

## 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,  
SnCF / Intercités,  
La Montagne, France Bleu Pays d'Auvergne, La Semaine de l'Allier, RCF, ...



OFFICE DE TOURISME  
**Moulins**  
& sa région



Capitale des Bourbonns

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



La Région  
Auvergne-Rhône-Alpes



Le 17 septembre 2020

# ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2019

OFFICE DE TOURISME  
**Moulins**  
& sa région



Capitale des Bourbonns

## Une équipe au service de Moulins et sa région



### Manon CONSTANT

conseillère en séjour, chargée de l'affichage dynamique

Tél. 04 70 44 14 14

[m.constant@moulins-tourisme.com](mailto:m.constant@moulins-tourisme.com)



### Pauline FORICHON

webmaster, secrétariat/comptabilité

Tél. 04 70 44 44 69

[p.forichon@moulins-tourisme.com](mailto:p.forichon@moulins-tourisme.com)



### Laurent LABORIE

directeur

Tél. 04 70 44 44 24

[l.laborie@moulins-tourisme.com](mailto:l.laborie@moulins-tourisme.com)



### Angélique MÉNART

Conseillère en séjour, chargée des informations touristiques et des animations

Tél. 04 70 44 14 14

[a.menart@moulins-tourisme.com](mailto:a.menart@moulins-tourisme.com)



### Arlette MICHELET

Conseillère en séjour, chargée de la boutique et des billetteries

Tél. 04 70 44 14 14

[a.michelet@moulins-tourisme.com](mailto:a.michelet@moulins-tourisme.com)



### Orane MOUTARDIER

Chargée de développement, responsable Qualité,

Tél. 04 70 44 44 23

[o.moutardier@moulins-tourisme.com](mailto:o.moutardier@moulins-tourisme.com)



### Vanessa PURAVET

Chargée de la promotion et de la commercialisation

Tél. 04 70 44 44 35

[promotion@moulins-tourisme.com](mailto:promotion@moulins-tourisme.com)



### Delphine SIMONIN

conseillère en séjour, antenne de Lurcy-Lévis

Chargée de commercialisation

Tél. 04 7044 44 36 / 04 70 67 96 24

[d.simonin@moulins-tourisme.com](mailto:d.simonin@moulins-tourisme.com)

## Comptes au 31 décembre 2019

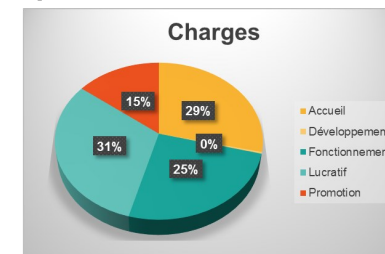
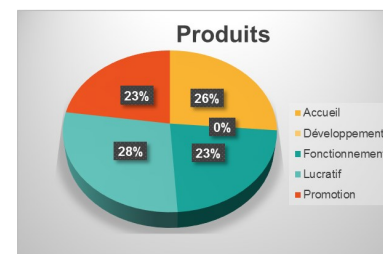
### Synthèse du compte de résultat

	2019	2018	Var. Valeur	Var. %
<b>PRODUITS</b>	<b>569 482</b>	<b>589 565</b>	<b>-20 083</b>	<b>-3%</b>
dont :				
Ventes de marchandises	130 294	187 354	-57 060	-30%
Commissions sur ventes	9 697	9 331	366	4%
Taxe de séjour	129 316	92 182	37 134	40%
Autres productions vendues	29 099	24 240	4 859	20%
Subvention de fonctionnement	266 694	266 500	194	
<i>Dont mise à disposition facturée Com. Agglo</i>	<i>33 194</i>	<i>32 500</i>	<i>694</i>	<i>2%</i>

	2019	2018	Var. Valeur	Var. %
<b>CHARGES</b>	<b>551 804</b>	<b>597 821</b>	<b>-46 017</b>	<b>-8%</b>
dont :				
Coût des salariés	302 984	281 122	21 862	8%
<i>Dont mise à disposition facturée Com. Agglo</i>	<i>33 270</i>	<i>32 500</i>	<i>770</i>	<i>2%</i>
Coût des marchandises vendues	118 874	172 661	-53 787	-31%
Frais de location	22 915	20 032	2 883	14%
Honoraires	11 437	22 523	-11 086	-49%
Publicité, publications	31 457	27 527	3 930	14%
Frais de déplacement et Réception	8 061	8 668	-607	-7%
Frais de téléphonie	12 131	10 844	1 287	12%
Dotations aux amortissements	11 655	16 791	-5 136	-31%

Résultat	2019	2018	Var. Valeur	Var. %
	17 677	- 8 257	25 934	

### Les secteurs d'activités (Analytique)



### Le bilan au 31 décembre 2019

Actif		Passif	
<b>Actif net immobilisé</b>	<b>22 791</b>	<b>Capitaux propres</b>	<b>158 567</b>
Concession Brevet (site internet)	2 283	Réserves	129 391
Immobilisations corporelles	20 508	Résultat de l'exercice	17 677
		Subventions d'investissements nette	11 498
<b>Actif circulant</b>	<b>314 842</b>	<b>Dettes</b>	<b>179 067</b>
Stocks	16 972	Dettes fournisseurs	123 909
Créances	98 064	Dettes fiscales et sociales	53 076
Disponibilités	165 401	Autres	2 082
Charges constatées d'avances	34 405		
<b>Total</b>	<b>337 633</b>	<b>Total</b>	<b>337 633</b>

## Les réunions de prestataires

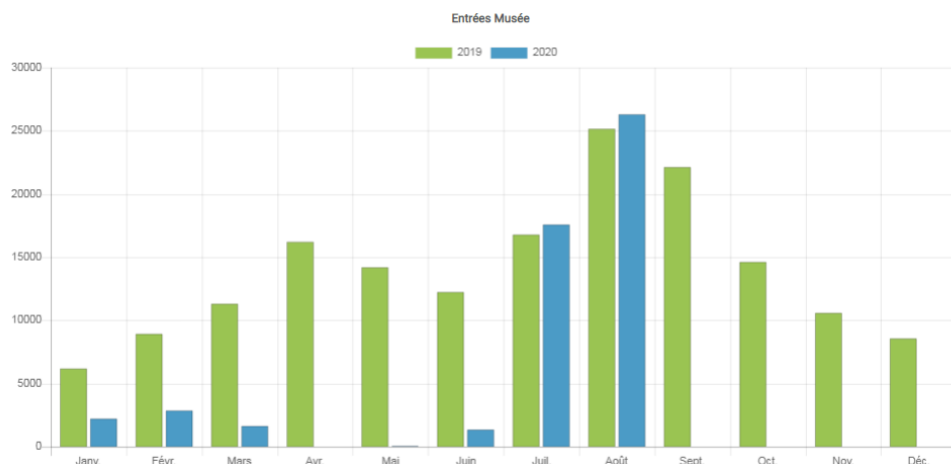
L'Office de tourisme, animateur des socioprofessionnels de son territoire de compétence organise plusieurs fois par an des réunions avec les prestataires par secteur d'activité (hôteliers, sites de visites) pour travailler sur l'analyse de la fréquentation, sur les évolutions de la destination, sur les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

## L'observation de l'activité touristique locale

En partenariat avec les Offices de tourisme des villes d'Auvergne Rhône-Alpes et tout particulièrement avec l'Office de tourisme de Lyon, une nouvelle plateforme d'observation de l'activité touristique a été créée (City-trends.fr) et mise à disposition de tous les offices partenaires. L'office de tourisme et tous nos partenaires culturels saisissent ainsi leurs statistiques de fréquentation sur cette plateforme et ont accès à celles de l'ensemble des partenaires.

Un développement devrait être réalisé pour pouvoir également collecter facilement les chiffres de fréquentation des hôtels.

A ce jour ce sont 9 sites de visite de notre territoire qui participent à ce système d'observation économique.

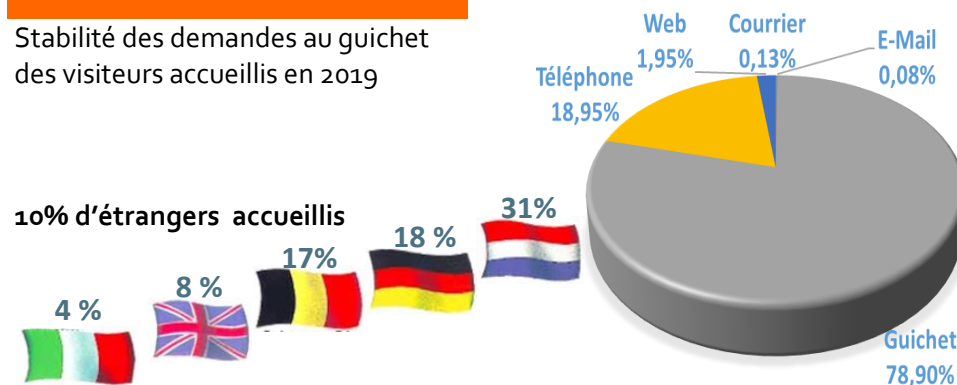


## Accueillir et conseiller

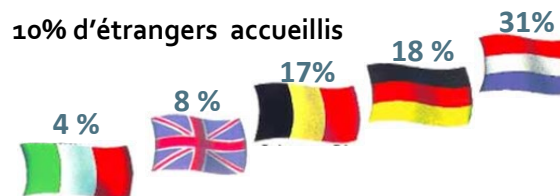
15 850 actes d'accueil traités (-1.06%)

15 327 actes d'accueil à Moulins et 613 à Lurcy-Lévis (4 mois)

Stabilité des demandes au guichet des visiteurs accueillis en 2019



10% d'étrangers accueillis



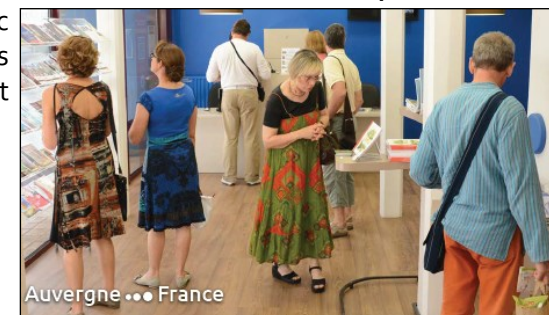
La part des demandes issues de clients étrangers est stable sur 2019. Au total, nous traitons des demandes de 47 pays différents.

### b) Origine des demandes françaises

Les demandes de clients français représentent 90% du total des demandes traitées.

Un peu moins d'1 demande sur 2 provient de la région Auvergne, 12% de la région Ile de France (en hausse), 8% de la région Rhône-Alpes, 6% de Bourgogne et 4% de la région Centre.

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 2 départements de l'Allier ou plus, donc potentiellement générateurs de nuitées en hébergement marchand ou non marchand.



## Accueillir / informer en ligne

Avec 163 185 consultations (+38%) et 477 656 pages vues (+32 %),



### Moulin's-tourisme.com poursuit sa progression !

Malgré une refonte un peu ancienne (printemps 2016), le site internet de l'Office de tourisme reste adapté à toutes les plateformes (PC, portable, tablette, smartphone). Les actions de référencement gratuites et payantes (Google Adwords) réalisées depuis plusieurs années génèrent de très bons résultats.

52 % des internautes consultent moulin's-tourisme.com depuis un appareil mobile. Moulin's-tourisme.com est consulté avant le séjour en préparation de celui-ci mais également pendant le séjour à partir d'appareils mobiles.

Des visiteurs français à 88 % et des points de connexions cohérents avec nos cibles : Paris 15 %, Moulin's (11% dont trafic sur mobile en séjour), Lyon 7%, Clermont-Ferrand 6 %, ...

Pour rappel, le site est décliné en 4 autres versions thématiques :

- Pour les organisateurs de congrès-séminaires ou manifestations d'envergure : [congres.moulin's-tourisme.com](http://congres.moulin's-tourisme.com)
- Pour les journalistes : [presse.moulin's-tourisme.com](http://presse.moulin's-tourisme.com)
- Pour les professionnels et élus du territoire : [pro.moulin's-tourisme.com](http://pro.moulin's-tourisme.com)
- Pour les groupes : [groupes.moulin's-tourisme.com](http://groupes.moulin's-tourisme.com)

## Le plan de professionnalisation 2020

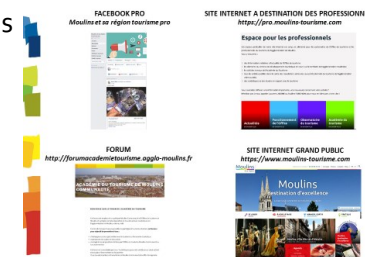
A partir des retours réalisés lors des ateliers de l'Académie du tourisme, différentes formations locales et destinées aux prestataires touristiques de l'agglomération ont été définies et regroupées dans un plan de professionnalisation. Au total, ce sont 21 formations ou conférences qui ont été proposées aux professionnels à partir du 22 décembre 2019.



## Des outils de communication au service des prestataires

De nouveaux outils de communication pour faciliter les échanges entre les acteurs

- Un forum pour échanger sur divers sujets liés au tourisme
- Un groupe Facebook pour partager des informations entre acteurs : Moulin's et sa région tourisme pro
- Le site internet pro : [pro.moulin's-tourisme.com](http://pro.moulin's-tourisme.com)
- Des newsletters régulières pour diffuser les informations touristiques.



## 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.

A noter que tous les acteurs du tourisme de l'agglomération sont également destinataires chaque jeudi de l'agenda vidéo des animations.

Un travail a également été engagé avec Nevers, Paray-le-Monial, Vézelay et Ars pour créer un circuit des 5 sanctuaires commercialisables par les tour-opérateurs étrangers ou les agences réceptives spécialisés dans le tourisme spirituel.



## Le réseau des ambassadeurs

2019 a été l'occasion de formaliser le **réseau Moulins par cœur** à travers la mise en place :

- ♣ des éléments de communication,
- ♣ des actions de recrutement des premiers ambassadeurs,
- ♣ du « pass Ambassadeur »



et de réaliser les premières rencontres avec la cinquantaine d'ambassadeurs volontaires en fin d'année 2019.

## Le schéma des balades à vélo

2019 a été consacrée à toute la sélection de tous les itinéraires potentiellement éligibles à ce schéma dans les 44 communes de l'agglomération en :

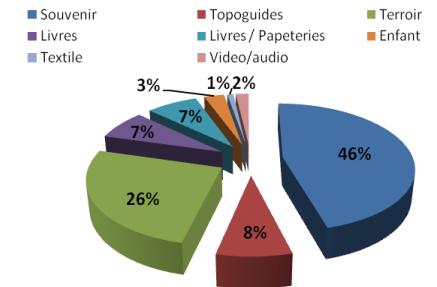
- ♣ réalisant une première sélection à partir d'éléments fournis par le Conseil départemental (comptages routiers) et d'éléments cartographiques
- ♣ rencontrant les représentants de toutes les communes
- ♣ repérant sur le terrain puis en cartographiant (avec Moulins Communauté) tous les itinéraires proposés
- ♣ recrutant plus de 160 testeurs volontaires pour une qualification plus technique des 1 500 km présélectionnés.



Tout ce travail étant le socle du schéma lancé en juin dernier de 1000 km de balades à vélo à travers les 44 communes de l'agglomération.

## La boutique

Le chiffre d'affaires de la boutique (hors billetteries et Citypass) **est en hausse sensible par rapport à 2018 (+23 %)** avec une forte progression sur les objets souvenirs (+ 60%) avec une marge globale qui progresse de 30%.



## Promouvoir Moulins et sa région

### Les éditions

#### Le guide touristique



En français (27 000 ex), néerlandais (stock), anglais (stock), allemand (stock) et italien (stock)

La diffusion du guide d'accueil **par tous les hébergements** est réalisée à l'échelle de l'ensemble du territoire de l'OT Moulins et sa région.

#### Le plan détachable (10 000 exemplaires)

Remis à l'accueil de l'office de tourisme ou dans les hébergements, ce plan simple permet d'orienter les touristes facilement dans le centre-ville.

## Le plan de l'agglomération (pas de réédition en 2019—stock suffisant)

Ce document avait été entièrement repensé en 2018 pour améliorer la lisibilité du plan et intégrer de nouvelles rues ou quartiers.

Le financement, excédentaire, de ce plan a été assuré par des publicités (58 annonceurs).

## Les relations presse

### Opérations

- ♣ Workshop presse à Paris le 12 février 2019 : 12 journalistes rencontrés
- ♣ Conférence de presse avec le Musée de la Visitation : 10 journalistes attendus, 5 présents
- ♣ Participation aux accueils presse des Musées départementaux
- ♣ Journée avec France bleu pays d'Auvergne le 28 avril : *accueil de 30 clermontois sur une journée en partenariat avec Intercités, France Bleu, les musées de Moulins, Auvergne Prestige, Aux fins palais, Auvergne Prestige, B comme Baguette*

### Accueils de journalistes :

- ♣ 14 journalistes accueillis pour « Moulins entre en scène » en juin (une vingtaine d'articles parus)
- ♣ 1 équipe de TF1 pour « Moulins entre en scène » (7 mn diffusées le 29 juin – JT de 13h00) = 3.7 millions de téléspectateurs
- ♣ 1 équipe de TF1 pour « Moulins entre en scène » (2'30 diffusées le 16 août – JT de 20h00) = 3.8 millions de téléspectateurs
- ♣ 1 équipe de France 3 Auvergne pour « Moulins entre en scène » (diffusé le 26 et 27 août)
- ♣ Les équipes de La Maison France 5 diffusées le 13 décembre

**Important : la contrevalet publicitaire des 2 reportages diffusés sur Tf1 s'élève à environ 500 000 euros.**

Une sélection des principaux articles ou reportages 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 en 2019 ont pu bénéficier de billets de trains offerts par notre partenaire.



# Animer et fédérer le réseau des prestataires

ACADEMIE DU TOURISME

MOULINS COMMUNAUTÉ

## UN TERRITOIRE, UNE AMBITION

### L'Académie du tourisme

L'Office intervient aux côtés du service tourisme de Moulins Communauté dans le cadre du pilotage de l'Académie du tourisme lancée le 19 novembre 2018

Plusieurs projets ont été définis lors des 3 réunions plénières ou d'ateliers spécifiques et réalisés sous l'égide de l'Académie du tourisme et animés par l'Office de tourisme et/ou le service Tourisme de Moulins Communauté.

L'ensemble des documents se rapportant à l'Académie du tourisme sont accessibles sur [pro.moulins-tourisme.com](http://pro.moulins-tourisme.com).

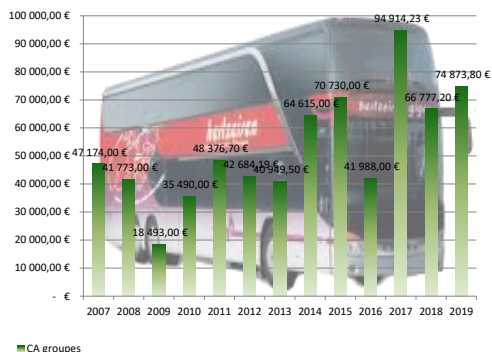
### Le réseau des Villes Sanctuaires en France

L'Office de tourisme est adhérent conjointement avec le sanctuaire de Souvigny au réseau des Villes Sanctuaires en France (18 villes en 2019).

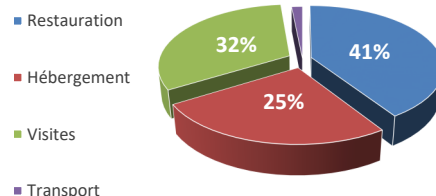
2019 a été l'occasion d'accueillir le colloque annuel du réseau à Souvigny en octobre.

Pour rappel le principal vecteur de communication du réseau des Villes Sanctuaires en France est le nouveau site internet : [www.villes-sanctuaires.com](http://www.villes-sanctuaires.com).

Dans le cadre de la collaboration avec le Sanctuaire de la Paix de Souvigny, une réflexion a été initiée sur l'accueil touristique à Souvigny et l'achat de souvenirs, en liaison avec les commerçants et la municipalité. Un partenariat avec le Lycée Jean-Monet d'Yzeure et l'IUT d'Allier a été scellé pour associer les étudiants de ces 2 établissements à travers une étude de marché et des études de design et de définition d'une charte sur les futurs produits.



Répartition du CA groupes



## L'activité « Réceptif Groupes »

L'activité « réceptif groupes » a connu une hausse en 2019 avec un volume d'affaires de plus de 74 800 euros (+12 %).

Avec un nombre de dossiers aboutis plus important (58 en 2019 contre 50 en 2018), le volume d'affaires est supérieur avec un CA moyen par dossier qui progresse à 1497€ contre 1151€ en 2018.

Le plus petit dossier a généré 77 € de CA et le plus important 9 314 €

## Le Citypass Moulines en version numérique

Les utilisateurs du Citypass Moulines ont visité en moyenne un peu plus de 4 sites répondant en cela aux objectifs premiers de ce type d'outil de commercialisation : augmenter le nombre de sites visités par personne sur l'agglomération.

A noter que le Citypass Moulines a, cette année encore, bénéficié d'une large

**13 sites de visite partenaires**  
**Progression de 15% du nombre de citypass vendus**

exposition dans le cadre d'une campagne d'affichage sur les flancs de bus du réseau Aléo et un réseau d'affichage Decaux pendant tout l'été 2019. Ces 2 réseaux ont été mis gracieusement à la disposition de l'OT par Moulines Communauté et la Ville de Moulines permettant ainsi de valoriser le Citypass Moulines et tous les sites partenaires.

## Achat d'espace publicitaire

### Hors série spécial été - 100 000 ex

Diffusion d'un 12 pages hors série encarté avec le TV magazine du 2 juin

-> 78 000 exemplaires sur Clermont, Nevers, Vichy, Nevers + 22 000 exemplaires diffusés dans tous les hébergements touristiques de l'Allier + Nevers



## La promotion digitale



### Les réseaux sociaux toujours plus utilisés et suivis

a) « Visit Moulines » sur Facebook -> 4930 abonnés (+ 40 %)

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 ».

b) « Visit Moulines » sur TWITTER -> 920 followers (+ 18 %)

L'office dispose également d'un compte twitter qui permet à nos « followers » d'obtenir des informations quotidiennement sur l'actualité de l'agglomération.

c) « Visit Moulines » sur Instagram -> 1473 abonnés (+ 70 %)

Notre compte Instagram complète le dispositif de réseaux sociaux à travers la diffusion de photos et de vidéos tagguées #Moulines Tourisme

d) « Visit Moulines » sur Youtube -> 61 abonnés

Cette chaine nous permet de « stocker » toutes nos vidéos (agenda, spots publicitaires, ...) et de les réutiliser sur le site internet.

### L'agenda vidéo des manifestations.

L'Office de tourisme, en collaboration avec Chouet TV **enregistre et diffuse** chaque semaine un agenda d'une **sélection de manifestations** sous la forme d'une vidéo d'1m30 à 2mn. Cette vidéo est diffusée sur les réseaux sociaux de l'Office, son site internet et par newsletter auprès des abonnés à la newsletter hebdomadaire (hébergements et particuliers).



### La promotion du tourisme d'affaires

#### Préfiguration d'un « club affaires »

L'Office a sollicité tous les intervenants potentiels en matière de tourisme d'affaires sur l'agglomération pour les fédérer autour d'un plan d'action commun 2019-2020.

- Edition d'une brochure de promotion
- Diffusion de cette brochure auprès des
  - ◇ Entreprises de la circonscription de Moulins
  - ◇ Associations locales sélectionnées ( membres de réseaux nationaux)
  - ◇ Fichier Congrès Cités (actuel et achats à venir)
- Participation aux opérations de Congrès Cités
- Achats d'espaces publicitaires sur revues spécialisées (2020)
- Workshop à Paris avec les partenaires (2020)



**26 partenaires ont rejoint cette démarche (salles, activités incentive, hébergements, traiteurs, ...)**

#### Congrès-Cités

Dans le cadre de la promotion du tourisme d'affaires, l'Office de tourisme est également adhérent à l'association **Congrès Cités (21 villes)** et participe à ce titre à diverses opérations de promotion

- Brochure nationale
- Fête des Assistantes à Paris le 18 avril 2019
- Salon Réunir à Paris 19 et 20 septembre 2019
- Opération VIP à Paris 18 septembre 2019
- Achat et mutualisation de fichiers de prospects ciblés

L'Office a **accompagné** et/ou **géré** plusieurs manifestations d'importance en 2019

♦ **Les championnats de France (courses pédestres) de l'ANSCAM en juin** : 90 participants pendant 3 jours

\* **Le 30<sup>ème</sup> anniversaire de la FACCC (14 et 15 juillet)** : 40 à 50 000 visiteurs, 1000 exposants

♦ **La Faires de la Gold en octobre** : 150 motos pour 210 participants

\* **Le colloque des Villes Sanctuaires**

\* **Un séminaire de 2 jours (60 personnes) pour l'entreprise Véolia**

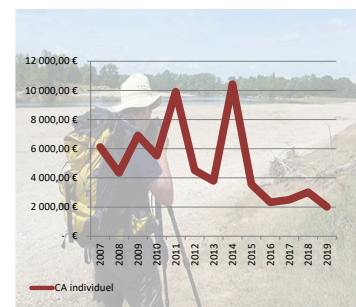
Cette activité commerciale a généré un peu plus de **43 000 euros de chiffre d'affaires** à l'Office de tourisme

## Créer et vendre des forfaits touristiques

### 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 15 reprises en 2018 pour un CA de 2010 euros** (-33 % par rapport à 2018)



Au-delà de leur commercialisation qui reste somme toute anecdotique en termes de chiffre d'affaires, ces forfaits permettent également de donner des idées aux visiteurs sur l'organisation de leur court-séjour.

Ils sont accessibles depuis le site internet [moulins-tourisme.com](http://moulins-tourisme.com)