

ASSEMBLEE GENERALE

25 JUIN 2024 – 10h30
Au Carroir – La Chaussée-Saint-Victor

COMPTE RENDU

ORDRE DU JOUR :

- Approbation du précédent compte-rendu (AG du 20/06/2023)
- Intervention de M. Christophe DEGRUELLE, Président du Syndicat mixte du Pays des Châteaux
- Rapport moral 2023
- Rapport d'activité 2023
- Rapport financier 2023
- Rapport du commissaire aux comptes
- Approbation des comptes annuels et quitus aux administrateurs
- Budget 2024
- Plan d'actions 2024 :
 - plan d'actions commerciales
 - plan d'actions Communication
 - plan d'actions Accueil
- Adhésions 2025
- Résultats de l'élection des administrateurs du Collège des adhérents
- Questions diverses

-
- Nombre d'adhérents : 361
 - Membres présents ou ayant donné pouvoir : 54
-

Catherine MONTEIRO, Présidente ouvre la séance de l'Assemblée Générale 2023, remercie les personnes présentes ainsi que les personnes excusées. Elle remercie également M Stéphane BAUDU, Maire de la Chaussée-Saint-Victor pour son accueil.

[Intervention de M. Christophe DEGRUELLE, Président du Syndicat Mixte du Pays des Châteaux](#)

La Présidente donne la parole à M. Christophe DEGRUELLE :

« Je suis présent en tant que Président du Pays des Châteaux et non en tant que Président d'Agglopolys. J'en profite pour rappeler ce qu'est le Syndicat mixte du Pays des Châteaux. Le Pays des châteaux est une structure juridique, syndicat mixte qui réunit trois intercommunalités : Agglopolys, Beauce Val de Loire et Grand Chambord. Il y a également dans ce syndicat des membres du Conseil régional et du Conseil départemental. Ce qui me permet de saluer Marie-Hélène MILLET présente ce jour. Le Pays des châteaux a comme compétence historique la promotion touristique qui est confiée à l'Office de tourisme Blois Chambord Val de Loire.

Je rappelle que dès 2007, le Pays des Châteaux, à l'initiative de Marie-Hélène MILLET et de Gilles CLEMENT, a pris deux décisions importantes et aujourd'hui, si nous avons d'aussi bons résultats, c'est sans doute grâce à ces deux initiatives. Tout d'abord, créer un Office de tourisme intercommunautaire (ce qui reste rare 17 ans après). La loi prévoit que les offices de tourisme doivent être intercommunaux mais ici, sur la destination Blois-Chambord, nous avons 17 ans d'avance et même au-delà puisque toujours intercommunautaire, c'est trois intercommunalités qui travaillent ensemble à la destination, à l'échelle d'un bassin de vie, d'un bassin de destination. Donc, cette décision de 2007, elle est très importante et je remercie à chaque fois Marie-Hélène. Quand nous prenons des décisions, nous ne savons jamais les effets qu'elles vont produire. Et la deuxième décision importante, c'est l'instauration d'une taxe de séjour. De mauvaises habitudes de certaines communes (je précise, pas de notre territoire) s'octroyaient la taxe de séjour afin d'arrondir le budget communal alors que la taxe de séjour est destinée à la promotion touristique. De ces deux décisions de 2007, nous avons des résultats très satisfaisants. Résultats satisfaisants qui vont être détaillés au cours de cette Assemblée générale. Enregistrés en 2023 : 1 800 000 nuitées et 1 400 000€ de taxe de séjour collectée, grâce à l'action de l'Office,

des grandes locomotives patrimoniales, à vos actions prestataires-adhérents.

Pour l'année 2024, le début du tourisme de plein air a été un peu difficile avec les mois de mai et juin. Mais je fais partie de ceux qui pense qu'il doit y avoir un effet JO, d'une clientèle internationale en raison de la proximité avec Paris, peut arriver sur notre territoire. D'ailleurs, je fais le parallèle avec 1989 et le bicentenaire qui s'est diffusé sur le territoire et a porté une fréquentation en hausse pendant quelques années. Je fais le pronostic sur l'effet Jeux Olympiques.

Quelques chiffres du budget du Pays des Châteaux : 950 000€ de subvention versé à l'Office de tourisme, une enveloppe budgétaire de 135 000€ de soutien aux associations qui organisent des manifestations culturelles à vocation touristiques, deux études très importantes (dont une étude sur les flux touristiques de 28 000€), 28 000€ pour les RIT (Relais d'Informations Touristiques, 10 000€ pour le tourisme participatif (notamment les Greeters).

Nous avons décidé d'augmenter la taxe de séjour. Cette augmentation a été votée la semaine dernière à l'unanimité lors du Conseil syndical du Pays des Châteaux. C'est David qui avait initié le mouvement car après vérifications, les territoires autour de notre destination sont plus élevés. Un travail très important a été réalisé par l'équipe du Pays des Châteaux. Il a été constaté que dans les grandes destinations du Val de Loire, notre taux de taxe de séjour, qui n'avait pas bougé depuis 2007, était très bas par rapport à deux territoires ressemblants au nôtre : Chenonceau et Amboise. Ils se trouvent à des niveaux de taxe bien plus élevés. Nous avons fait quelques simulations, mis en place un groupe de travail, et je remercie Lucie MORIN qui a fait un très bon travail, très précis. Nous avons décidé de caler le montant de notre taxe de séjour sur celui d'Amboise. Selon nos estimations, nous allons pouvoir bénéficier d'une recette supplémentaire d'environ 600 000€ donc davantage de moyens pour la promotion touristique et de nous intéresser de manière encore plus forte à trois lieux emblématiques pour la promotion touristique, Cheverny, Chaumont et Bracieux (débat avec le Château de Chambord) et pour le renforcement de la promotion touristique sur la communauté de communes de Beauce Val de Loire. Je ne résiste pas à vous interpeller, à nous interpeller sur la question du changement climatique, évoqué brièvement avec les pluies que nous avons eues en mai et en juin. Changement climatique qui impacte tout le pays, qui me fait être très optimiste pour la suite parce que je suis persuadé qu'en raison des températures élevées, intenses avec des canicules qui vont durer dans le sud cet été, notre destination a énormément d'atouts pour accueillir de plus en plus de touristes dans de bonnes conditions. Nous ne sommes pas encore confrontés dans certains châteaux ou à Beauval par le sur-tourisme mais il faut aussi anticiper.

Voici donc les éléments que je souhaitais partager avec vous pour cette Assemblée générale. Merci à toutes et à tous. »

Approbation du précédent compte rendu (AG du 20 juin 2023)

La Présidente rappelle que le compte rendu est téléchargeable sur le site Internet de l'Office de Tourisme dans l'espace Adhérents. Elle le soumet à l'approbation de l'Assemblée Générale.

Aucun vote contre.

➔ Le compte rendu de l'Assemblée Générale 2022 est approuvé à l'unanimité.

Rapport moral 2023

Catherine MONTEIRO fait lecture du rapport moral :

« Je tiens tout d'abord à vous remercier toutes et tous pour votre présence à notre Assemblée générale 2023 certes un peu tardive mais l'activité très importante de l'office de tourisme exige des délais un peu plus longs pour certifier notre activité. J'en profite d'ailleurs pour remercier notre commissaire aux comptes et notre experte comptable, qui tout au long de l'année nous accompagne dans la bonne gestion de notre association.

Je remercie également monsieur le maire, Stéphane BAUDU, qui nous accueille dans cette magnifique salle, pour sa présence, et de manière générale pour sa sensibilité aux questions qui touchent le tourisme, l'accueil, et l'aménagement du territoire.

Je remercie chacun d'entre vous, élu, membre du conseil d'administration, membre du bureau, salariés et bien entendu vous tous qui assurez l'accueil des visiteurs sur notre destination Blois-Chambord Val de Loire. Sans le professionnalisme des prestataires, le Val de Loire ne serait pas la destination qu'elle est aujourd'hui.

2023 est une année charnière pour notre territoire, car nous rencontrons une reprise de fréquentation importante, une exigence des visiteurs pour la qualité, pour un niveau de service élevé. En effet, la notoriété de la destination Blois-Chambord et du Val de Loire plus généralement, n'est plus à démontrer. Les touristes français ou étrangers souhaitent trouver sur leur lieu de vacances, une offre patrimoniale et culturelle, une offre de loisirs de pleine nature, dans un environnement protégé, respecté, ou la densité est agréable à vivre et où ils auront l'opportunité d'accéder à une offre culturelle vivante, autour de la gastronomie, de la musique, et des spectacles vivants (j'en profite pour vous indiquer que le livret d'un été à Blois Chambord est à votre disposition).

Ainsi, désormais, l'enjeu n'est plus seulement d'aller chercher de nouveaux visiteurs, puisque la réputation et le bouche à oreille montrent une croissance permanente de cette fréquentation. Il faut viser désormais la satisfaction maximale des visiteurs en séjour chez nous. Il faut que l'accueil soit au-delà du niveau d'attente de ces derniers.

Cet objectif a été parfaitement mesuré par les partenaires institutionnels et professionnels du Tourisme du Val de Loire. Nous devons désormais travailler sur ce haut niveau d'accueil, c'est une nouvelle étape qui se construit.

Pour ce qui concerne l'Office de Tourisme, de nouveaux bureaux d'information sont en préparation

d'aménagement, à Chaumont-sur-Loire et à Cheverny, après que l'Office du tourisme de Blois eut été entièrement réaménagé, afin de répondre aux nouvelles pratiques, aux nouveaux besoins de nos visiteurs. Cela exige de la part des décideurs, des financeurs, des prestataires, et les équipes de l'Office de Tourisme, une mobilisation plus forte et plus concentrée sur cet objectif de qualité. Cela passe par la mise en place de services nouveaux et plus largement, une remise en question de notre organisation.

En 2023, pour accompagner cet objectif, nous avons choisi d'engager la démarche qualité, qui a mobilisé tous les services autour de l'amélioration des process, une mise à plat et un partage des méthodes d'accueil. Nous visons l'obtention de la marque qualité Tourisme en 2024.

Mais tout n'est pas seulement une question de choix. Ainsi en 2023, nous avons dû subir une forte augmentation des coûts de fonctionnement de notre Office de tourisme, à cause d'une inflation très forte. Dans ce contexte, le Pays des châteaux nous a accompagné, en adaptant les financements qu'ils nous ont accordé. Je tiens à les en remercier. Car la force de notre association, c'est de pouvoir à la fois mobiliser notre force commerciale pour financer notre activité, tout en comptant en permanence sur la bienveillance des trois collectivités qui nous accompagnent.

Néanmoins, pour la première année, dans un contexte économique difficile, nous avons dû faire face à un bilan déficitaire de notre association. Cela signifie que si nous pouvons compter sur les financements publics, il devient indispensable de reconsidérer l'ensemble des actions portées par l'Office de tourisme, afin d'absorber une partie des contraintes financières. Nous y veillons.

L'aménagement de notre territoire touristique est en effet un enjeu essentiel pour accompagner la qualité des services offerts par notre Office de tourisme. Un travail concerté entre tous les acteurs pour mesurer les actions d'aménagement, engager des programmes, est indispensable, au-delà des missions propres à l'Office de tourisme. Elles sont rendues possibles grâce à la taxe de séjour collectée et à l'engagement des équipes du Pays des Châteaux.

2023 est une année de remobilisation, de reconsidération, et de définition des enjeux sur notre territoire pour les années à venir, auquel l'Office de Tourisme prend sa part évidente.

C'est donc avec satisfaction que nous menons les missions de l'Office de Tourisme en concertation avec le Pays des châteaux, pour anticiper le tourisme de demain, la fréquentation, au service des prestataires qui y exercent leur activité.

Nous sommes une association et les prestataires qui s'impliquent pour notre destination sont des partenaires. Je tiens à remercier chacun d'entre vous pour la dynamique que vous portez.

Mais notre association ne fonctionnerait pas sans une équipe de salariés compétente, engagée, motivée, disponible, qui sait appréhender les contraintes, intégrer les exigences que nous partageons et offrir un niveau professionnel remarquable. Cette Assemblée générale est l'occasion pour moi de saluer le très grand professionnalisme de chacun des collaborateurs de notre association, et leur dire combien j'apprécie les qualités humaines qui accompagnent ces qualités professionnelles. Leur présence à cette Assemblée générale en est une preuve supplémentaire.

Au-delà de l'offre technique, l'organisation pratique et l'aménagement de notre destination, la satisfaction des visiteurs passe par l'engagement et le sens relationnel de toutes les équipes qui travaillent sur notre territoire. Je peux témoigner du haut niveau de satisfaction des visiteurs qui passent à l'Office de tourisme et qui reconnaissent notre destination aussi grâce à ce sens relationnel indispensable, sur tout le territoire porté par tous les prestataires, tous les partenaires.

Nous sommes une destination unique, grâce à vous tous. Je vous remercie. »

Le rapport moral de la Présidente est soumis à l'approbation de l'Assemblée.

Aucun vote contre.

➔ Le rapport moral 2023 est approuvé à l'unanimité.

Rapport d'activité 2023

(présenté par David HAMEAU, Directeur)

David HAMEAU présente les différents services de l'Office de tourisme et leur composition, informe de la présence des cheffes de service à cette assemblée pour d'éventuelles réponses aux questions.

SERVICE RECEPTIF

(présenté par Marie-Agnès CROSNIER, Responsable sur service Réceptif)

Le service Réceptif est composé de trois permanentes et d'une saisonnière qui vient en complément pour la troisième année.

L'objectif est de concevoir et commercialiser des journées et séjours pour les groupes et des courts séjours pour la clientèle individuelle.

Les forces :

- Un savoir-faire pour la création de forfaits
- La connaissance de l'offre sur notre territoire
- Une valeur ajoutée pour des demandes sur mesure

- Une fidélisation de la clientèle professionnelle (c'est-à-dire agences et autocaristes).

Chaque année, en collaboration avec le service communication, conception de deux brochures :

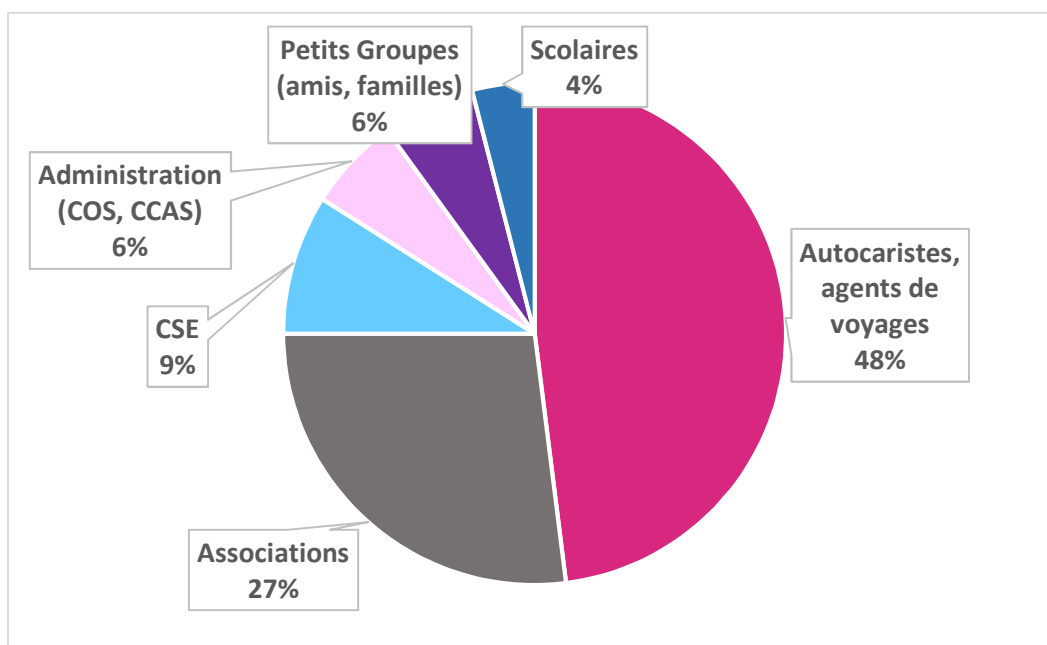
- une à destination des groupes (adressée à plus de 2 500 clients et prospects lors d'un mailing)
- et une à destination des individuels

Ces brochures mettent en avant les journées et les séjours sur les thèmes suivants : Patrimoine, Nature, Insolite, Exception, Terroir.

Le service développe également des produits à destination de la clientèle séminaire, des journées et séjours sur le thème « Noël aux châteaux ».

Quelques chiffres : En 2023, 277 dossiers confirmés, soit un chiffre d'affaires de 673 000 €. 64% des groupes sont venus à la journée / 36% des groupes sont venus en séjour.

SEGMENTATION DE LA CLIENTELE :



Pour les clients, une astreinte est mise en place afin de rester joignable 7/7 d'avril à octobre.

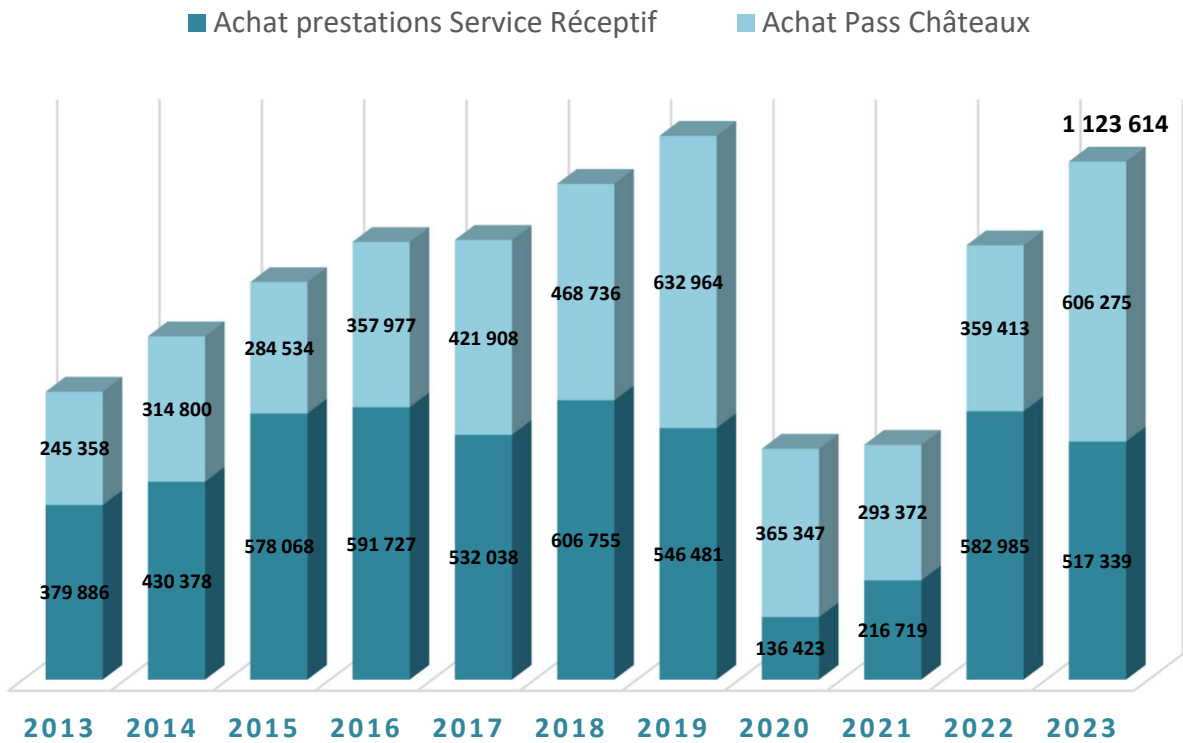
LES SALONS :

- **SALON TOURISSIMA LILLE en janvier – salon grand public**
Avec les partenaires : Domaine de Chaumont-sur-Loire, Château Royal de Blois, Clos Lucé, Loches et Chinon
- **SALON DE L'AUTOCARISTE FRAIZY –en janvier (clients fraizy)**
- **LES SALONS CSE PARIS –en mars et septembre**
Avec les partenaires : Domaine de Chaumont-sur-Loire et Clos Lucé
- **SALON DE L'AUTOCARISTE FOUCHE TRAVEL en juillet** (responsables d'associations et de clubs)
- **Et enfin l'IFTM TOP RESA – salon Pro en octobre** dont les organisateurs sont les ADT 41 et 37 ainsi que 12 partenaires du Val de Loire

Pour 2024, les participations sont déjà validées pour ces salons.

Marie-Agnès CROSNIER souhaite remercier les prestataires avec qui le service échange régulièrement et qui mettent tout en œuvre pour réserver le meilleur accueil à nos clients.

ACHAT DE PRESTATIONS DEPUIS 2013 EN €

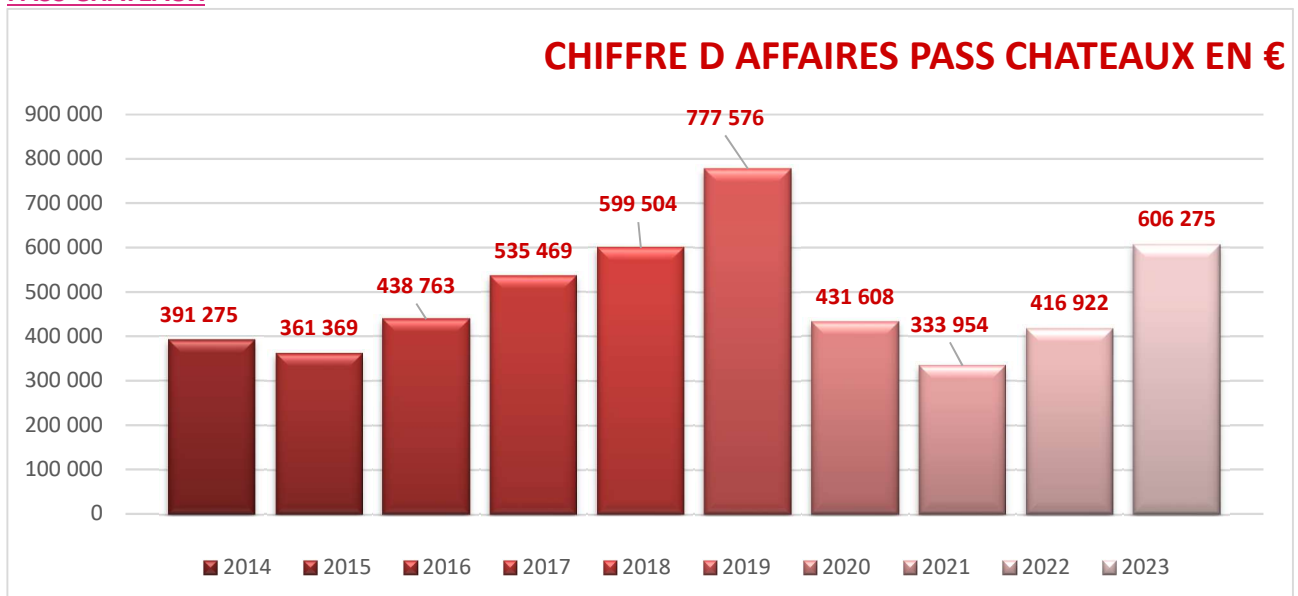


L'office de tourisme est un activateur économique local. L'impact des retombées économiques des ventes de séjours en 2023 sur le territoire c'est :

- ⇒ 517K€ de prestations achetés à nos prestataires
- ⇒ 606K€ de billetterie

David HAMEAU souligne le rôle majeur que représente l'achat de plus d'un million d'euros de prestations sur le territoire dans le cadre de la vente de séjours.

PASS'CHATEAUX

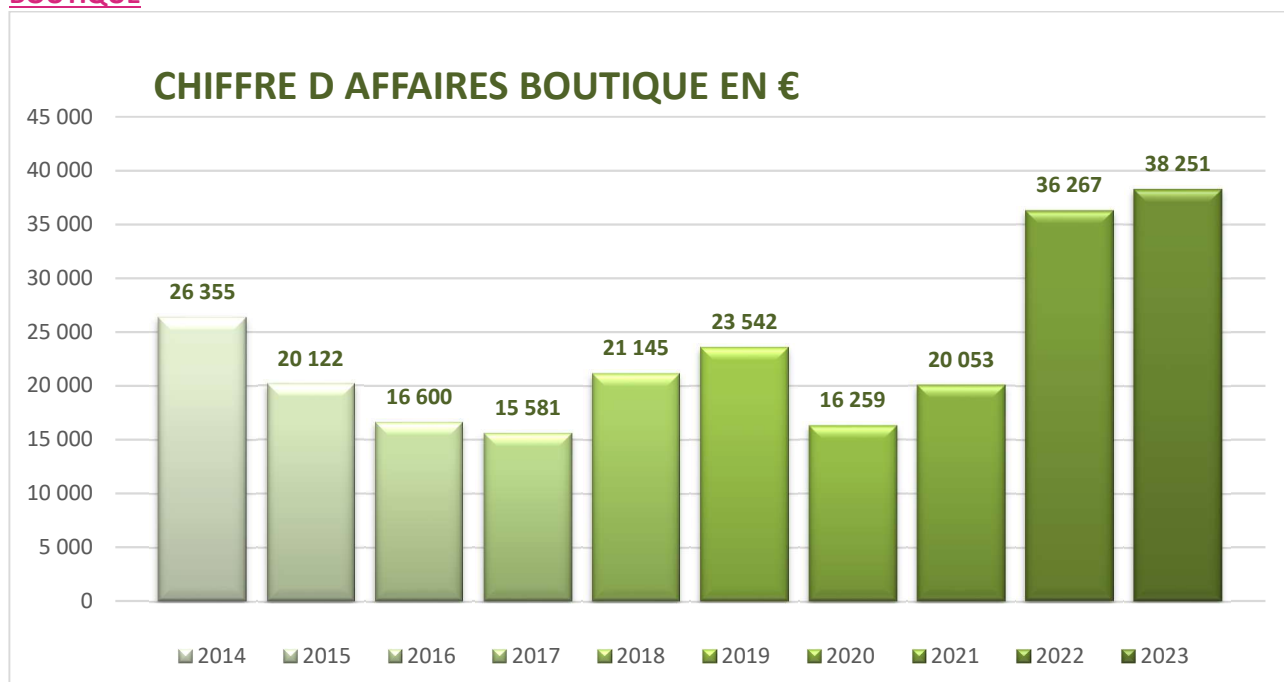


Les ventes de pass-châteaux sont reparties en 2022 et 2023 après le choc économique des années COVID.

Depuis février 2023, l'Office est donc passé à la billetterie dématérialisée (95% de la billetterie vendue). Elle retrouve un niveau de demandes beaucoup plus important en 2023. Les résultats pour 2024 sont encore meilleurs.

Le dispositif d'e-billetterie est utilisable par tous les prestataires du territoire, c'est un service supplémentaire à proposer à nos visiteurs.

BOUTIQUE



Le chiffre d'affaire est en constante progression depuis les nouveaux locaux. C'est un marquage de notre destination, car la marque Blois-Chambord Val de Loire est importante, le souhait que les visiteurs repartent avec un produit dérivé.

SERVICE ACCUEIL

(présenté par Fanny MENON-BERTHEUX, Responsable sur service Accueil)

Le service est composé de 4 conseillers permanents et une responsable de service (en poste depuis février 2023) à l'année et 7 saisonniers.

L'accueil des visiteurs s'effectue sur 4 bureaux d'informations, informations transmises en présentiel mais également, en amont de leurs séjours, par téléphone et par e-mails. L'équipe assure aussi la vente des pass'châteaux et de produits Boutique, l'envoi de documentations, la saisie de statistiques de fréquentation, la gestion de la documentation qui est distribuée, la mise à jour d'animations sur le territoire et la qualification des chambres d'hôtes.

Nous sommes engagés dans une démarche Qualité, et actuellement en cours de labellisation Qualité Tourisme qui va bientôt s'appeler « Destination d'excellence ». Nous assurons aussi un support aux Relais d'informations Touristiques (RIT) sur la destination (formation, usage site internet, recrutement des saisonniers,...). Une rencontre a été organisée récemment, et l'équipe d'Accueil travaille en appui en cas de besoins des RIT.

	OT BLOIS	BI CHAMBORD	BI CHAUMONT-SUR-LOIRE	BI CHEVERNY	TOTAL GENERAL
2019	27 814	3 432	4 943	3 710	39 899
2022	29 673	3 630	2 503	1 857	37 663
2023	28 373	3 734	1 294	1 789	35 190
comparatif 2019/2023	2%	9%	-74%	-52%	-12%

Le bureau d'information de Blois reçoit plus de 100K personnes qui rentrent dans l'Office de tourisme dont plus de 28K demandent des informations et conseils en séjours. Cette mission de conseil est longue, plus qualitative et ajustée aux besoins des visiteurs. Aujourd'hui, les outils dont nous disposons permettent de libérer du temps destiné aux visiteurs (dématérialisation de la vente des pass'châteaux, automatisation de l'accès au web).

Progression de la fréquentation à Blois en 2023 par rapport à 2019 (année de référence) et un léger fléchissement par rapport à 2022. La fréquentation reste constante à Chambord. Pour les autres bureaux d'informations, il s'agit d'années de transition avec les futurs projets pour Cheverny et Chaumont sur Loire (amplitudes d'ouvertures sur l'année bien moindre qui expliquent les faibles résultats).

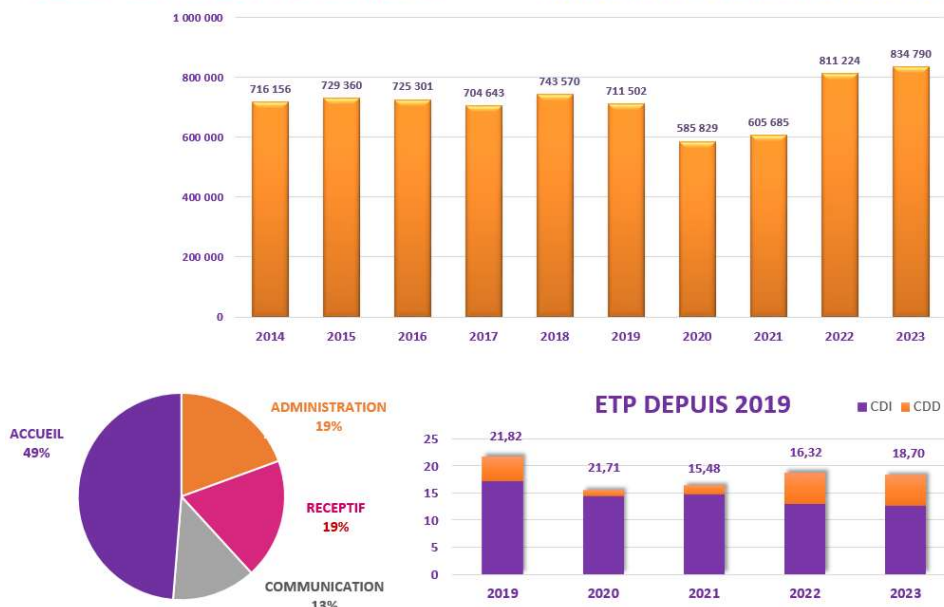
La proportion d'étrangers a augmenté de 5% par rapport à 2022 (①Espagne, ②Allemagne, ③Belgique) ce qui se confirme également pour 2024. Pour répondre aux demandes des visiteurs étrangers, les conseillers en séjour parlent tous au moins deux ou trois langues étrangères.

RESSOURCES HUMAINES

L'Administration est un service support aux autres services de l'Office, qui gère notamment les ressources humaines (Clarisse CHARMANT en charge des RH).

RESSOURCES HUMAINES

Evolution de la Masse Salariale en €



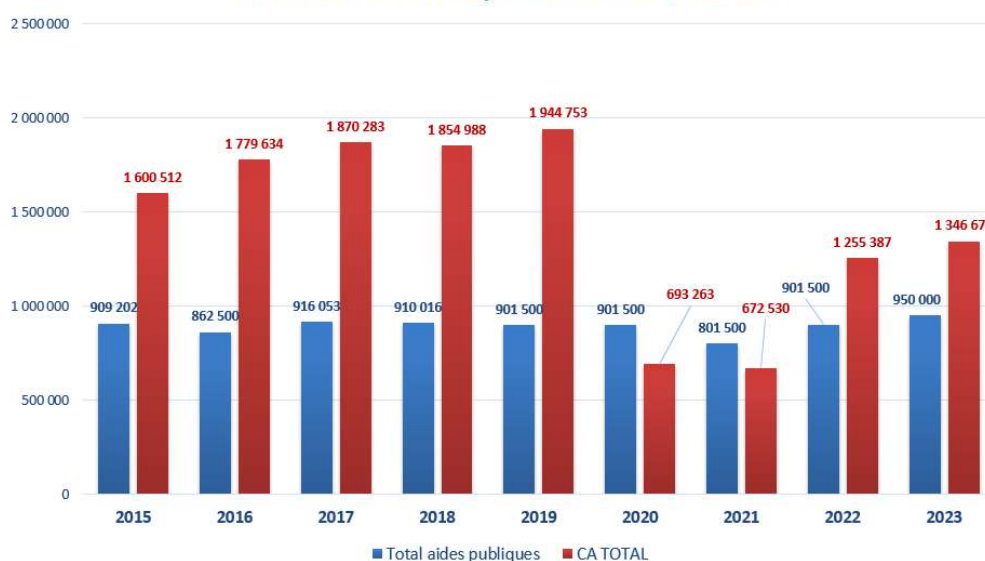
Progression de la masse salariale en 2023 en raison des augmentations obligatoires et de la Convention collective, soit 20/25K€ chaque année de masse salariale supplémentaire. C'est une réalité économique prise en compte par nos financeurs qui ont accompagnés l'Office pour ces besoins supplémentaires. Néanmoins, nous constatons un seuil du financement de nos bureaux d'informations, donc la question de l'optimisation des moyens se pose clairement.

En 2023, dans le cadre de la Convention collective et des relations avec la CSE, mise en place d'une charte Télétravail, d'un Compte Epargne Temps, changement de la mutuelle collective et renégociation du contrat prévoyance collective.

L'équipe de l'Office fonctionne bien. Tous les saisonniers de 2023 sont revenus en 2024. L'ambiance et le niveau de satisfaction des salariés vis-à-vis de l'association est très bonne.

RESSOURCES FINANCIERES

CHIFFRE D'AFFAIRES / AIDES PUBLIQUES en €



Jusqu'en 2019, le chiffre d'affaires était en progression importante. Puis l'activité a chuté fortement en raison du COVID. Toutefois, les collectivités nous ont accompagné de la même manière, un accompagnement qui a fait que l'association n'a pas été mise en danger. Ceci est la force du co-financement collectivité et autofinancement (ressources commerciales).

BILAN COMMUNICATION

(présenté par Anabelle PAILLISSON, Responsable communication)

C'est un pôle important de notre activité : communication et promotion de la destination avec un grand nombre d'actions porté par Anabelle PAILLISSON et son service tout au long de l'année.

Les objectifs 2023 : =>répondre aux besoins pratiques des visiteurs (documentation)
=>répondre aux besoins des acteurs touristiques du territoire
=>conquérir de nouveaux visiteurs

Les temps 2023 : =>lancement des e-pass'châteaux
=>10^{ème} édition du Magazine Châteaux de la Loire

Le Web : développement de 3 grandes thématiques : le Patrimoine, le Cyclotourisme, la Loire.

Bloischambord.com =>site principal – 438K utilisateurs + 86K pour la boutique

Châteaux à vélo =>40 800 utilisateurs – Recherche de parcours/circuits à vélos

Loireconcept =>10 700 utilisateurs – Valorise la Loire

Un total de 575 500 contacts

6 *Webcams sur la Loire* =>20 130 visionnages – Un année entière d'exploitation – Intégration possible sur les sites internet des adhérents et collectivités. Projet collectif, financé par l'Office de tourisme, le Pays des Châteaux et le département.

Les réseaux sociaux => présent sur Facebook et Instagram

La documentation 2023 : le guide pratique / la carte vélo / le plan de Blois / brochure Groupes
Réduire, optimiser les coûts, gérer au mieux la diffusion et la création en partie faite en interne.

Magazine Châteaux de la Loire 2023 : 10^{ème} édition qui a permis de faire un petit bilan, suivre l'évolution au fur et à mesure des années, le nombre de lecteurs (6 millions). En vente dans tous les kiosques, dans toute la France, il est réutilisé en local par les prestataires. C'est une opération de communication à dimension nationale.

Air France : accord passé avant 2023 mais repoussé en raison du COVID – Emission World on board qui diffuse à la demande d'Air France des films promotionnels sur les régions de France sur les écrans des passagers. Deux films diffusés toute l'année 2023 en anglais dans tous les avions Air France. De plus, les vidéos sont réutilisables.

Campagne webmarketing 2023 : Promotion des pass'Châteaux - Actions importantes de lancement de saison.

Animation de la destination : animations de basse saison ainsi que la programmation estivale (livret agenda estival format web et papier qui répond à la demande des visiteurs) et la Fête du vélo.

Les salons : déjà abordés avec la présentation du service Réceptif

Le réseau des adhérents : meilleures relations avec l'ensemble des adhérents du territoire ou ceux qui souhaitent devenir adhérents à l'Office de tourisme. Des services sont proposés tout au long de l'année, de notoriété, de partager l'information, de la formation et d'organiser des temps d'échanges.

Catherine MONTEIRO soumet le rapport d'activité à l'approbation de l'Assemblée.

Aucun vote contre.

→ Le rapport d'activité 2023 est approuvé à l'unanimité.

CHIFFRE D'AFFAIRES & MARGE

	2021	2022	2023	
	31-déc-21	31-déc-22	Budget	Réalisé
Chiffre d'affaires total	711 185	1 329 899	1 375 000	1 412 362
Prestations forfait groupe	216 985	662 364	670 000	601 079
Prestations forfait individuels	61 293	80 905	65 000	70 775
Prestations billetterie Pass	335 142	433 597	500 000	606 275
- Prest. Achats forfaits groupe	175 634	543 278	529 300	490 348
- Prest. Achats forfaits ind.	49 728	63 348	52 000	44 836
- Prest. Achats billetterie Pass	282 526	359 413	400 000	510 233
+ RRR / prest. Forfaits	-8 642	-23 900	-19 110	-17 845
Marge globale TTC	114 174	234 727	272 810	250 557
Marge globale forfait HT	95 145	195 606	227 342	208 798
Taux de marge / HT	15,51%	16,62%	18,41%	16,34%

Taux de marge TTC sur billets pass : 15,84 %, contre 20 % prévus

Le chiffre d'affaire 2023 est en légère progression par rapport à 2022 ainsi qu'au budget prévisionnel soit 1 412K€.

- ↳ Diminution des ventes Groupes par rapport à 2022 avec 601K€, soit -10% par rapport au budget prévisionnel et budget réalisé 2022.
 - ↳ Progression des ventes Individuels par rapport au budget prévisionnel avec 70K€, baisse par rapport à 2022, très fluctuant d'une année sur l'autre.
 - ↳ Belle progression de + de 106K€ par rapport au budget prévisionnel soit 606K€ grâce à la mise en place de l'e-billetterie.
- La marge globale HT est de +208K€, par rapport aux 227K€ attendus au budget prévisionnel en raison de la baisse du taux de marge.

PRODUITS AUTRES, SUBVENTIONS & TAXE DE SÉJOUR

	2021	2022	2023	
	31-déc-21	31-déc-22	Budget	Réalisé
Ventes billets Beauval	14 470	14 470	30 000	2 477
Ventes boutique	20 053	20 053	40 000	38 251
Subventions	456 050	454 542	901 500	950 000
Fonds de solidarité	215 835			
-/+ Dot.repri. fonds dédiés fds solidarité	-215 835		30 000	30 000
Taxe de séjour reprise fds dédiés	528 264	466 423		24 169
Cotis. + parutions web + encarts pub.	58 128	85 570	70 000	89 019
Transferts de charges	483	1 030		1 723

Subvention globale de 900 000 € + 50 000 € de subvention relative à 2022

Les ventes de billets Beauval sont désormais à la marge avec 2 477€.

Les ventes Boutique sont en progression avec 38K€.

Les subventions de 950K€, subvention désormais globale (plus de distinction entre taxe de séjour et la subvention pure) qui se décompose avec 900K€ au titre de 2023 et 50K€ de subvention complémentaire attribuée compte tenu du déficit constaté en 2022.

Un montant de fond dédié repris par rapport au fond de solidarité 30K€ (prévu et voté au budget).

Un montant de fond dédié repris par rapport à la taxe de séjour pour 24K€ (dépenses de communication plus importantes).

Le montant des cotisations, parutions web et encarts publicitaires s'élève à 89K€ en progression sur 2022 et 2023.

Les transferts de charge de 1 723€ qui correspondent à des remboursements formation et indemnités journalières.

ACHATS ET CHARGES EXTERNES

	2021	2022	2023	
	31-déc-21	31-déc-22	Budget	Réalisé
Autres achats et charges externes	456 138	441 932	385 125	393 559
Dont frais communication et pub	291 288	243 791	205 715	223 499

171 K€ hors communication, similaire à 2021

Les principaux postes en sont :

Locations	10 442	7 184	8 120	7 202
Annonces, promotions, éditions	291 288	243 791	205 715	223 499
Télécom, PTT	22 035	25 102	25 000	20 076
Maintenance	20 880	29 152	28 000	16 212
Honoraires	47 959	56 887	42 500	56 109
Nettoyage	9 311	11 672	10 200	11 047
Depl. Missions, receptions	9 553	10 628	15 000	10 160

Les achats et charges externes sont les frais de fonctionnement, frais généraux d'un montant de 393K€ dont 223K€ au titre de dépenses de communication.

SALAIRES, CHARGES SOCIALES & IMPÔTS

	2021	2022	2023	
	31-déc-21	31-déc-22	Budget	Réalisé
Salaires et charges	638 960	811 224	824 340	836 512
Transferts de charges / salaires	33 276	0	-	-1 722
Métiers partagés	-	-	-	-
Salaires + charges - transferts + interim	605 684	811 224	824 340	834 790
Salaires et charges / CA	89,84%	61,00%	59,95%	59,23%
Impôts et taxes	78 161	100 089	103 213	94 511
Reprise de prov.	0	27 648	0	5 000
Dotations amort. Et prov.	43 173	42 608	30 550	38 016
Résultat exceptionnel	8 920	30 683	-	-4 394

Dont TVA non récupérable : 42 K€ et TVA / marge : 23 K €

Les salaires et charges sociales représentent un montant de +834K€, soit +10K€ par rapport au budget prévisionnel (indemnités de départ versées non prévues au budget). Augmentation par rapport à 2022 en raison de l'augmentation des indices, du point de la Convention collective et de l'ancienneté.

Les impôts et taxes représentent 94K€, TVA non récupérable sur les frais de fonctionnement (partie non assujettie à la TVA) soit 42K€ et la TVA sur marge (TVA qui s'applique sur les ventes de séjours et billetterie) pour 23K€.

Les dotations aux amortissements et provisions sont de 38K€ (investissements amortis chaque année).

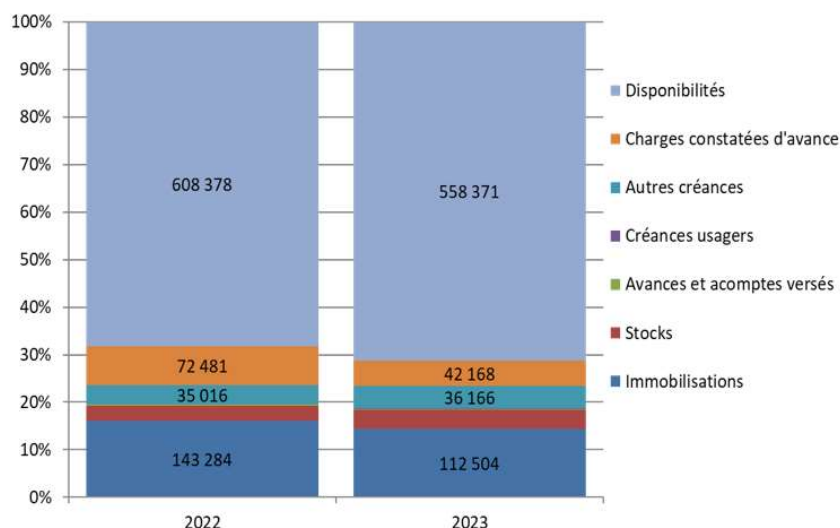
S'ajoute un résultat exceptionnel de -4 394€.

RÉSULTAT NET dont 50 000€ de subvention relative à 2022

	2021	2022	2023	
	31-déc-21	31-déc-22	Budget	Réalisé
Total des produits	1 960 348	2 311 142	2 306 500	2 436 228
Total des charges	1 972 088	2 392 318	2 360 418	2 448 235
Résultat	-11 740	-81 176	-53 918	-12 007

Le résultat net est de -12K€ sur cet exercice 2023 (prend en compte les 50K€ de subvention complémentaire versée allouée compte tenu du déficit 2022).

ACTIF DU BILAN

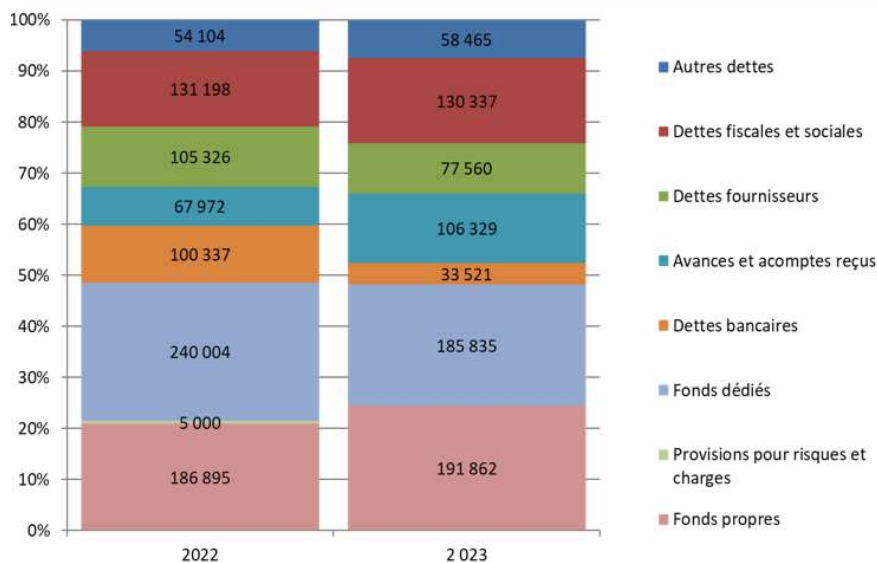


L'actif du bilan, c'est ce que possède l'association.

Les immobilisations que l'on amortit chaque année de 112K€ (matériel informatique, mobilier,...).

558K€ c'est la somme disponible en banque (186K€ de fond dédié de fond de solidarité perçu et mis en réserve + 106K€ d'acomptes versés par les clients sur des prestations qui n'auront lieu qu'en 2024 + charges sociales et salaires versés en début d'année 2024).

PASSIF DU BILAN



Le passif du bilan, ce sont les ressources de l'association.

Les fonds propres qui s'élèvent à +191K€.

Les fonds dédiés qui s'élèvent à +185K€.

Les dettes bancaires de 33K€ (emprunt qui est remboursé chaque année) => à fin 2023, il ne reste plus que 33K€ à rembourser.

Les avances et acomptes reçus des usagers sont de 106K€.

Les dettes fournisseurs (prestataires et différents fournisseurs) qui sont réglées début 2024 pour 77K€.

Les dettes fiscales et sociale de +130K€ ce sont la TVA et les charges sociales qui sont à régler en début d'exercice 2024.

Catherine MONTEIRO soumet le rapport financier à l'approbation de l'Assemblée.

Aucun vote contre.

→ Le rapport financier 2023 est approuvé à l'unanimité.

Rapport du commissaire aux comptes

(intervention d'Eric LETOURMY, Commissaire aux comptes)

Les comptes présentés ont été audités et arrêtés par le Conseil d'administration du 23 mai dernier.

Le commissaire aux comptes s'assure de la bonne affectation des subventions, que ces subventions soient bien utilisées concernant les actions pour lesquelles elles ont été accordées et surtout sur le bon exercice.

A l'issue du contrôle, les comptes sont certifiés réguliers et sincères, le bilan donne une image fidèle de la situation du patrimoine de l'association au 31 décembre 2023.

Rapport spécial sur les conventions réglementées

(ce rapport récapitule tous les mouvements intervenus entre les administrateurs ou collectivités qui représentent l'Office)

- Subvention de fonctionnement 2023 du PDC : **950K€**
- Prestations de service auprès de Mme Célia COUDERC – Maison des vins à Cheverny
 - o Achat de 167.44€
- Prestations de service auprès Mme Marie-Noëlle CHALUMEAU - CIS Ethic Etapes à Blois
 - o Achat de 17 152.70 €
- Mise à disposition de l'ensemble immobilier 5 rue de la Voûte à Blois (siège de l'Office), prêté à titre gratuit par le PDC
 - o Evaluation du loyer équivalent : 75 K€

Approbation des comptes annuels et quitus aux administrateurs

La Présidente sollicite l'Assemblée pour l'approbation des comptes annuels et donne quitus aux administrateurs.

Aucun vote contre.

➔ Les comptes annuels 2023 sont approuvés à l'unanimité.

Budget 2024

(présenté par Agnès VOISIN, expert-comptable)

Pour la construction du budget, nous nous servons des années précédentes, pour en dégager des tendances, des orientations et puis prendre en compte également les dépenses nouvelles ou nouveaux produits sur l'exercice à venir.

PRODUITS	2 020	2 021	2 022	2 023	2024
1: Produits					
Ventes de marchandises	100 815	80 652	90 100	70 000	42 600
Prestations	1 426 500	1 170 500	1 436 600	1 235 000	1 315 000
Autres produits	73 000	67 400	73 000	70 000	67 000
TOTAL A	1 600 315	1 318 552	1 599 700	1 375 000	1 424 600
CHARGES					
2 : Charges Variables					
Achats de marchandises	83 247	66 598	63 040	55 000	29 117
Achats de prestations	1 065 841	916 780	1 118 284	962 190	1 047 390
Autres charges variables	0	0	0	0	0
TOTAL B	1 149 089	983 378	1 181 324	1 017 190	1 076 507
MARGE/ C VARIABLE (A-B)	451 227	335 174	418 376	357 810	348 093

=>Boutique budget qui correspond plus à la réalité
=>Séjours Groupes 670K€
Séjours Individuels 65K€
Billetterie Pass 580K€

=>Achats Boutique

=>Niveau de la marge révisé à un taux plus bas

	2 020	2 021	2 022	2 023	2024
3: Subventions	451 500	451 500	451 500	451 500	530 000
Subventions affectées comm.	450 000	350 000	450 000	480 000	450 000
TOTAL PRODUITS AUTRES	901 500	801 500	901 500	931 500	980 000
3 : Charges Fixes Spécif					
Fournitures, Entretien divers	61 848	64 408	63 500	75 820	75 860
Documentation, cotisations	9 350	9 350	6 350	3 650	6 800
Publicité et communication	224 875	174 113	200 943	205 715	209 786
Frais déplct, missions, réception	34 500	34 500	34 500	15 000	15 000
Autres Charges (Assur, serv.banc...)	208 642	218 580	221 057	206 562	203 202
Salaires et CS perm et CDD	788 912	696 049	769 317	805 931	836 187
Amortissements	34 000	42 076	34 800	30 550	33 000
TOTAL C	1 362 126	1 239 076	1 330 467	1 343 228	1 379 835
MARGE CONTRIB (MV-C)	-9 400	-102 402	-10 592	-53 918	-51 742

=>affectation d'un montant dédié

=>Subvention globale

=>TVA sur la marge, TVA déductible
+ la taxe sur les salaires
=>834K€ de budget réalisé en 2023
+ ancienneté

Le budget est déficitaire à hauteur de 51K€. Depuis le COVID, le fond de solidarité qui a été octroyé ne sera plus remboursable à l'Etat à compter du 1^{er} janvier 2025. Il est donc envisagé de réaffecter ce fond de solidarité (186K€) en compensation des déficits qui ont été constatés les années précédentes. Ces résultats déficitaires seront dans le temps absorbés.

Catherine MONTEIRO soumet le budget 2024 à l'approbation de l'Assemblée.

Aucun vote contre.

→Le budget 2024 est approuvé à l'unanimité.

Plan d'actions 2024

(présenté par David HAMEAU, Directeur)

Plan d'actions commerciales :

- Développer la relation clients : assurer le service tout au long du séjour ;
- Participer aux salons en partenariat avec d'autres sites ;
- Valoriser l'Offre de séjours GROUPES : haut de gamme / Nature / Slow tourisme et plus de force de vente ;
- Proposer une Offre de séjours INDIVIDUELS qualitative et haut de gamme, avec plus de valeur ajoutée, avec intégration de nouveaux prestataires et la création de séjours spécifiques à la demande.

En ce qui concerne la boutique, les actions sont :

- Produits éco-sourcés
- Produits « Rois et Reines »
- Produits souvenirs et produits « Découverte »
- Produits locaux.

Plan d'actions Communication :

- 1-Refonte des outils numériques sous une seule plateforme (2022/2024) : -3 sites Internet
-le RoadBOOK
- 2-Nouvelle marque pour "Les Châteaux à Vélo"*
- 3-Optimisation des moyens disponibles pour reconduire toutes les actions récurrentes.

Projet : un outil IA de conversation avec la clientèle pour répondre aux questions simples et récurrentes quand les bureaux sont fermés.

*Intervention de Christophe DEGRUELLE à propos de la marque Châteaux à vélo :

« La question n'est pas définitivement tranchée. Une réflexion est en cours depuis plusieurs mois autour de l'évolution de la marque « Châteaux à vélo ». Débat après constatation que cette marque était très connue sur la destination mais lorsque l'on s'en éloignait, c'était beaucoup plus flou. Une tendance indiquait qu'il fallait abandonner « Châteaux », plutôt se caler sur « La Loire à vélo » qui aujourd'hui bénéficie d'une notoriété nationale et internationale très forte. Dans quelque temps, le nom sera « Châteaux de la Loire à vélo », la synthèse des « Châteaux à vélo » et de « La Loire à vélo ». Ce n'est pas encore définitif, car la marque « La Loire à vélo » est une marque déposée par le Conseil régional. Après l'envoi d'un courrier et une discussion avec M. François BONNEAU qui est tout à fait d'accord, il faut simplement s'assurer que le Conseil régional des Pays de la Loire soit également d'accord car la marque « La Loire à vélo » est une marque conjointe Conseil régional Centre Val de Loire et Pays de la Loire. Normalement, cela ne devrait pas poser de problème.

Les loisirs cyclistes sont un véritable moteur pour notre destination et très vraisemblablement « Les châteaux de la Loire à vélo » sera beaucoup plus fort et plus identifiable. Ce n'est pas encore officiel mais je tenais à vous en parler. »

Plan d'actions Accueil :

1. Marque Qualité Tourisme
2. Démarche classement 1^{ère} catégorie
3. Mise à niveau des bureaux d'informations
4. Dématérialisation des Pass'Châteaux
5. Dématérialisation des accès web (wifi) dans tous les bureaux d'informations

Adhésions 2025 (validation des tarifs de cotisation)

(présenté par David HAMEAU, Directeur)

TERRITOIRE BLOIS-CHAMBORD	PACK 1	PACK 2
Hôtel 1 étoile et sans étoile	150€ TTC	275€ TTC
Hôtel 2 étoiles	170€ TTC	295€ TTC
Hôtel 3 étoiles	185€ TTC	310€ TTC
Hôtel 4 & 5 étoiles	210€ TTC	335€ TTC
Chambre d'hôtes	150€ TTC	275€ TTC
Camping et centre d'hébergement	150€ TTC	275€ TTC
Location saisonnière	150€ TTC	275€ TTC
Restauration	150€ TTC	275€ TTC
Prestataire Tourisme et Loisirs, moins de 50.000 visiteurs	150€ TTC	275€ TTC
Prestataire Tourisme et Loisirs, plus de 50.000 visiteurs	205€ TTC	330€ TTC

HORS TERRITOIRE BLOIS-CHAMBORD	PACK 1	PACK 2
Hôtel 1 étoile et sans étoile	180€ TTC	305€ TTC
Hôtel 2 étoiles	220€ TTC	345€ TTC
Hôtel 3 étoiles	250€ TTC	375€ TTC
Hôtel 4 & 5 étoiles	300€ TTC	425€ TTC
Chambre d'hôtes	180€ TTC	305€ TTC
Camping et centre d'hébergement	180€ TTC	305€ TTC
Location saisonnière	180€ TTC	305€ TTC
Restauration	180€ TTC	305€ TTC
Prestataire Tourisme et Loisirs, moins de 50.000 visiteurs	180€ TTC	305€ TTC
Prestataire Tourisme et Loisirs, plus de 50.000 visiteurs	247€ TTC	372€ TTC

Le bureau a souhaité depuis 10 ans ne pas augmenter le montant des adhésions => maintien des tarifs

La Présidente soumet les tarifs d'adhésion 2025 à l'approbation de l'Assemblée.
 Aucun vote contre.
 ➔ Les tarifs d'adhésion 2025 sont approuvés à l'unanimité.

Résultats de l'élection des administrateurs du Collège des adhérents

David HAMEAU informe que le mandat de 3 ans des administrateurs du collège des adhérents arrivait à échéance et qu'après un appel à candidatures, un vote en ligne a eu lieu du 10 au 16 juin inclus.

Il annonce les résultats par sous-collège :

HÔTEL ET RESTAURATION DE CHAÎNE (2 sièges)

Était élu :

- Pascal DELETTRE - Hôtel Mercure Blois Centre
- + 1 siège vacant

13 électeurs
 3 votes exprimés (23%)

Nombre de voix :

3	M. DELETTRE Pascal - Hôtel Mercure - Blois
2	BOURGUIGNAT Laurène - Hôtel Ibis - Blois

Elus

HÔTEL ET RESTAURATION INDEPENDANTE (2 sièges)

Etait élue

- Sandra HOUY - Hôtel Le Monarque
- + 1 siège vacant

69 électeurs
8 votes exprimés (12%)

Nombres de voix :

6 FOUBERT Mickaël - Restaurant le Petit Honfleur - Blois

5 HOUY Sandra - Hôtel le Monarque - Blois

Elus

HÔTELLERIE DE PLEIN AIR (2 sièges)

Etaient élus :

- Marine FOUCHAULT - Camping Ferme pédagogique de Prunay
- Laurent CHERRIER - Camping des Saules

15 électeurs
5 votes exprimés (33%)

Nombres de voix :

5 CHERRIER Laurent - Camping Les Saules - Cheverny

5 FOUCHAULT Marine - SARL Ferme de Prunay - Valloire-sur-Cisse

Elus

CHAMBRES D'HÔTES & GÎTES (2 sièges)

Etaient élus :

- Didier MERLIN – La ferme des Saules
- Christèle MELINE – A la lettre Thé

66 électeurs
20 votes exprimés (28%)

Nombres de voix :

15 MERLIN Didier - Gîte la Ferme Les Saules - Cheverny

12 de CAIX Véronique - Chambres d'Hôtes Château de la Rue - Suèvres

Elus

PRESTATAIRES DE TOURISME (4 sièges)

Etaient élus :

- Laurent WASTIELS – La Magnanerie
- Pierre LAMBIN – Cheverny Voyages
- Célia COUDERC – Maison des vins de Cheverny
- + 1 siège vacant

142 électeurs
30 votes exprimés (21%)

Nombres de voix :

25 PRIEUR Guylaine - Biscuiterie de Chambord - Maslives

17 BESSONIE Jean-Pierre - Observatoire Loire - La Chaussée-Saint-Victor

17 DUBOIS Mickaël - Les Compagnons du Vent - Vineuil

15 LELANDAIS Marc - Château Gaillard - Blois

5 ARSAMERZOEV Ramzan - Art Service - Blois

Elus

CENTRE D'HEBERGEMENT (1 siège)

Etait élue :

- Marie-Noëlle CHALUMEAU – Ethic Etapes

5 électeurs
1 vote exprimé (20%)

Nombres de voix :

1 Mme CHALUMEAU Marie-Noëlle - Ethic Etapes - Blois

Elue

AGENCE DE VOYAGES (1 siège)

Était élu :

- Antoine CLERGUE – Loire [Valley Travel](#)

3 électeurs

2 votes exprimés (67%)

Nombres de voix :

2 LAMBIN Pierre - Cheverny Voyages - Cheverny

Elu

Nouvelle composition du Conseil d'administration :

COLLEGE 1 : MEMBRES ELUS (13)

Président d'Agglopolys et du Pays des Châteaux	Christophe DEGRUELLE
Conseillère départementale	Marie Hélène MILLET
Maire-adjointe de Vineuil	Audrey ROUSSELET
Maire-adjoint de Seillac	Michel FOUCHAULT
Maire de Cheverny	Lionella GALLARD
Maire de Ménars	Serge TOUZELET
Maire de Chaumont sur Loire	Baptiste MARSEAULT
Maire de Mont-Près-Chambord	Gilles CLEMENT
Maire de Bracieux	Hélène PAILLOUX
Maire-adjointe de Chambord	Jocelyne HOURY
Maire de Muides-sur-Loire	Christian JUSTINE
Maire de Suèvres	Frédéric DEJENTE
Mairie de Roches	Philippe BEAUJOUAN

COLLEGE 2 : MEMBRES DE DROIT (7)

Chambre de Commerce et d'Industrie	Marie JOLLY
Chambre de Métiers et de l'Artisanat	Pierre BOUFFART
Chambre d'Agriculture	Sylvie RAGOT
Château de Blois	Catherine MONTEIRO
Château de Chambord	Pierre DUBREUIL
Château de Chaumont sur Loire	Aude GUILLON
Château de Cheverny	Charles-Antoine DE VIBRAYE

COLLEGE 3 : MEMBRES ADHERENTS (14)

Hôtellerie et restauration de chaîne	Pascal DELETTRE - Hôtel Mercure Laurène BOURGUIGNAT – Hôtel IBIS
Hôtellerie et restauration indépendante	Mickaël FOUBERT – Restaurant le Petit Honfleur Sandra HOUY - Hôtel Le Monarque
Chambres d'hôtes et gîtes	Didier MERLIN – Chambre d'hôtes Les Saules Véronique de CAIX – Chambre d'hôtes Château de la rue
Hôtellerie de plein air	Laurent CHERRIER - Camping des Saules Marine FOUCHAULT – Ferme de Prunay
Prestataires de tourisme	Guylaine PRIEUR – Biscuiterie de Chambord Jean-Pierre BESSONIE – Observatoire Loire Mickaël DUBOIS – Compagnons du vent Montgolfières Marc LELANDAIS – Domaine royal Château Gaillard
Centres d'hébergement	Marie-Noëlle CHALUMEAU – Centre Ethic Etapes
Agence de voyage	Pierre LAMBIN – Cheverny Voyages

COLLEGE 4 : MEMBRES DELEGUES (7)

Relais d'informations touristiques de Veuzain-sur-Loire	Marina CHOLLET
Relais d'informations touristiques des Montils	Michel DROUARD
Relais d'informations touristiques de Suèvres/Cour-sur-Loire	Annie HOUDIN
Relais d'informations touristiques de Saint-Laurent-Nouan	Pierre POIRIER
Relais d'informations touristiques de Bracieux	Sandrine CADOT-TODESCO
Relais d'informations touristiques de Cellettes	Dominique LEFEVRE
Maison de la Loire de Saint-Dyé-sur-Loire	Julien GUILLEMART

Le Conseil d'administration se réunira **jeudi 04 juillet 2024** pour élire les membres du bureau, suivi de la réunion de bureau afin de répartir les fonctions.

Questions diverses

Banque CIC : aujourd'hui, l'Office dispose d'un placement d'épargne rémunéré à 2%. Un rendez-vous est prévu très prochainement, afin de revoir les produits de placement avec cette banque.

L'ordre du jour étant épuisé et les membres de l'Assemblée ne sollicitant plus la parole, Catherine MONTEIRO remercie tous les membres présents.

La séance est levée à 12h00.

La Présidente
Catherine MONTEIRO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'C. Monteiro', with a long horizontal stroke extending to the right.