoire concernent :

- 33 % les informations touristiques = demandes générales sur la Charente, le territoire, les plans de ville, les restaurants
- 24 % les activités et patrimoine. Le patrimoine à lui seul représente 47 % de ces demandes (32 % pour le patrimoine culturel et 15 % pour le patrimoine naturel). Viennent ensuite les demandes sur la randonnée (11 %). Les demandes sur le géocaching et le vélo sont quasi ex-aequo avec 5,49 et 5,42 % de ces demandes.
- 17 % pour les manifestations avec 80 % de ces demandes pour les manifestations sur notre territoire
- 48 % des demandes « billetteries et vente » concernent la billetterie en général, 15 % l'EAS, 9 % les visites estivales, 8 % les spectacles aux Carmes
- 6 % les informations pratiques comme les transports, les commerces, le stationnement....
- 2 % l'hébergement avec 29 % de ces demandes pour les chambres d'hôtes. Des demandes de dernière minute.

► Bilan numérique 2018 par Véronique BOUILLOUX

Notre site internet

5809 utilisateurs contre 2936 en 2017

- 84 % des utilisateurs sont français : 56 % Nouvelle-Aquitaine, 23 % Ile-de-France
- Côté international : USA, Pays-Bas, Royaume-Uni et Belgique

7765 sessions contre 3981 en 2017

18405 pages vues : 29 % page accueil, 10 % l'agenda, 8 % la charentaise, 4 % les sites de visite

60 % des internautes se connectent via un ordinateur, 30 % un mobile et 10 % une tablette

55 % par moteur de recherche, 32 % via un accès direct, 13 % par référencement

Facebook

498 abonnés en 2018. Au 15 avril 2019 = 603.

L'Office de Tourisme utilise Facebook essentiellement pour créer et partager des publications de nos partenaires touristiques ou institutionnels, événements et animations du territoire.

► Animations 2018 par Myriam AZEN

Poursuite des « visites estivales », les vacanciers ont pu (re)découvrir le souffleur de verre de Taponnat (34 personnes), l'élevage de Garenne à Marillac-le-Franc (73 personnes), la miellerie de M. JUDET à Feuillade (+/- 200 personnes), la ferme Val de Chanedière à Bussière-Badil (33 personnes). A cause du grêle, fermeture du Moulin de la Forge.

Les visites du Moulin de Menet à Montbron, assurées bénévolement par Bernard Azen, ont été conservées tous les lundis en été (8 familles).

L'association Préhistoire en Horte et Tardoire a fait appel aux services de l'Office de Tourisme pour les réservations des visites de la grotte de la chaise (35 personnes).

En partenariat avec l'association L'Athoupie de Chazelles et la Communauté de communes La Rochefoucauld – Porte du Périgord, l'Office de Tourisme a assuré la promotion et les inscriptions de l'Eté Actif Solidaire de juillet à août. Première expérience pour le BIT de Montbron. Fréquentation des activités EAS en baisse.

Des prestations de billetteries ont été également assurées toute l'année pour Les CARMES (551 actes de réservation) et de manière plus ponctuelle pour l'association Les Rupificaldiens (repas fête médiévale), la Chorale L'Air de Rien (concerts Musichorales,) ...

Il coordonne et promeut l'opération « Journées des Moulins Vivants » : revue de presse, radio etc...

Bilan du géocaching TERRA AVENTURA :

- Circuit « Poi'z on the bloc » à Vilhonneur
186 personnes (estimation X 4 : 744) - *en maintenance de juillet à décembre 2018*
- Circuit « Les Chevaliers du Bandiat » à Marthon
670 personnes (estimation x 4 : 2 680)
- Circuit « Zabeth dans les couloirs du temps » à La Rochefoucauld
807 personnes (estimation x 4 : 3 228)

Un nouveau parcours au Chambon à Eymouthiers sera ouvert en juin prochain.

► Actions 2018 par Véronique BOUILLOUX

Editions papier

↪ Guide vacances de 36 pages contient toutes les informations utiles au séjour (visites, activités de sport et de plein nature, produits locaux, lieux de restauration, activités famille...

Tirage : 6000 exemplaires

En version bilingue français / anglais

Financement : interne

↪ Découvertes de La Rochefoucauld et de Montbron contiennent l'histoire de la ville, un circuit axé sur la signalétique patrimoniale mise en place par les ex-Communautés de Communes et un circuit touristique

Tirage : La Rochefoucauld 5000 exemplaires / Montbron 2000 exemplaires

En version bilingue français / anglais

Financement : interne

↪ Carte du territoire et les 2 plans de ville La Rochefoucauld / Montbron

Collaboration avec la CDC La Rochefoucauld – Porte du Périgord

Réalisation en régie publicitaire par la CdC

Tirage : 15000 exemplaires

Réalisation et impression à la demande via un export de notre SIT

↪ Agenda des manifestations : +/- 600 exemplaires

→ Guide de l'hébergement : +/- 500 ex. distribués

Accompagnement de nos prestataires

Organisation d'ateliers thématiques :

- Etre compétitif sur le web (29/03/2018)
- Ecogestes (26/04/2018)
- Saison estivale : tout ce qu'il faut savoir (31/05/2018)
- Géocaching Terra Aventura (28/06/2018)

Sensibilisation aux offres Pro de Charentes Tourisme

Le rapport d'activité est soumis au vote : approuvé à l'unanimité

BILAN FINANCIER 2018

L'exercice 2018 se solde par un résultat positif de 9.192 € pour un montant total de charges de 119.747 € et un montant de produits de 128.939 €.

L'Office de Tourisme ne fait pas appel à un commissaire aux comptes du fait que le montant total de subventions perçues est inférieur à 153.000 €.

Les éléments notables sur la gestion 2018 sont :

- La baisse de la subvention départementale (15.000 € en 2018 contre 30.000 € en 2017)
- Révision de la mise à disposition de Mme Bouilloux à compter du mois d'avril = travaille désormais à l'OT à hauteur de 2 ½ jours par semaine + 2 mois en été (moins 2 semaines de congés)
- Les charges ont été maîtrisées et ont baissé de +/- 6 % par rapport au prévisionnel
- La masse salariale a baissé de 2,8 % avec une équipe de 2,27 ETP (2,63 ETP en 2017).

Lecture du bilan projeté par Chantal CATINAUD

Actif

Immobilisations 1.848 € : remplacement de l'ordinateur de Montbron 1.031 €, imprimante 129 €, présentoirs 688 €

Variation de stock de marchandises : 357 €

Créances clients : 1.707 €

Disponibilités : caisse 76 €, livret, 1008 € et banque 55.719 €

Passif

Dettes 30.028 € : 4.724 € urssaf, 17.816 € remboursement salaires Mme Bouilloux, 7.000 € Les Carmes (ménage des locaux, eau, timbres, machine à affranchir, photocopieurs, papier...)

Produits constatés d'avance : 50 €

Lecture du compte de résultat projeté par Chantal CATINAUD

Charges 119.747 €

→ 1.451 € achats de bureau, petit équipement, documentation pour revente (par exemple : fiche rando de Montbron)

→ 42.587 € comprennent : remboursement salaires de Mme Bouilloux (17.815 €), location de matériel (1.273 €), entretien et maintenance (1.514 €), mise à jour logiciel Microsoft (400 €), assurances (1.840 €) abonnement Ciel compta (685 €), abonnement Charente libre (506 €), prestations Charentes Tourisme (700 € club presse + 105 € BB référence), insertion Web Pages Jaunes (324 €), maintenance Terra Aventura (1.556 € contre 740 € en 2017), missions et déplacements (2.393 €), timbres (1.269 €), téléphonie (1.080 €), formations (100 €), cotisations OPca / OTF / Mona / CRT (1.587 €)

→ Charges du personnel 76.066 € - hausse par rapport au prévisionnel due au paiement des indemnités congés non pris, heures travaillées dimanche / jours fériés

→ Les formations suivies par le personnel sont :

Formation « 1ers secours » dispensée par UDSP16 en partenariat avec Les CARMES et le CRCATB (17 mai)

Formations et réunions d'informations dispensées par Charentes Tourisme :

- GRC : nouvelles fonctionnalités de l'outil vTiger (12 juin)
- Qualification des hébergements (29 mars)
- Géocaching Terra Aventura (25 mai)
- RGPD règlement général sur la protection des données (29 juin)

Produits 128.939 €

- ➔Vente marchandises : 1.033 € (fiches rando, livret La Renaudie, pêche...)
- ➔Presta de services : 2.630 € dont 1.215 € EAS, 634 € billetterie Les Carmes
- ➔Subv départementale : 15.000 €
- ➔Subv CDC : 105.000 € - rappel : 86.940 € en 2017+ mise à disposition Mme Bouilloux gratuite
- ➔Subv communes : 231 € (Charras, Marthon et St Germain de Montbron)
- ➔Autres produits : 4.418 € (adhésions)
- ➔Produits exceptionnel : 626 € (Trésor public remboursement trop versé)

Le rapport financier est soumis au vote : approuvé à l'unanimité

BUDGET PREVISIONNEL 2019

Mme CATINAUD présente un budget équilibré à 160.550 €.

Les charges prévisionnelles :

- ➔Achats pour 8.000 € dont :
 - achat d'un ordinateur portable,
 - équipement des BIT en vue de leur labellisation Accueil Vélo,
 - achats de présentoirs, marchandises pour revente
- ➔services extérieurs pour 13.150 € dont :
 - location de matériel : machine à affranchir, photocopieur, etc
 - entretien et réparation (ménage, intervention sur PC et réseau etc)
 - assurances et garantie financière
 - acquisition d'un outil de promotion des randonnées « Loopi », application GPS
 - abonnements (Charente Libre, Ciel Evolution, etc)
- ➔Autres services extérieurs pour 44.500 € dont :
 - remboursement des salaires de Mme Bouilloux
 - documentation touristique (guide famille, hébergement...). Le guide vacances a été pris en charge par la CDC.
 - Insertion pages jaunes
 - Frais de déplacements
 - Maintenance des 3 caches Terra Aventura
 - 1^{ère} tranche de la photothèque prévue sur 3 ans
 - Visites guidées autour du patrimoine par Pascale Lacourarie.
- ➔Charges de personnel pour 94.900 € dont :
 - Myriam assure de nouvelles missions (filière vélo, filière famille, relations prestas) de ce fait, son temps de travail évolue. Il passe de 22h à 30h/semaine.
 - Recrutement en contrat CAE-PEC (parcours emploi compétences) : 1 dossier est en cours de signature
 - Emploi saisonnier pour l'accueil « hors les murs » au moulin de la pierre, fête médiévale...

Les ressources :

- ➔4.050 € en prestations de services dont recettes de billetteries 3000 €, vente produits boutique 500 €
- ➔151.800 € de subventions d'exploitation dont :
 - Augmentation de la subvention communautaire de 19 % : 125.000 €
 - le département reconduit son aide de 15.000 €
 - estimation de l'aide à l'embauche de l'Etat/Région 11.000 €
- ➔adhésions : 4.500 €

Le budget prévisionnel est soumis au vote : validé à l'unanimité

PROJETS ET ACTIONS 2019

Mme Bouilloux reprend les actions déjà citées précédemment :

- la reconduction de l'accueil « hors les murs »
- les éditions : guide vacances, guide famille, guide hébergement, agenda des manifestations...
- la poursuite des inscriptions Eté Actif, de la billetterie Les Carmes, ventes de cartes de pêche / fiches randos

→la promotion des offres Pro Charentes Tourisme : Elloha, Weebnb notamment

3 ateliers thématiques ont déjà été réalisés cette année :

→Le 14 mars, Chambres d'Hôtes Référence

→Le 28 mars, Marque Accueil Vélo

→Le 11 avril, Accueil en milieu rural

⇒ **Prochain rdv** : le jeudi 6 juin pour la présentation de la saison 2019 et éductour avec déjeuner à « La table écurassienne » à Ecuras, visites du Domaine de Guimbelot à St Sornin et du « Potager des poissons » à Rancogne.

La nouvelle classification des Offices de Tourisme sera applicable à partir du 1^{er} juillet 2019. Plus que 2 catégories : II – I. Pour prétendre à la plus petite catégorie (II), le nombre d'ETP doit être égal à 3 (hors saisonnier) + un responsable salarié, niveau de formation 5.

Remarques :

- M.Merle déplore la fermeture pour la saison à venir du camping géré par la CDC.

- Mme Chauvin ne retrouve pas les remarques ventilées par les hébergeurs au dernier CA.

RATIFICATION DE LA CANDIDATURE DE MME CHAUVIN

En application de l'article 11 – titre II des statuts de l'Office de Tourisme qui prévoit qu'en cas de poste vacant pour décès, démission ou exclusion, le Conseil d'Administration a pourvu par cooptation le poste vacant par Mme Chauvin, exploitante de meublé 4 étoiles sur la commune de Vouthon.

La cooptation est soumise au vote : validée à l'unanimité

Fait le 11 mai 2019, à Pranzac.

Le secrétaire de séance,
Jan ANTROP



Le Président,
Alain MITTEAU

