



Assemblée générale 28 juin 2024

Bienvenue



Rapport moral du Président de l'Association

Philippe ESTERELLAS

Rapport d'activités

Equipe de l'Office

Rapport financier

SECAL: M. Frédéric DINTRAS, Commissaire aux Comptes

Approbation des comptes

COGEP: Mme Corinne CHAUCHE

Prévisionnel 2024

Trésorier de l'Office de Tourisme: M. Benjamin SIMONS

Elections

Questions diverses

Rapport moral du Président

Intervention de M. Philippe ESTERELLAS

Rapport d'activités 2023

Présentation par l'équipe de l'Office du Tourisme

Equipe

3 salariés permanents

Michèle Aussonnaire: comptabilité, social/RH, accueil, gestion Taxe de séjour et ONF... (32h)

Éric Cluzel: accueil, communication/éditions, création graphique, boutique, référent APN...

Benoît Brage: accueil, service réceptif, site Internet et réseaux sociaux, visites guidées...

1 salariée en CDD, puis contrat d'alternance

Faustine Rimareix - contexte : remplacement de Benoît Brage (arrêts maladie)

Service réceptif, visites guidées, newsletter

Formation suivie de Guide-Conférencière: septembre 2023 - 2024

=> *Recrutement en CDI à compter de la mi-septembre 2024*

2 renforts saisonniers

Alice Rigal (1^{er} juillet au 31 août) et Julien Touraille (6 juin au 30 septembre)

Point d'information estival hors-les-murs: hall de la Cité de la Tapisserie

La direction de l'Office en 2023

Départ de la Directrice, Sylvie Auquit, en avril 2023

Recrutement d'une nouvelle direction en octobre 2023: Cédric Pageau

Points d'accueil



AUBUSSON

Horaires 2023

Juillet / Août

Lundi au samedi • 10h à 13h – 14h à 18h

Dimanche et jour férié • 10h à 13h

Autres périodes

Lundi • 10h à 12h

Mardi au samedi • 10h à 12h – 14h à 17h

Fermeture hivernale • Janvier - Février



FELLETIN

Horaires 2023

Juillet / Août

Lundi au samedi • 10h à 13h – 14h à 18h

Dimanche et jour férié • Fermé

Autres périodes

Mardi au samedi • 10h à 12h – 14h à 17h

Fermeture hivernale • Janvier - Février

Été 2023: ouverture d'un point « hors-les-murs » dans le Hall de la Cité de la Tapisserie

Matinées - Fréquentation: 1100 personnes (420 juillet / 680 août)

Conclusion: difficulté à capter le flux d'un public venu pour visiter la Cité. Distribution de plans d'Aubusson essentiellement. (Déjà présents à l'accueil de la Cité)

Points d'accueil

Fréquentation site d'accueil - Aubusson

Français	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	TOTAL
2023	86	347	316	764	856	931	2551	3763	1176	488	101	195	11574
2022	39	47	144	487	275	608	1607	2752	1360	565	274	238	8396
évolution %	121%	638%	119%	57%	211%	53%	59%	37%	-14%	-14%	-63%	-18%	38%

Etrangers	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	TOTAL
2023	6	10	13	46	38	109	287	255	125	50	8	9	956
2022	1	0	4	57	29	69	201	202	145	69	13	4	794
évolution %	500%	0%	225%	-19%	31%	58%	43%	26%	-14%	-28%	-38%	125%	20%

Français + Etrangers	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	TOTAL
2023	92	357	329	810	894	1040	2838	4018	1301	538	109	204	12530
2022	40	47	148	544	304	677	1808	2954	1505	634	287	242	9190
évolution %	130%	660%	122%	49%	194%	54%	57%	36%	-14%	-15%	-62%	-16%	36%

Fréquentation globale en hausse par rapport à 2022: **+ 41%** (8852 personnes en 2021)

Baisse de la fréquentation avec l'arrivée de la pluie (*confirmée sur le premier semestre 24*)

Points d'accueil

Fréquentation site d'accueil - Felletin													
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	TOTAL
Français	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	TOTAL
2023	0	0	52	195	222	329	1138	1377	419	318	55	35	4140
2022	9	20	44	106	97	218	803	1097	232	289	53	40	3008
Etrangers	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	TOTAL
2023	0	0	3	9	10	41	64	59	47	18	4	8	263
2022	1	2	0	10	6	20	55	42	30	10	3	4	183
Français + Etrangers	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	TOTAL
2023	0	0	55	204	232	370	1202	1436	466	336	59	43	4403
2022	10	22	44	116	103	238	858	1139	262	299	56	44	3191
évolution %	-100%	-100%	25%	76%	125%	55%	40%	26%	78%	12%	5%	-2%	38%

Fréquentation globale en hausse par rapport à 2022: **+ 38%** (4221 personnes en 2021)

Une fréquentation stable malgré le mauvais temps (fléchissement sur le premier semestre 24)

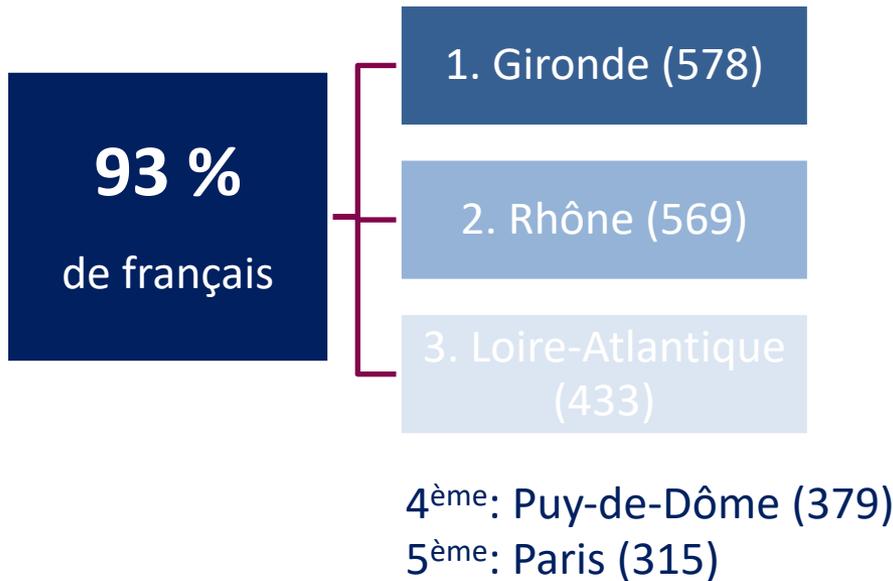
Légère baisse de fréquentation en décembre malgré l'ouverture aux vacances de Noël

Origine des touristes

CREUSE: 1170 personnes sur l'année (924 en 2022)

Soit 7% de la fréquentation annuelle

Pic estival, fréquentation d'avril à septembre



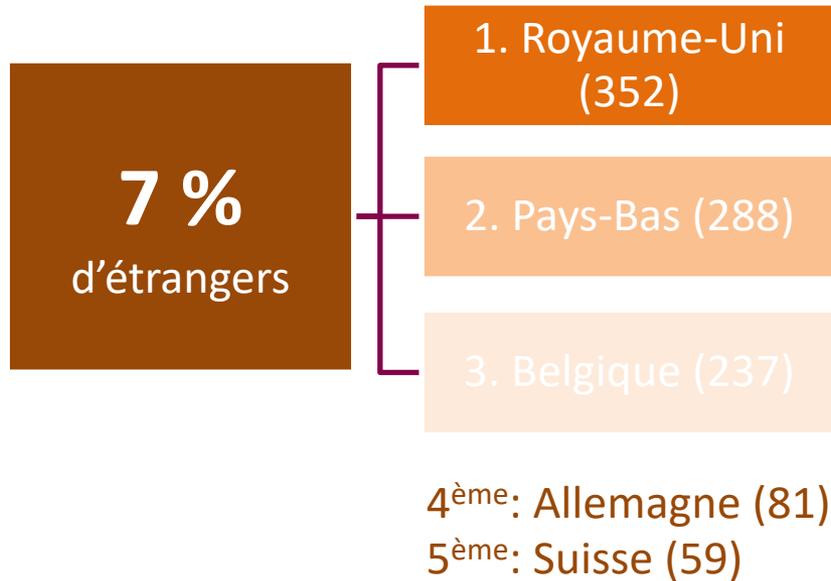
TOP 5 régions:

- 1. Limousin (1645)
- 2. Île de France (1313)
- 3. Rhône-Alpes (1251)
- 4. Pays-de-Loire (1000)
- 5. Centre (856)

2022

- 1. Limousin (1189)
- 2. Île de France (969)
- 3. Rhône-Alpes (963)
- 4. Pays-de-Loire (750)
- 5. Centre (571)

Origine des touristes



Hébergement marchand

Base hébergement recensée hors plateforme:

Nombre de lits touristiques: **1640/50 environ**

2020: 1558 / 2021: 1469 / 2022: 1636

Des créations, des arrêts d'activités, passage en réservation via plateforme uniquement.

Capacité d'accueil par catégorie d'hébergement

Camping	27%
Meublé de tourisme	27%
Chambre d'hôtes	13%
Village de vacances	12%
Aire naturelle de camping	9%
Hôtel	6%
Hameau de gîtes	5%

Nombre d'hébergements sur plateformes facturés en 2023:

AIRBNB: 95 meublés environ

BOOKING: 21 meublés

EXPEDIA: 6 meublés

LE BON COIN: 7 meublés

Remarque: des lieux en exploitation direct et référencés sur diff. plateformes (doublons)

Activités commerciales

Individuels: Maison du Tapissier

Chiffre d'affaires	18877 € (+ 40%)
Entrées payantes 4 €	492 (absence de tissage)
Entrées payantes 5 €	3303
Entrées offertes	103 (tombola, Salons etc.)
Entrées	217



2022

Chiffre d'affaires	13447 €
Entrées payantes	3122
Entrées gratuites	333

2021

Chiffre d'affaires	6598 €
Entrées payantes	1735
Entrées gratuites	228

Axe d'amélioration: ventilation des entrées gratuites - événements / entrées enfants

Activités commerciales

Individuels: Billetterie

Autorail Creusois

CA 2023: 9230 €

COM 2023 : 517 €

Billets 20 et 10 € - Commission 1 € / billet



A ce jour: 2024 dernière année d'exploitation

Concert Cordes et compagnie

CA 2023: 51 €

COM 2023 : 4 €

Commission 1 € / billet

Visites de ville par Claire Blandin

Nombre de visites proposées: 18 sorties

Chiffre d'Affaires: **591 €** Investissement: 951 €

Déficit: 360 €

Constat: *programmation et communication tardives, météo / horaires sur certains créneaux*

Evolution 24: dispatch billetterie pour une meilleur appréhension des chiffres

Activités commerciales

Individuels: Billetterie

Sorties nature estivales

TARIFS 2021	TARIFS 2022	TARIFS 2023
3 €	5 €	5 €
Gratuit - de 15 ans	Gratuit - de 8 ans	Gratuit - de 8 ans

Sorties Nature			
	2021	2022	2023
FFRandonnée	200 €	200 €	250 €
Club Les Pléiades	120 €	80 €	150 €
Accompagnateurs en Montagne Limousines	259 €	500 €	500 €
CPIE	384 €	540 €	
Dépenses	963 €	1 320 €	900 €
CA Sorties Nature	621 €	465 €	440 €

2021: 207 entrées payantes à 3 € pour 35 sorties payantes (moyenne de **6 entrées payantes/sortie**)

2022: 93 entrées payantes à 5 € pour 23 sorties payantes (moyenne de **4 entrées payantes/sortie**)

2023: 88 entrées payantes à 5 € pour 19 sorties payantes (moyenne de **5,2 entrées payantes/sortie**)

Constat: influence de la météo, retours sur le prix trop important

GLOBAL CA 2023 billetteries : 10 385 € (+19%)

2022 : 8714 €

2021: 4697 €

Activités commerciales

Sorties nature estivales

	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Aubusson	4	5	8	3		20
Alleyrat			1		1	2
Blessac	1	1	2		2	6
Croze		1	1		1	3
Faux la Montagne	1		1	1	1	4
Felletin	2	3	1	3		9
Gentieux Pigerolles			1	2	1	4
Gioux	3	1	2	4		10
Moutier rozeille			1	1	1	3
Néoux			1	1		2
La Nouaille			2	2		4
Saint Alpinien	1		1	2		4
Saint Amand		1	2	1		4
St Avit de Tardes			2		1	3
Saint frion		1	3			4
Saint Maixant				1	1	2
Saint Marc à Frongier					3	3
Saint Marc à Loubaud	4	1	1	2		8
Saint Pardoux le Neuf	1	1	1	1	1	5
Saint Quentin la Chabanne	1			1	2	3
Saint Sulpice les Champs				1		1
Saint yrieix la Montagne					2	2
Sainte Feyre La montagne			1		1	2
Vallière	2	1	2	2	1	8
La Villedieu						0
La Villetelle		1	1			2
TOTAL	20	17	35	28	19	

Activités commerciales

Boutique Aubusson + Felletin

31 Fournisseurs (27)

153 Références (140)

15 460 € Chiffre d'affaires (12 795 €)

2725 € Commission

12 734 € Reversés aux fournisseurs (10370 €)

Top 3 CA boutique (fournisseurs)

1. Miel du plateau
2. Librairie la Licorne
3. Domaine de Bressol (cosmétiques)
idem 2022

Top 3 articles vendus

Creuse tourisme, Miel du plateau, bière la 23.

2022: Creuse Tourisme, Verger de Cessinas, Enchanteur des saveurs

Objectifs: travail d'analyse de la boutique

- Clientèle par produit
- Adaptation de l'offre

- Saisonnalité des ventes
- Animation de la boutique / espace d'accueil

Catégories de produits proposés

Editions – Produits de bouche – Souvenirs - Artisanat –
Cosmétiques

Nouveaux fournisseurs et références

Artisanat (céramique / coutellerie) – Editions – Cartes
postales

Activités commerciales

Gestion gîtes ONF

Chiffre d'affaires **40780 € (+7%)**

Commission OT **7340 €** *Com' passée de 5% à 18%*

Nombre de contrats **58**

12 séjours « itinérance Retrouvance »

2022

Chiffre d'affaires **37085 €**

Commission OT **1854,25 €**

Nbre de contrats **51**

2021

Chiffre d'affaires **30630 €**

Commission OT **1531,5 €**

Nbre de contrats **45**

Axes d'amélioration:

- Gestion par l'ONF des séjours recouvrements (bloquent des réservations)
- Possibilités d'actions de promotion (validé par ONF)
- Inscription test d'un gîte sur une plateforme pour améliorer la visibilité (validé par ONF)



Activités commerciales

Service réceptif

67 devis - **48** contrats

Nature de la demande:

95 % excursionnistes

3h de route maximum

39 495 € Chiffre d'affaires (+78%)

25 717 € Reversés aux prestataires (+67%)

8 796 € Bénéfice pour l'OT (+ 30%)

2611 € V-G Maison du Tapissier

788 Personnes accueillies (+ 17%)

2022 - 2021

22 185 € - 9 563 €

15 434 € - 6 506 €

6810 € - 2 197 €

2290 € - 860 €

670 - 300

Promotion du territoire

Sorties Natures estivales



- 6** • Randonnées
- 2** • Lectures de paysage
- 2** • Ornithologie
- 6** • Astronomie
- 3** • Faune & Flore

Nouvelle stratégie en 2024:

- Politique tarifaire adaptée
- 1 flyer par thématique, et une personnalisation de la proposition
- Quelques sorties clairement ciblées familles

Continuer à privilégier les communes ayant peu d'animations estivales

Promotion du territoire

Appli rando Millevaches



65 579 utilisateurs site web

4 458 utilisateurs appli mobile

241 458 Pages vues

3000 pages vues environ sur notre territoire

5 095 Téléchargements PDF

176 téléchargements sur notre territoire

2022 - 2021

39000 - 47265

3453 - 6497

3580 - 5984

383 - 574

Promotion du territoire

Terra Aventura et La Creuse en famille

5 caches

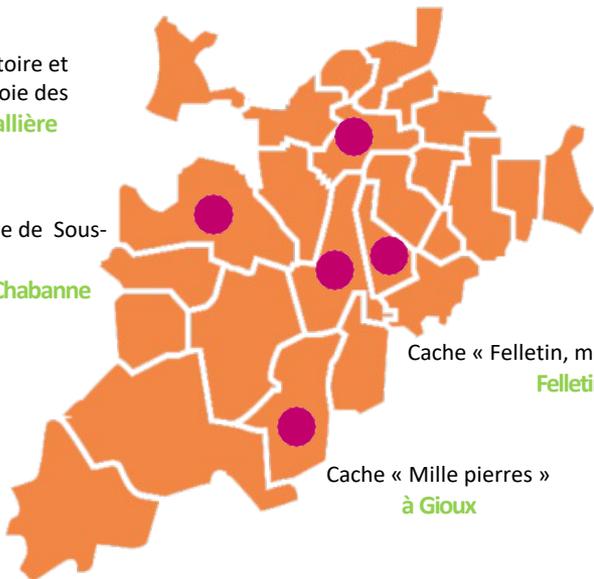
Cache «Les Poi'z tissent
AUBusson» à **Aubusson**

Cache «Entre histoire et
nature, sur la voie des
poupées» à **Vallière**

Cache «Notre Dame de Sous-
Terre veille »
à **St Quentin la Chabanne**

Cache « Felletin, mon précieux » à
Felletin

Cache « Mille pierres »
à **Gioux**



4165 Découvertes

2515 en 2022

Les Poi'z tissent Aubusson: **1471**

Felletin mon précieux: **1169**

Mille Pierres: **359**

Notre-Dame de Sous-Terre: **755**

Entre histoire et Nature: **411**

Refonte en 2023 des caches d'Aubusson et de Felletin

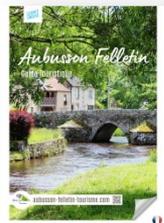
Nouveauté 2024:

Une newsletter mensuelle communiquée par Creuse Tourisme avec les chiffres de fréquentation
Demande de ma part de récupérer la newsletter des autres territoires à titre informatif

Promotion du territoire

Editions 2023 internes, externes et mutualisées

Editions internes



(5 000)



(10 000)



(5 000)



Diffusion

Salon du tourisme de Paris

Distribution BIT

Bourse aux docs (avril 23)

Accueil hors les murs

JEF – JNL

Champ. France VTT Guéret

Trail du rail Dun-le-Palestel

Editions Mutualisées



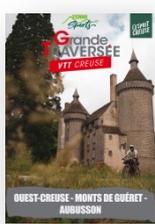
(300)



(300)



(200)



(200)



(300)



(300)

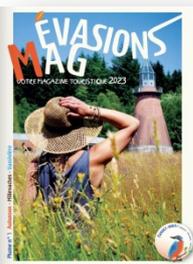


(50)

Creuse Tourisme

Editions externes

Réception 24 de l'étoile guide vert Michelin



(1 900)



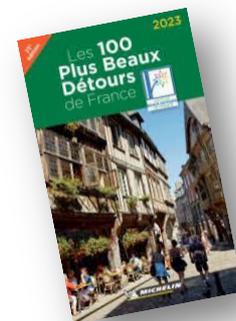
(1 900)

Marty



(700)

PNR Millevaches



(2 000)

Promotion du territoire

Site Internet et réseaux sociaux

Site internet

88 000 visiteurs uniques

116 000 pages vues

Réseaux sociaux



6 300 abonnés

5 400 likes



515 abonnés

106 publications

Top 3 - pages les + visitées

- Agenda (toute l'année, pic estival)
- Journées de la laine
- Les marchés (estival)

Top 3 des articles likés / partagés

Balilage des circuits de randonnée avec le CDRP
Importance du partage et du bénéfice des réseaux des partenaires

2022 - 2021

40 830 - 39 000

111 210 - 116 000

5 735 - 4 800

Pic d'activité: juillet-août + semaine pré-JNL

Page hébergement très visitée jusqu'en juin (top 3), puis disparaît du top 5

Nombre total de vues du site Creuse Tourisme : 2 700 000

Promotion du territoire

Médias et communication



Accueils de presse

Interventions hebdo (direct)
En juillet-août
Interventions congés scolaires



Promotion du territoire

Salons et représentations / attractivité

Salon du tourisme de Paris (mars 23)

Gros volume d'activités, distribution de brochures. Aubusson porte d'entrée (Cité). Demande / intérêt activités de randonnée.

Collaboration Creuse Grand Sud

Amandine Bonnaud

Installation du catalogue « reprise d'activités » sur Aubusson et Felletin (2024).

Participation / témoignage soirée d'accueil des nouveaux arrivants (nov. 23)

Barbara Dubois

Participation RDV accompagnement porteurs de projet (6)

Projets 2024

Dispositif local d'accompagnement / Equipe

Intégration de Faustine en CDI

Nouvelle répartition du travail au sein de l'OT

Faustine: service groupe et guide-conférencière

DLA

Travail en 2 phases: septembre-janvier – travail d'équipe pour identifier des pistes d'évolution pour l'Office du Tourisme.

Seconde phase: co-construction avec des référents du territoire

DATA

Meilleure collecte et utilisation des données : accueil, formulaires, salons, croisement des données

Hébergement marchand / Taxe de séjour

Meilleur suivi de l'hébergement marchand

Procédure et nouveaux tableaux de suivi TDS – réunion avec les secrétaires de mairie

Produits individuels

Visite guidée d'Aubusson : 15 juillet au 12 août

Visite Guidée Manufacture Four / Tissage George Sand: 04 septembre au 30 octobre

Exposition estivale « Atelier Raymond Picaud – tapisserie contemporaine »

Rencontre des socioprofessionnels

Première expérience les 23 et 30 avril: Aubusson et Felletin

Développer la distribution des documents sur le territoire

Prioriser les missions permettant de générer des recettes pour l'OT et sur le territoire

Projets 2024

ONF

Réunion en juillet pour évoquer l'avenir des gîtes : ONF, OT Aubusson, CGS, mairies
Booster la commercialisation des gîtes: remises commerciales, mise sur plateforme

Service réceptif

Appels **autocaristes / voyagistes** : propositions de produits

Identifier **associations** / activités à privilégier: création de **bases de données** et contact

Echange avec l'**OT de Limoges** (Contrat Destination Limoges)

Collaboration **OT CSO**: montage de produits communs (*Pays Sud Creusois*) / Mutualisation

Page web: Remontée de la page groupe 65 clics en 2023 - 595 clics en 2024 (*réf. janvier-juin*)

Remise en forme des produits groupes

Tourisme d'Affaires: analyse de l'offre existante et des opportunités

Collaboration CRT: produit 1 et 2 jours cible touristes japonais

Scolaires: Pass' Culture

Travail sur les charges

Travail sur les fluides

Gestion litige centrale téléphonique

CDT

Lancement mission tourisme durable (Mona et OT partenaires)

Web et réseaux sociaux

Travail avec Benoît Brage

Stratégie réseaux sociaux (présence, rythme de publication, veille, push/pull)

Evolution site web et newsletters: ciblage, articles, expérientiel / témoignage etc.

Merci de votre venue, merci de votre attention.

Avez-vous des questions ?

Nous sommes à votre écoute.

