



# Moulins



## en Pays Bourbon

# Assemblée Générale 2017

29 mars 2018



# I - Accueillir

**Rappel** : 8 salariés à l'année représentant 7,2 équivalent temps-plein dont **5 conseillères en séjour** pour accueillir au téléphone, à l'accueil de l'Office de tourisme, à Moulins et à Lurcy Lévis, répondre aux demandes par mail ou par courrier et collecter les informations et mettre à jour les sites internet.

## A noter :

le départ de **Karine Boudot** en septembre, remplacée par **Orane Moutardier**

L'arrivée dans l'équipe de **Delphine Simonin**, mise à disposition de l'Office de tourisme par Moulins Communauté.

**1 renfort saisonnier** a été mis en place en juillet et août à l'accueil à Moulins

**1 renfort saisonnier** a été mis en place en juillet et août à l'accueil à Lurcy-Lévis.

Plusieurs autres stagiaires ont également été accueillis sur des durées plus courtes dans le cadre majoritairement de la préparation d'un BTS Tourisme.

## I-1 - Accueillir à l'Office de tourisme

### a) Volume et nature des demandes

Le nombre de demandes traitées par l'Office de tourisme à Moulins **est en baisse** (-15%) avec **14700 demandes traitées** (environ 46 demandes par jour en moyenne)

Le nombre de personnes renseignées à la nouvelle



antenne de Lurcy-Lévis s'élève à 2 600 personnes (environ 10 personnes par jour en moyenne).



### b) Origine des demandes

Les demandes de clients français représentent 88 % du total des demandes traitées.

1 demande sur 3 provient du département de l'Allier (proportion en forte baisse), 12 % de la région Ile de France (+2pts), 9 % de la région Rhône-Alpes (+1pt) . 5 % également de Bourgogne et de la région Centre (+1 pt chacune)

Si de nombreuses demandes proviennent de bassins de vie ou des départements de proximité, il est important de souligner que **plus de 5 demandes sur 10 sont issues de clients habitants à au moins 2 départements de l'Allier**, donc potentiellement générateurs de nuitées en hébergement marchand ou non marchand.

La part des demandes issues de clients étrangers **est stable** et représente 13 % des demandes traitées dont les Hollandais (31%), les Belges (19%), les Allemands (17%), les Britanniques (12%), les Suisses (5%), les Italiens (4%), et les Espagnols (3%). Les clientèles non européennes (USA, Canada, Australie(1 % chacun). Au total, nous traitons des demandes de **37 pays différents**.

## I-2- Accueillir / informer en ligne

### a) Moulins-tourisme.com

Le site internet de l'Office de tourisme, entièrement refait depuis le printemps 2016 dans une version adaptée à toutes les plateformes (PC, portable, tablette, smartphone) poursuit sa progression avec **une augmentation de 2,28 % du nombre de visites** avec un taux stable de visiteurs fidèles de 14% sur l'année.

2017, et plus particulièrement le mois de juin constitue un basculement dans la manière dont les internautes consultent notre site. Depuis le mois de juin, **le site est plus consulté à partir de mobiles** qu'à partir d'ordinateurs classiques. Ce sont 52 % en moyenne de **mobinautes** qui se sont connectés sur les 6 derniers mois.





Pour rappel, le site est décliné en 3 autres versions thématiques :

- ♦ Pour les organisateurs de congrès-séminaires ou manifestations d'envergure :  
***congres.moulins-tourisme.com***
- ♦ Pour les journalistes :  
***presse.moulins-tourisme.com***
- ♦ Pour les professionnels et élus du territoire :  
***pro.moulins-tourisme.com***

#### b) La réservation en ligne

Le site propose toujours la **possibilité de réserver en ligne des hébergements** (hôtels, gîtes ou chambres d'hôtes) et **des prestations culturelles** (Cncs) mais également l'achat en ligne dans la boutique de l'Office de tourisme.

L'Office utilise la technologie Open-system mise en place par la région Auvergne.

En 2017, les réservations en ligne ont généré un très faible chiffre d'affaires : **779 euros dont 37% pour la seule boutique en ligne**

Cette faiblesse du chiffre d'affaires s'explique notamment par :

- Les changements intervenus suite au passage à Apidae au niveau du CRT et du CDT (d'automatique le référencement est devenu manuel pour inscrire les prestations réservables en ligne)
- Le retrait de la majorité des chaînes d'hôtel de la plate-forme Open System qui a très fortement impacté le nombre d'hôtels réservables sur notre site.

La poursuite de cette fonction de réservation en ligne doit faire l'objet d'une étude pour 2018 au niveau de l'Office de tourisme.

### I-3 - Les service annexes de l'accueil



#### a) La boutique

Avec 22 000 euros, le chiffre d'affaires de la boutique (hors billetteries) **est relativement stable, malgré la baisse de fréquentation de l'Office de tourisme. L'apport de l'antenne de Lurcy-Lévis est d'environ 10%**

Rappel : une grande partie des produits de la boutique sont disponibles en ligne sur ***moulins-tourisme.com***

#### b) Les principales billetteries

Le nombre de billets vendus dans le cadre de la saison culturelle du théâtre de Moulins a nettement baissé par rapport à 2014 avec **3022 billets vendus** (contre 3329 en 2016, 4497 en 2015, 5516 en 2014 et 5386 en 2013). La vente directement en ligne initiée en 2016 a confirmé l'impact important sur les ventes de billets à l'Office de tourisme sur cette année 2017.

Ce n'était pas le cas en 2016 mais globalement le nombre d'actes d'accueil liés à la billetterie a baissé en 2017

## II - Promouvoir et communiquer

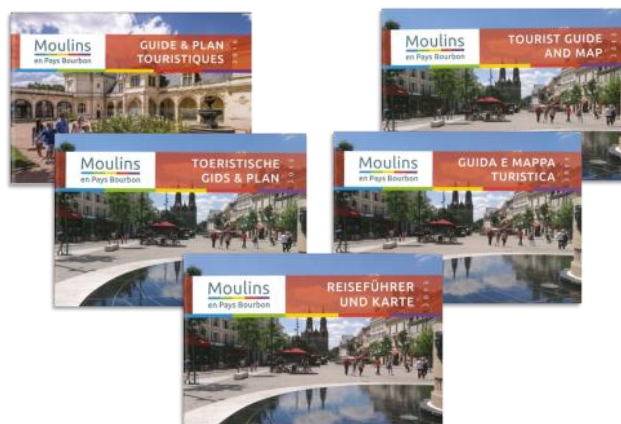
### II - 1 Les éditions

La ligne d'édition a été complétée en 2017 par les guides touristiques en 4 langues étrangères uniques

- ↳ Guide d'accueil en français : 20 000 exemplaires
- ↳ Guide d'accueil en Anglais, Allemand, Italien et Néerlandais : 2000 exemplaires de chaque

**Rappel** : la diffusion du guide d'accueil **par tous les hébergements** à été étendue à l'ensemble du territoire de l'OT Moulins et sa région.

Les principaux sites touristiques et les restaurants des nouvelles communes de l'agglomération ont été intégrés dans cette édition 2107 comme sur le site internet



## II-2—La campagne de relations presse

Avec l'aide de notre agence spécialisée, Fluxus Communication, nous avons réalisé 2 envois de communiqués de presse à 400 journalistes de la presse « tourisme » nationale ». Les relances et le suivi ont été effectués par l'agence.

**18 accueils de journalistes français de la presse nationale et 2 étrangers (avec le CRDTA) ont été réalisés en 2017.**

**17 parutions ou émissions** directement liées à cette campagne de relations presse avec notamment les chroniques sur Europe 1, RTL et les deux émissions « Terres de France » diffusées sur toutes les chaînes locales de France.

Depuis 4 ans, cette campagne de relations presse est évaluée avec une contre valeur publicitaire de **750 000 euros environ et plus de 60 millions de contacts générés** pour la destination Moulins et sa région, pour une visibilité sans égal jusqu'à lors pour notre destination.

Avec autant de contacts, et bien que cela soit très difficile à évaluer sans une étude lourde, **la notoriété de la destination Moulins et sa région s'est très certainement développée auprès de cibles nationales à travers cette campagne de relations presse.**

Il reste toutefois encore certains articles ou émissions liés aux accueils 2017 à paraître en 2018 dont l'émission « **Les 100 lieux qu'il faut voir** » sur France 5 pour laquelle l'Office de tourisme s'est fortement mobilisé.

Une sélection des principaux article peut être consultée sur [presse.moulins-tourisme.com](http://presse.moulins-tourisme.com)

Il est important de rappeler que grâce au partenariat noué avec Intercités / SnCF, la majorité des journalistes accueillis ont pu bénéficier de billets de trains offert par notre partenaire.



## II- 3 - La promotion digitale

### 1- La stratégie médias sociaux

#### a) « Moulins par cœur » sur Facebook

Cette page permet de « pousser » les différentes informations d'actualité de l'agglomération vers les internautes qui lui ont déclaré leur flamme en cliquant sur « j'aime ». A ce jour, ils sont plus de 3000 (+15% sur l'année) à recevoir potentiellement nos informations quotidiennement. En 2017 nous avons poursuivi notre politique de diffusion établie en 2016 sur Facebook qui a confirmé son efficacité avec une évolution à la hausse des taux d'interaction moyen sur nos publications permettant de toucher régulièrement une audience au delà de notre seule communauté.

#### b) « Moulins par cœur » sur TWITTER

L'office dispose également d'un compte twitter « moulins par cœur » qui permet à nos « suiveurs » d'obtenir des informations quotidiennement sur l'actualité de l'agglomération. A ce jour, ils sont **plus de 600 abonnés (+50% sur l'année)** à notre fil d'actualités.

#### c) « Moulins tourisme » sur Instagram

Notre compte Instagram ouvert en 2016 a poursuivi son évolution en passant de 270 abonnés fin 2016 à **416 abonnés** fin 2017

### 2- Newsletters grand public mensuelles

Une newsletter a été adressée chaque mois sur le premier semestre à plus de 2 000 prospects grand public sur la base d'un fichier qualifié à partir des demandes d'informations et des opérations de promotion. Ces newsletter ont un taux d'ouverture moyen autour de 40 % avec un taux de clic entre 20 et 25%.

### 3- Campagne de référencement adwords et display avec Google

Pour la seconde année, l'Office de tourisme a mis en place une campagne de référencement payant en partenariat avec le CDT Allier sur des cibles régionales et nationales. Cette campagne a été basée à la fois sur l'achat de mots clés dans adwords pour améliorer la visibilité du site internet sur le moteur de recherches, mais également sous forme de display sur différents sites nationaux. Les résultats sont bien supérieurs à ceux de 2016 avec un total de **1 130 000 impressions enregistrées avec un taux d'interaction moyen de 12 %** sur le moteur de recherche et **0,4 %** sur le display.

### 4- Les circuits audio guidés

L'office de tourisme a transféré l'ensemble des circuits et contenus créés dans le cadre de Bourbonrama sur la plateforme Izitravel.com en 2016. Ces circuits sont téléchargeables très facilement et utilisables ensuite sans connexion internet. Au-delà des circuits Bourbonrama, **un circuit découverte piéton dans Moulins et une visite autour de Coco Chanel** sont également accessibles sur cette plateforme depuis une application pour smartphone.

## II- 4 - La promotion du tourisme d'affaires

Rappel : L'office dispose d'un document de promotion du tourisme d'affaires sur l'agglomération. Ce document est destiné à une diffusion auprès de

prospects pour des manifestations d'envergure dans notre territoire. Il valorise les principales offres de l'agglomération en capacité d'accueillir d'importantes manifestations professionnelles ou de loisirs.

Il positionne l'Office de tourisme comme service **d'accompagnement des porteurs de projets**, de la candidature à la réalisation de la manifestation.

2 manifestations ou congrès ont été accompagnées directement par l'Office en 2017 :

- ♦ L'Assemblée générale de la FFCT : 600 participants pendant 3 jours
- ♦ Le rassemblement Fier d'Être Dépanneur : 330 véhicules pour près de 400 personnes pendant 2 jours

Dans le cadre de la promotion du tourisme d'affaires, l'office de tourisme est également adhérent à 2 associations :

**Auvergne Congrès** à travers

- ♦ le site internet [auvergnecongres.com](http://auvergnecongres.com),

**Congrès Cités** à travers

- ♦ Une brochure nationale et un site internet communs
- ♦ La fête des Assistantes (en Avril) qui a réuni 400 assistantes de direction à ce workshop.
- ♦ Le salon « Réunir » en octobre et Une rencontre VIP (chaque membre de Congrès Cités présente un ou deux clients aux autres villes adhérentes) qui a réuni une dizaine d'organisateur de manifestations nationales.
- ♦ La mutualisation d'un fichier de prospects qualifiés sur chaque opération.

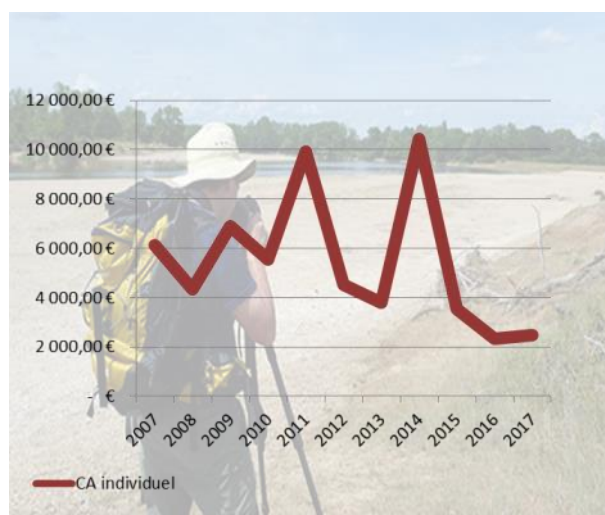
## III - Créer et vendre des forfaits touristiques

### III- 1 - Les forfaits « individuels »

Pour rappel, les forfaits pour individuels reposent sur au moins une nuit en chambre d'hôtel, un repas du terroir, des visites guidées (CNCS, Maison Mantin, Moulins, Souvigny, ...).

Organisés en partenariat avec des hôtels 2, 3 et 4 étoiles, ces produits Week-end ont été **vendus à 24 reprises en 2017 pour un CA de 2494 euros** (+ 7%)

Au-delà de leur commercialisation, ces forfaits permettent également de donner des idées aux visiteurs sur l'organisation de leur court-séjour.





### III - 2 - Les produits « groupes »

L'activité groupes a connu **une forte hausse en 2017 avec un volume d'affaires de plus de 94 000 euros (+126 %)**. Cette hausse est liée au nombre de groupes accueillis (69 contre 50 en 2016) et à une durée moyenne de séjour plus longue avec notamment plus de groupes avec nuitée(s) générant un panier moyen en hausse de 64%. (1375 €)

**2017 constitue la meilleure année** pour cette activité de commercialisation de séjours groupes depuis son démarrage en 2007.



## IV - Développer et structurer l'offre touristique

### IV - 1 - Le géocaching

9 caches sont en place depuis plusieurs années, dans le cadre de ce dispositif de « géocaching » qui a continué de se développer en nombre de visiteurs.

A ce jour, ces caches ont en moyenne été visitées et trouvées **chacune entre 186 et 387 fois**, souvent par des visiteurs extérieurs au territoire, de passage qui découvrent Moulines et sont souvent surpris de la beauté de la ville.

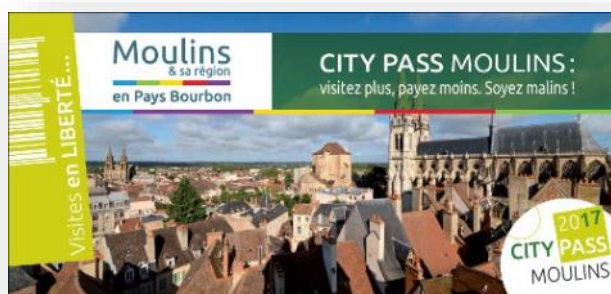
(voir commentaires sur [geocaching.com](http://geocaching.com)).

Cette expérience en place depuis maintenant 6 ans continue à démontrer tout son intérêt à travers les commentaires et les origines des géocacheurs.

Au-delà de ces caches posées par l'Office de tourisme, de nombreuses autres caches ont été installées dans plusieurs communes de l'agglomération à découvrir sur [Géocaching.com](http://Géocaching.com).



### IV - 2- Citypass Moulines



En partenariat avec tous les sites culturels de l'agglomération ouverts à l'année, l'Office de tourisme a poursuivi le développement du Citypass Moulines dont la pertinence et le fonctionnement ont été validés unanimement par l'ensemble des partenaires.

Cette quatrième année complète de fonctionnement a donné les résultats suivants :

**13 sites** de visite partenaires, **8 prestataires** partenaires

- **203 citypass vendus** dont 138x 1 jour individuel, 32x 2 jours individuels, 26 x 3 jours individuels, 3 x 1 jour famille, 4 x 2 jours famille.

Les utilisateurs du Citypass Moulines **ont visité en moyenne près de 5 sites (4,9)** répondant en cela aux objectifs premiers de ce type d'outil de commercialisation : augmenter le nombre de sites visités par personne sur l'agglomération.

Il est important de souligner que malgré cette moyenne de 4,9 sites visités, l'équilibre financier du Citypass Moulins est quasiment respecté.

A noter que le Citypass Moulins a, cette année encore, bénéficié d'une large exposition dans le cadre d'une campagne d'affichage sur les flancs de bus du réseau Aléo et un réseau d'affichage De-caux pendant tout l'été 2017. Ces 2 réseaux ont été mis gracieusement à la disposition de l'OT par Moulins Communauté permettant ainsi de valoriser le Citypass Moulins et tous les sites partenaires

### IV-3 - Schéma de développement touristique

L'Office de tourisme est étroitement associé au suivi de l'étude commandée par Moulins Communauté à Atout France et à In Extenso TCH pour la mise en place d'un nouveau schéma de développement touristique.

L'Office intervient aux côtés du service tourisme de Moulins Communauté dans le cadre du pilotage technique de l'étude

Les premières actions préconisées dans ce futur schéma devraient débuter dès la fin de l'été 2018.

L'ensemble des documents validés dans le cadre de l'étude sont accessibles sur [pro.moulins-tourisme.com](http://pro.moulins-tourisme.com)

### IV-4 - Villes Sanctuaires de France

L'Office de tourisme a travaillé en étroite collaboration avec le Diocèse de Moulins pour élaborer la candidature du tout nouveau sanctuaire de Souvigny dans le réseau des Villes Sanctuaires de France qui compte à ce jour 17 membres dont Lourdes, le Mont Saint-Michel, Lisieux, Nevers, Paray le Monial, ...

L'adhésion conjointe du sanctuaire de Souvigny et de l'Office de tourisme de Moulins et sa région a été validée par ce réseau en tout début d'année 2018.

Cette adhésion va permettre au sanctuaire de Souvigny de développer sa notoriété sur le plan national auprès de cette niche de clientèle, de bénéficier des retours d'expérience des autres membres du réseau sur la structuration de l'offre touristique en rapport avec cette thématique religieuse et notamment pour l'accueil des pèlerins.

Au-delà de Souvigny, ce sont tous les sites touristiques et culturels tels que le triptyque du Maître de Moulins, le Musée de la Visitation ou encore notre réseau d'églises romanes entre autres qui bénéficieront de cette valorisation.

A noter également que les membres des Villes Sanctuaires de France, bénéficient également d'une promotion internationale dans le cadre du cluster Tourisme et Spiritualité d'Atout France.

## V - Animer le réseau des prestataires et des partenaires

### V - 1 - Les calendriers hebdomadaire et quotidien des animations

Depuis plusieurs années, l'Office de tourisme diffuse **chaque mardi** matin par mail un calendrier des manifestations des 7 jours à venir aux hôteliers (pour mise à disposition de leurs clients), à la presse locale et aux habitants qui se sont abonnés (gratuit).

L'été, une affichette avec les manifestations du lendemain est adressée **tous les soirs** aux hébergements également par mail.

Une nouvelle réflexion sera menée pour pouvoir diffuser plus largement ces informations via d'autres médias (réseaux sociaux, écrans connectés

dans les hébergements, les lieux de passage ou d'attente comme cela est déjà le cas sur les écrans installés à l'Office).

### V-2 Réunions des prestataires

L'Office de tourisme, animateur des socioprofessionnels de son territoire de compétence organise plusieurs fois par an des réunions avec les prestataires par secteur d'activité (hôteliers, sites de visites) pour travailler sur l'analyse de la fréquentation, sur les évolutions de la destination, sur les orientations à donner ou la mise en place de nouveaux outils (Citypass, campagne mutualisée).

## V-3 - ACTISCOPE Tourisme

L'Office de tourisme s'est fortement impliqué dans la promotion du système régional d'observation Actiscope tourisme.

A ce jour ce sont 15 prestataires de notre territoire (9 hébergements, 6 sites de visite) qui participent à ce système d'observation économique.

Ce dispositif étant adapté à chaque activité du tourisme (hébergements, restauration, visites, activités de pleine nature, ...), il reste encore beaucoup de travail pour sensibiliser l'ensemble des partenaires de notre territoire et les inciter à adhérer à ce dispositif performant et gratuit.

Le panel étant maintenant consolidé sur 4 exercices, les séries sur plusieurs années sont dorénavant possibles pour les hôtels et les sites touristiques. **Il est important de souligner que notre panel est le plus performant de la région avec 100% de répondants tous les mois.**



## V-4 - Une newsletter « Corporate ».

L'Office de tourisme a mis en place depuis plusieurs années une newsletter à destination de tous ses partenaires (socioprofessionnels, élus de l'agglomération, presse locale, CDT, CRDTA, OT de l'Allier, ...).



Cette newsletter présente les principales réalisations de l'Office de tourisme tout au long de l'année et les résultats obtenus.

Ce sont au total plus de 500 partenaires qui reçoivent cette newsletter dans leur boîte mail.

La périodicité en 2017 a été de 3 envois par an. Le taux d'ouverture de cette newsletter à chaque envoi oscille entre 35 et 70 %.

## V-5 - Une collecte d'informations sur le terrain

Afin d'améliorer la connaissance de l'offre de l'ensemble de notre nouveau territoire de compétence, et de collecter de manière encore plus complète les informations 2018 de tous les prestataires touristiques des 44 communes de l'agglomération, toute l'équipe de l'Office de tourisme s'est déplacée directement chez ceux-ci durant toute la fin d'année.

**Au total, ce sont 328 prestations qui ont été visitées lors de 237 rendez-vous.** L'occasion de mettre à jour leurs informations 2018 mais également d'échanger sur le fonctionnement, les missions et globalement le rôle de l'Office de tourisme. Un exercice très prenant mais formidablement enrichissant pour notre équipe.



## VI - La politique Qualité

### VI-1 - La Marque Qualité Tourisme

L'Office de tourisme est engagé de longue date dans une politique d'amélioration de la qualité de ses services mais également de ceux offerts aux touristes dans l'ensemble de l'agglomération.

Après un audit en tout début d'année 2015 par un cabinet indépendant portant sur 199 critères., le renouvellement de la Marque Qualité Tourisme attribuée à l'Office en 2011 a été obtenu pour 3 ans supplémentaires, soit jusqu'à fin 2017.

Suite au changement de territoire mais également de personnel au sein de l'OT; le renouvellement de la marque ne sera demandé qu'en 2018,, en accord avec Office de tourisme de France.



### VI-3 - Moulins, Destination Européenne d'Excellence

Dans le cadre du thème du concours 2017 « Tourisme Culturel », l'Office de tourisme de Moulins et sa région a été distingué en décembre pour sa capacité à fédérer les acteurs de la culture depuis plus de 10 ans et à dynamiser la destination touristique en s'appuyant sur une offre riche et variée.

Le dossier présenté par l'Office de tourisme a su convaincre les 10 membres du jury que Moulins était « une destination qui a mis en œuvre une stratégie touristique autour d'une offre culturelle locale fondée sur la mise en valeur du patrimoine culturel » basée sur les liens étroits entretenus par l'Office de tourisme depuis 2005 avec ses partenaires culturels tels que les Musées départementaux, Moulins ville d'art et d'histoire, le



### VI-2 - Tourisme et handicap

L'Office de tourisme de Moulins et sa région travaillé activement au renouvellement de cette marque obtenue en 1992.

Après un audit sur l'ensemble des équipements mis en place pour l'accueil des publics déficients, toute l'équipe a suivi une formation tout début janvier afin de finaliser la demande de renouvellement de la marque. Cette formation a été suivie d'une action de sensibilisation de certains partenaires de l'Office de tourisme.

Centre national du Costume de Scène, Souvigny et le Musée de la Visitation notamment.

Cette distinction permet à Moulins et sa région de s'inscrire dans un réseau européen de 71 destinations (+ celles du concours 2017) qui couvre 23 pays européens et qui offre par ses outils numériques notamment et ses partenariats une très large visibilité internationale.

Le réseau permet également à ses membres d'échanger leurs expériences et leurs bonnes pratiques.



## VII - Rapport financier - Compte de résultat au 31-12-2017

	Du 01/01/17 au 31/12/17	Du 01/01/16 au 31/12/16
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION (1)</b>		
Ventes de marchandises	134 860,09	74 412,46
70700000 vente marchandises	985,90	
70710000 vente marchandises ss tva	3 532,10	4 989,48
70710100 ventes boutique 5,5%	3 838,22	3 029,02
70710110 ventes à 10%	1 250,19	
70710200 ventes boutique 20%	8 552,16	10 111,06
70710300 ventes prestations individuels	2 850,01	5 087,53
70713000 ventes visites prestations gp	100 329,47	43 603,39
70713200 ventes city pass	4 852,00	1 154,66
70713300 ca tva sur marge	8 473,62	6 437,32
70714000 ventes transports	196,42	
Production vendue (biens et services)	120 448,86	118 466,52
70810100 cotisations membres	6 965,50	7 523,50
70810300 taxe de séjour	98 000,00	97 136,01
70810400 frais de dossier	98,50	589,55
70810500 commission billetterie	4 890,24	5 290,56
70820200 commission hôtellerie		680,31
70823000 com prestaions individuelles	106,71	304,23
70823300 com presta groupes	4 707,91	697,36
70880300 espaces pub guide animation	3 180,00	2 745,00
70880400 regie publicitaire	2 500,00	3 500,00
Production stockée		
Production immobilisée		
Subventions d'exploitation	265 126,16	256 207,56
74000000 subvention exploitation		12 099,56
74000100 subv fonct comm d'aggl	233 647,14	243 000,00
74000110 subvention mad. simonin	30 352,86	
74000200 autres subventions	1 126,16	1 108,00
Reprises sur provisions, amortissements et transferts de charges	1 154,71	1 735,60
79100000 transfert charge exploitation	1 154,71	1 735,60
Cotisations		
Autres produits (hors cotisations)	12,22	-379,53
75800000 pdts divers gestion courante	12,22	-379,53
<b>TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION (I)</b>	<b>521 602,04</b>	<b>450 442,61</b>
<b>CHARGES D'EXPLOITATION (2)</b>		
Achats de marchandises	117 911,50	69 339,50
60700000 achat de marchandises	1 117,72	1 978,45
60710000 achat marchandises ss tva	4 490,40	1 773,78
60710100 achats boutique 5,5%	2 399,19	2 634,17
60710110 achat hôtel individuel	1 219,52	1 279,00
60710150 ag congrès cites		3 868,92
60710200 achat boutique 20%	5 073,95	6 441,90
60710220 achat restaurant individuel	403,00	1 395,30
60710300 achats visites et prest groupe	23 296,03	12 398,78
60710330 achats visites et prest indiv	534,00	188,00
60710400 achat transport	1 469,42	710,00
60711000 achats hôtel groupe	27 037,30	3 178,20
60712000 achats restaurant groupe	36 425,50	24 707,00
60713000 achats visites prestations gp		2 420,00
60713200 achats city pass	4 767,50	6 366,00
60713300 tva / marge négative	9 677,97	
Variation de stocks de marchandises	490,04	-3 149,99
60370000 var. stock marchandises	490,04	-3 149,99
Achats de matières premières et de fournitures		
Variation de stocks de matières premières et de fournitures		
Achats d'autres d'approvisionnements		

	Du 01/01/17 au 31/12/17	Du 01/01/16 au 31/12/16
Variation de stocks d'approvisionnements		
Autres achats et charges externes *	142 582,32	141 246,32
60614000 carburant sans tva	544,18	844,33
60630000 fourniture entret-petit outillage	3 374,99	711,10
60640000 fournitures administratives	836,51	185,40
61100000 sous-traitance generale	223,92	162,11
61320000 location immobiliere	15 999,04	16 659,05
61351000 location matériel technique	653,13	1 644,45
61351100 location tpe	108,00	108,00
61500000 entretien et reparations	550,12	
61553000 entretien mat. mob. bureau	5 084,51	5 024,90
61560000 maintenance	6 202,85	8 294,49
61600000 primes d'assurance	2 816,40	2 425,85
61810000 documentation generale	835,97	538,99
62100000 personnel ext. a l'entreprise	30 352,86	
62260000 honoraires	30 448,57	24 390,30
62270000 frs d'actes et de contentieux	50,00	50,00
62310000 annonces et insertions	3 000,00	34 382,27
62330000 foires et expositions	700,00	1 480,00
62340000 cadeaux a la clientele	128,00	705,90
62360000 catalogues et imprimés	17 483,67	21 701,90
62510000 voyages et déplacements	2 603,08	2 117,87
62511100 congrès	694,36	624,72
62520000 réceptions	4 535,26	2 358,16
62600000 frs postaux et telecom	7 925,61	6 305,06
62610000 téléphonie	4 089,67	3 443,80
62700000 serv. bancaires et assimilés	134,65	177,52
62750100 com/cb	86,97	81,58
62800000 divers		4 003,97
62811000 cotisation prof	3 120,00	2 824,60
Impôts, taxes et versements assimilés	2 683,60	404,13
63330000 formation prof (rglé org.form)	2 485,60	199,13
63350000 verst liberatoire taxe apprent	198,00	205,00
Salaires et traitements	185 957,55	194 859,29
64110000 salaires	187 002,44	193 741,79
64113000 remuneration stagiaires		2 620,83
64120000 congés payés	-1 104,89	-1 503,33
64130000 primes gratifications	60,00	
Charges sociales	70 566,26	65 944,35
64510000 cotisations urssaf	49 984,22	65 957,35
64520000 cotisation aux mutuelles	1 468,60	1 737,37
64530000 cot caisse retraite non cadre	17 150,20	
64710000 médecine du travail	739,44	546,00
64720000 charges soc / prov cp	1 223,80	-2 296,37
Dotations aux amortissements, dépréciations		
Sur immobilisations : dotations aux amortissements	17 052,84	15 427,11
68111000 dot. amort immo incorporelles	6 117,01	4 225,92
68112000 dot amort immo corporelles	10 935,83	11 201,19
Sur immobilisations : dotations aux dépréciations		
Sur actif circulant : dotations aux dépréciations		
Dotations aux provisions		
Subventions accordées par l'association		
Autres charges	117,10	675,50
65120000 redevances sacem	44,17	87,42
65400000 perte s/creance irrecoverable		567,00
65800000 chg diverses gestion courante	72,93	21,08
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION (II)</b>	<b>537 361,21</b>	<b>484 746,21</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I) - (II)</b>	<b>-15 759,17</b>	<b>-34 303,60</b>



		Du 01/01/17 au 31/12/17	Du 01/01/16 au 31/12/16
Opération en commun, Bénéfice attribué ou Perte transférée	(III)		
Opération en commun, Perte supportée ou Bénéfice transféré	(IV)		
<b>PRODUITS FINANCIERS</b>			
De participation			
d'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé			
Autres intérêts et produits assimilés		245,24	1 199,65
<i>76800000 autres produits financiers</i>		245,24	1 199,65
Reprises sur provisions, dépréciations et transferts de charges			
Différences positives de change			
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement			
<b>TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS</b>	<b>(V)</b>	<b>245,24</b>	<b>1 199,65</b>
<b>CHARGES FINANCIÈRES</b>			
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions			
Intérêts et charges assimilées			
Différences négatives de change			
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			
<b>TOTAL DES CHARGES FINANCIÈRES</b>	<b>(VI)</b>		
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>	<b>(V) - (VI)</b>	<b>245,24</b>	<b>1 199,65</b>
<b>PRODUITS EXCEPTIONNELS</b>			
Sur opérations de gestion		120,33	
<i>77100000 ppts exceptionnels op.gestion</i>		120,33	
Sur opérations en capital		5 377,66	3 827,23
<i>77700000 qp subv inv.viree cpt resultat</i>		3 827,23	3 827,23
<i>77800000 aut produit exceptionnel</i>		1 550,43	
Reprises sur provisions et transferts de charges			
<b>TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS</b>	<b>(VII)</b>	<b>5 497,99</b>	<b>3 827,23</b>
<b>CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>			
Sur opérations de gestion		17,00	
<i>67120000 penalite amende fiscale penale</i>		17,00	
Sur opérations en capital			
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions			
<b>TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>	<b>(VIII)</b>	<b>17,00</b>	
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>(VII) - (VIII)</b>	<b>5 480,99</b>	<b>3 827,23</b>
Impôt sur les bénéfices			
<b>SOLDE INTERMÉDIAIRE</b>		<b>-10 032,94</b>	<b>-29 276,72</b>
<b>+ REPORT DE RESSOURCES NON UTILISÉES DES EXERCICES ANTÉRIEURS</b>			
<b>ENGAGEMENTS</b>			
Sur apports			
Sur subventions de fonctionnement			
Sur dons manuels			
Sur legs et donations			
<b>- ENGAGEMENTS À RÉALISER SUR RESSOURCES AFFECTÉES</b>			

	Du 01/01/17 au 31/12/17	Du 01/01/16 au 31/12/16
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>527 345,27</b>	<b>455 469,49</b>
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>537 378,21</b>	<b>484 746,21</b>
<b>EXCÉDENT OU DÉFICIT (3)</b>	<b>-10 032,94</b>	<b>-29 276,72</b>
<b>ÉVALUATION DES CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES EN NATURE</b>		
<b>PRODUITS</b>		
Bénévolat		
Prestations en nature		
Dons en nature		
<b>TOTAL PRODUITS</b>		
<b>CHARGES</b>		
Secours en nature		
Mise à disposition gratuite de biens et services		
Personnel bénévole		
<b>TOTAL CHARGES</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>-10 032,94</b>	<b>-29 276,72</b>

\* Y compris : *Redevances de crédit-bail mobilier*  
*Redevances de crédit-bail immobilier*

(1) *Dont produits afférents à des exercices antérieurs*

(2) *Dont charges afférentes à des exercices antérieurs*

(3) *Compte tenu d'un résultat exceptionnel avant impôt de*

5 480,99

3 827,23

# VII - Rapport financier

## Bilan au 31-12-2107

ACTIF	Exercice du 01/01/2017 au 31/12/2017			01/01/2016 au 31/12/2016
	Brut	Amort. & Dépréc.	Net	
<b>ACTIF IMMOBILISE</b>				
Immobilisations Incorporelles				
Frais d'établissement				
Frais de recherche et développement				
Concessions, brevets et droits similaires	23 441,90	13 857,63	9 584,27	11 621,28
Fonds commercial (1)				
Autres immobilisations incorporelles	3 635,84	3 635,84		
Avances et acomptes				
Immobilisations Corporelles				
Terrains				
Constructions				
Installations techniques, matériels				
Autres immobilisations corporelles	111 474,25	79 880,77	31 593,48	42 529,31
Immobilisations grevées de droits				
Immobilisations corporelles en cours				
Avances et acomptes				
Immobilisations Financières (2)				
Participations				
Créances rattachées à des participations				
Titres immob. de l'activité portefeuille				
Autres titres immobilisés				
Prêts				
Autres immobilisations financières				
<b>TOTAL (I)</b>	<b>138 551,99</b>	<b>97 374,24</b>	<b>41 177,75</b>	<b>54 150,59</b>
Comptes de liaison				
<b>TOTAL (II)</b>				
<b>ACTIF CIRCULANT</b>				
Stocks et en-cours				
Matières premières et autres appros				
En-cours de production (biens/services)				
Produits intermédiaires et finis				
Marchandises	13 571,53		13 571,53	14 061,57
Avances et acomptes versés sur commandes				
Créances (3)				
Créances redevabl. et cptes rattach.	12 644,52		12 644,52	7 074,87
Autres	98 396,63		98 396,63	37 090,83
Valeurs mobilières de placement				
Disponibilités	93 302,13		93 302,13	134 544,06
Charges constatées d'avance (3)	4 249,96		4 249,96	4 453,84
<b>TOTAL (III)</b>	<b>222 164,77</b>		<b>222 164,77</b>	<b>197 225,17</b>
Charges à répartir sur plusieurs exercices (IV)				
Primes de remboursement des emprunts (V)				
Ecarts de conversion actif (VI)				
<b>TOTAL GENERAL (I+II+III+IV+V+VI)</b>	<b>360 716,76</b>	<b>97 374,24</b>	<b>263 342,52</b>	<b>251 375,76</b>

PASSIF	Du 01/01/2017 au 31/12/2017	Du 01/01/2016 au 31/12/2016
<b>FONDS ASSOCIATIFS</b>		
Fonds propres		
Fonds associatifs sans droit de reprise		
Ecarts de réévaluation sur des biens sans droit de reprise		
Réserves indisponibles		
Réserves statutaires ou contractuelles		
Réserves réglementées		
Autres réserves	147 680,97	176 957,69
Report à nouveau		
Résultat de l'exercice (excédent ou déficit)	-10 032,94	-29 276,72
Autres fonds associatifs		
Fonds associatifs avec droit de reprise		
Ecarts de réévaluation sur des biens avec droit de reprise		
Subventions d'investissement sur biens non renouvelables	19 152,70	22 979,93
Provisions réglementées		
Droits des propriétaires (Commodat)		
<b>TOTAL (I)</b>	<b>156 800,73</b>	<b>170 660,90</b>
Comptes de liaison		
<b>TOTAL (II)</b>		
Provisions pour risques et charges		
Provisions pour risques		
Provisions pour charges		
<b>TOTAL (III)</b>		
Fonds dédiés		
Sur subventions de fonctionnement		
Sur autres ressources		
<b>TOTAL (IV)</b>		
<b>DETTES (1)</b>		
Dettes financières		
Emprunts obligataires		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (2)		
Emprunts et dettes financières divers (3)		
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		
Dettes d'exploitation		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	45 690,93	17 534,10
Dettes fiscales et sociales	60 515,24	62 900,26
Redevables créditeurs		
Dettes diverses		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		
Autres dettes	335,62	280,50
Instruments de trésorerie		
Produits constatés d'avance		
<b>TOTAL (V)</b>	<b>106 541,79</b>	<b>80 714,86</b>
Ecarts de conversion passif (VI)		
<b>TOTAL GENERAL (I+II+III+IV+V+VI)</b>	<b>263 342,52</b>	<b>251 375,76</b>

(1) Dont à plus d'un an

(1) Dont à moins d'un an

(2) Dont concours bancaires courants et soldes créditeurs de banques

(3) Dont emprunts participatifs



## VI - Budget prévisionnel 2018

	PRODUITS	Proposition 2017	Réalisé 2017	proposition 2018
<b>articles</b>	<b>Détail compte de résultat</b>			
707100	Ventes boutique	20 000,00 €	18 159 €	20 000,00 €
707101	ventes services propres	78 500,00 €	116 702 €	115 700,00 €
	<b>Ventes et marchandises</b>	<b>98 500,00 €</b>	<b>134 860 €</b>	<b>135 700,00 €</b>
708201	Commissions	9 000,00 €	9 803 €	10 000,00 €
708203	Vente espaces pub.	4 000,00 €	5 680 €	14 000,00 €
708101	Cotisations professionnels	7 500,00 €	6 966 €	8 000,00 €
708103	Taxe de séjour	100 000,00 €	98 000 €	101 000,00 €
	<b>Produits activités annexes</b>	<b>120 500,00 €</b>	<b>120 449 €</b>	<b>133 000,00 €</b>
740002	Subventions de promotion			
708804	Recettes partenaires promo	6 200,00 €		9 000,00 €
	<b>Legs et donations</b>	<b>6 200,00 €</b>	<b>- €</b>	<b>9 000,00 €</b>
740001	Subv. Fonct. Comm. d'Agglo.	240 500,00 €	233 647 €	238 000,00 €
740003	Subv Delphine S + Lurcy	30 500,00 €	30 353 €	36 000,00 €
740004	Autre subv fonctionnement		1 126 €	
	<b>Subventions d'exploitation</b>	<b>271 000,00 €</b>	<b>265 126 €</b>	<b>274 000,00 €</b>
791000	Transfert excédent	- €	1 155 €	- €
791100	Remb. Formation			
	<b>Reprises et transferts</b>	<b>- €</b>	<b>1 155 €</b>	<b>- €</b>
758000	Produits div. gestion courante		12 €	
	<b>Autres produits</b>	<b>- €</b>	<b>12 €</b>	<b>- €</b>
781740	reprise dep créances			
789000	Report des ress. non utilisées			
	<b>Produits d'exploitation</b>	<b>496 200,00 €</b>	<b>521 602,03 €</b>	<b>551 700,00 €</b>
	CHARGES	Proposition 2017	Réalisé 2017	proposition 2018
<b>articles</b>	<b>Détail compte de résultat</b>			
607100	Achats produits boutique	15 000,00 €	13 081 €	15 000,00 €
	Variation de stock		490 €	
607101	Achats Hôtels	11 000,00 €	28 257 €	35 000,00 €
607102	Achats restaurants	31 000,00 €	36 829 €	35 000,00 €
607103	Achats visites et divers	25 000,00 €	28 598 €	26 000,00 €
607104	Achats transport	500,00 €	1 469 €	1 000,00 €
607133	TVA		9 678 €	
	<b>Achats de marchandises</b>	<b>82 500,00 €</b>	<b>118 402 €</b>	<b>112 000,00 €</b>
606140	carburant sans tva		544 €	
606300	Fourn. entret. & petit équip.	1 000,00 €	3 375 €	1 000,00 €
606400	Fourn. administratives	1 400,00 €	837 €	1 400,00 €
	<b>Autres achats non-stockés</b>	<b>2 400,00 €</b>	<b>4 756 €</b>	<b>2 400,00 €</b>
611000	Sous traitance	200,00 €	224 €	200,00 €
613200	Locations immobilières	17 000,00 €	15 999 €	18 000,00 €
613510	Location matériel technique	2 150,00 €	761 €	5 750,00 €
615530	Ent Mat Mob Bureau	5 000,00 €	5 085 €	5 000,00 €
615600	Maintenance	8 100,00 €	6 753 €	8 200,00 €
616000	Primes d'assurances	2 500,00 €	2 816 €	3 000,00 €
618100	Documentation générale	900,00 €	836 €	900,00 €
622600	Honoraires	31 240,00 €	30 499 €	26 850,00 €
623300	Foires et expositions	- €	700 €	- €
	Accueils presse - eductour	2 000,00 €		3 000,00 €
623400	cadeaux clientèle		128 €	
625100	Voyages et déplacements	4 000,00 €	2 603 €	2 500,00 €
625111	Congrès	800,00 €	694 €	800,00 €
625700	Réceptions	1 000,00 €	4 535 €	1 000,00 €
626000	Frais postaux et affranchiss.	6 000,00 €	7 926 €	5 800,00 €
626100	Téléphone	3 800,00 €	4 090 €	4 000,00 €
627500	Frais Bancaires	300,00 €	222 €	300,00 €
628110	Cotisations professionnelles	3 150,00 €	3 120 €	1 250,00 €
623600	Brochures	19 500,00 €	17 484 €	24 250,00 €
623100	Insertions publicitaires	- €	3 000 €	10 000,00 €
	<b>Charges externes</b>	<b>112 140,00 €</b>	<b>107 474 €</b>	<b>120 800,00 €</b>
631100	Taxes apprentissage	- €	198 €	- €
633300	Part.Form. Continue	250,00 €	2 486 €	4 000,00 €
635800	Autres droits (sacem)	50,00 €	44 €	50,00 €
	<b>Impôts et taxes</b>	<b>300,00 €</b>	<b>2 728 €</b>	<b>4 050,00 €</b>
641100	Salaires bruts Moulins	185 725,69 €	187 002 €	183 417,25 €
	Salaires Delphine + Lurcy	30 500,00 €	30 353 €	34 000,00 €
641200	Congés payés	- €	1 105 €	- €
641400	Ind Journalières			
641400	Indemnités (stagiaires)		60 €	
	<b>Salaires et traitements</b>	<b>216 225,69 €</b>	<b>216 310 €</b>	<b>217 417,25 €</b>
645300	Charges Moulins	72 859,92 €	67 134 €	78 087,00 €
	Charges Lurcy-Lévis	6 000,00 €		
645200	Mutuelle		1 469 €	
647100	Médecine du travail	600,00 €	739 €	600,00 €
647200	Charges sur CP	- €	1 224 €	- €
	<b>Charges sociales</b>	<b>79 459,92 €</b>	<b>70 566 €</b>	<b>78 687,00 €</b>
681110	Dot. Amort. Immo. Incorp.	4 250,00 €	6 117 €	7 500,00 €
681120	Dot. Amort. Immo. Corpor.	11 300,00 €	10 936 €	12 700,00 €
	<b>Amortissements et provisions</b>	<b>15 550,00 €</b>	<b>17 053 €</b>	<b>20 200,00 €</b>
658100	Charges Div. Gest. Courante		73 €	
	<b>Autres charges</b>		<b>73 €</b>	
	<b>Charges d'exploitation</b>	<b>508 575,60 €</b>	<b>537 361 €</b>	<b>555 554,25 €</b>
	Résultat d'exploitation	- 12 375,60 €	- 15 759 €	- 3 854,25 €
	Produits financiers	1 074,92 €	245 €	567,02 €
	Produits exceptionnels	3 287,23 €	5 498 €	3 287,23 €
777000	<b>quote part subvention</b>	<b>3 287,23 €</b>	<b>5 498 €</b>	<b>3 287,23 €</b>
	Charges exceptionnelles		17 €	
	<b>Excédent ou perte</b>	<b>- 8 013,45 €</b>	<b>- 10 033 €</b>	<b>- €</b>

# Merci !

Le président et le personnel de l'office de tourisme remercient tous les adhérents et partenaires qui tout au long de l'année leur apportent leur soutien et/ou leur collaboration :

Moulins Communauté et les communes de l'agglomération,

Les administrateurs de l'office de tourisme,

Les hôteliers,

Les propriétaires de meublés, de gîtes et de chambres d'hôtes,

Les restaurateurs,

Les prestataires de tourisme culturel ou de pleine nature,

Le Comité Régional Tourisme Auvergne-Rhône-Alpes,

Le Comité départemental du Tourisme de l'Allier,

Hyundai Moulins et Hyundai France,

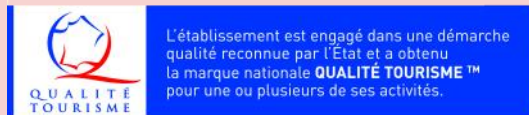
SnCF / Intercités

Moulins Fleurs, ....

OFFICE DE TOURISME  
**Moulins**  
& sa région  
**en Pays Bourbon**

11 rue François Péron  
BP 641 - 03006 MOULINS Cedex  
**Tél. +33(0)4 70 44 14 14**

Bureau d'information de Lurcy-Lévis  
72, bd Gambetta  
03320 LURCY-LEVIS  
**Tel. +33 (0)4 70 67 96 24**



[www.pro.moulins-tourisme.com](http://www.pro.moulins-tourisme.com)



**La Région**  
Auvergne-Rhône-Alpes

