



# ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2020

Le 15 mars 2021

OFFICE DE TOURISME

**Moulins**  
& sa région



Capitale des Bourbons

# Le travail de toute 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

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



**Delphine SIMONIN**

conseillère en séjour, antenne de Lurcy-Lévis

Chargée de commercialisation

Tél. 04 70 44 44 36

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

# Accueillir et conseiller

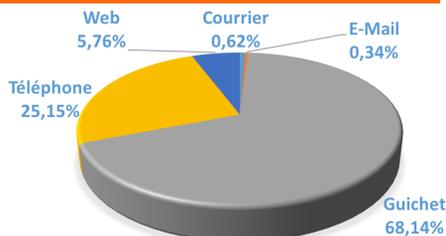
**12 802 actes d'accueil traités (-20%)**

**12 392 actes d'accueil à Moulins et 410 à Lurcy-Lévis (2 mois)**

La baisse est liée à la crise sanitaire avec 2,5 mois de fermeture complète. Forte augmentation des demandes par mail et via le site internet.

Plus d'appels au téléphone également.

**Mais -30% au guichet**



**Seulement 6% d'étrangers accueillis**



La part des demandes issues de clients étrangers **est en forte baisse (10% en 2019)**.

Au total, nous avons traité des demandes de **26 pays différents** (47 en 2019)

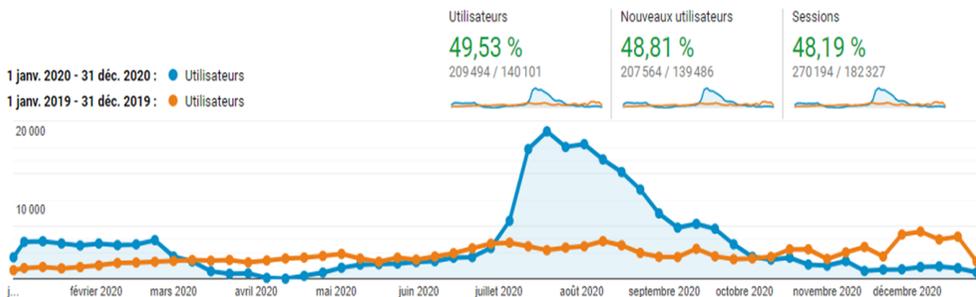
## **b) Origine des demandes françaises**

Les demandes de clients français représentent **94% du total des demandes traitées**.

41% des demandes proviennent de la région Auvergne (en baisse globale mais en hausse sur le 63), **13%** de la région Ile de France (en hausse), **10%** de la région Rhône-Alpes (en hausse), **4%** de Bourgogne et **4%** de la région Centre.



## Accueillir / informer en ligne



**Avec 270 194 consultations (+48%) et 582 976 pages vues (+17 %), moulins-tourisme.com n'a pas connu la crise !**

Les actions de référencement gratuites réalisées depuis plusieurs années génèrent de très bons résultats et les campagnes de communication dont le display sur Facebook ont eu un impact fort sur la fréquentation du site tout l'été.

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)

**68 % des internautes ont consulté moulins-tourisme.com depuis un appareil mobile dont 61% avec leur téléphone.** Moulins-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 93 % et des points de connexions cohérents avec nos cibles : Paris 16 %, Moulins 11% (dont trafic sur mobile en séjour), Lyon 7,5 %, Clermont-Ferrand 6 %, ...

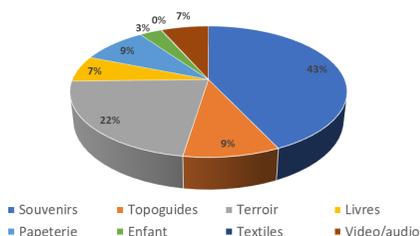
Pour rappel, le site est décliné en 4 autres versions thématiques :

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

## La boutique

Le chiffre d'affaires de la boutique (hors billetteries et Citypass) **est en forte baisse par rapport à 2019 (-30 %)**.

Le secteur le plus impacté est la vente de souvenirs (-35%) qui représente près de la moitié du chiffre d'affaires.



# Promouvoir Moulins et sa région

## Les éditions



### Le guide touristique

En français (réduit à 15 000 ex), néerlandais (stock), anglais (stock), allemand (stock) et italien (stock)

La diffusion du guide d'accueil **par tous les hébergements** a été 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.

Une nouvelle version du plan est parue en fin d'année

## Le plan de l'agglomération (pas de réédition en 2020—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

- ♣ Edition du dossier de presse de la destination
- ♣ Workshop presse à Bruxelles le 14 janvier 2020 : 6 journalistes francophones et 4 néerlandophones rencontrés
- ♣ Workshop presse à Paris le 6 mars 2020 : 8 journalistes rencontrés

### Accueils de journalistes :

- ♣ Accueil de Graines de Baroudeurs sur le vélo (radio vélo et blog)
- ♣ France3 Auvergne sur le schéma vélo
- ♣ Accueil journalistes néerlandais sur la Nationale 7 (CRT Aura)
- ♣ RTBF (avec CRT Aura)
- ♣ Bell'Europa, magazine italien
- ♣ Découvertes de Fab (Fabienne Daget)

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

## Campagne de promotion mutualisée

Cette campagne est menée en partenariat avec le Cncs, les Musées départementaux, le Musée de la Visitation, le service du patrimoine de Moulins Communauté, le triptyque du Maître de Moulins, la Ville de Souvigny et Street Art City.

### Hors série spécial été - 100 000 ex

**89 000 exemplaires** sont encartés dans le TV Mag édité par Centre France. Il a été diffusé le **dimanche 05 juillet** sur les zones de Clermont-Fd, Riom, sud Nièvre, Vichy, Montluçon et **Moulins**.

**11 000 exemplaires** sont diffusés par l'Office de tourisme de Moulins et sa région : envoi en nombre aux hébergeurs



du département hors agglo (hôtels, gîtes, chambres d'Hôtes, meublés touristiques et thermaux). S'ajoute à cela une diffusion à l'accueil de l'Office de tourisme de Moulins et sa région.

**- 22 000 exemplaires diffusés dans tous les hébergements touristiques de l'Allier + Nevers**

### **Campagne Air France « World on Board »**

Diffusion de 2 vidéos de 3 min pendant 6 mois sur tous les vols Air France auprès de 8 millions de passagers. (83 pays desservis, plus de 185 destinations, plus de 70 000 vols long-courriers/an)

Une planification initialement prévue sur le 1er semestre 2020.

En raison de la crise Covid-19 et de l'annulation des vols internationaux, la programmation initialement prévue sur le 1er semestre n'a pu se faire totalement. Par conséquent, les vidéos ont été diffusées dans les avions dès la reprise de l'activité aérienne sur toute l'année 2020.

• Liens vers les 2 vidéos :

<https://youtu.be/YnHbtnLCibE>

<https://youtu.be/F-GznFf6HtM>

### **Campagne publicitaire sur France 3 Grand Rhône**

(départements: Ain, Ardèche, Drôme, Loire et Rhône)

Programmation de 43 spots sur 2 campagnes

-> Diffusion du 22 juin au 05 juillet -> 20 spots de 30 "

1,96 millions de contacts publicitaires.

-> Diffusion du 02 au 13 septembre -> 23 spots de 30 "

2 millions de contacts publicitaires.

### **Campagne d'affichage Clermont-Ferrand de 60 faces du 1er au 7 juillet et du 2 au 9 septembre**

**Réseau Decaux Ubicity large**

20 faces (320 x 240 cm) / 189 975 personnes touchées en 7 jours / Répétition du message à 8,74 fois

**Réseau Decaux Small**

40 faces (120 x 176 cm) / 189 885 personnes touchées en 7 jours / Répétition du message à 9,33 fois

## Campagne radio sur France Bleu Pays d'Auvergne

Diffusion de spots radio de 20 secondes en 2 vagues de 4 semaines  
1ère vague à partir du 8 juillet et la 2ème à partir du 26 août.

1ère vague : 56 messages sur 20 jours du mercredi au dimanche

**Audience : 1 262 800 contacts**

2ème vague : 56 messages sur 12 jours du mercredi au vendredi

**Audience : 1 042 000 contacts**

## Campagne digitale Facebook

Une campagne basée sur un ciblage géographique et sociologique en fonction des thèmes (art graphiques, textiles, Citybreak, vélo, ...) pour un bilan très satisfaisant

- **118 046 clics** ont été générés sur l'ensemble des annonces
- **301 322 vues** sur la campagne vidéo
- **3,71 de répétition moyenne**
- **Plus de 5,7 millions d'impressions**
- **7 534 partages** de publications
- Plus d'une dizaine de posts partagés plus d'une centaine de fois et dont un à 912 fois
- **24 312 réactions** à des publications soit 0,50 € par réaction
- **Un coût par clic très bas** (0,05 €).

La moyenne pour le secteur touristique est entre 0,16 et 0,31 €

*Toutes les actions de cette campagne de promotion mutualisées ont bénéficié du soutien financier de Moulins Communauté et des Fonds Leader.*

## La promotion via les réseaux sociaux

### Les réseaux sociaux toujours plus utilisés et suivis

a) « **Visit Moulins** » sur Facebook -> **5307 abonnés (+ 32 %)**

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 Moulins** » sur Instagram -> **1671 abonnés**

Notre compte Instagram nous permet de toucher d'autres prospects à travers la diffusion et le partage de photos et de vidéos tagguées #Moulins Tourisme

### c) « Visit Moulins » sur Youtube -> 65 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 diffusion a du être mise entre parenthèse pendant les périodes de confinement puis en l'absence d'actualités culturelles.



### La promotion du tourisme d'affaires

#### Promotion du « club affaires »

Le « club affaires » réunit **26 partenaires** (salles, activités incentive, hébergements, traiteurs, ...)

La brochure éditée en fin d'année 2019 a été diffusée en janvier 2020 auprès de :

- 273 entreprises de l'agglomération
- 134 associations locales membres de réseaux nationaux ou régionaux



#### Réseau Congrès-Cités

Participation au salon SBE à Lyon en janvier 2020

Toutes les autres manifestations prévues sous l'égide de Congrès-Cités ont été annulées ou reportées à 2021.

L'Office a pu gérer une seule manifestation d'importance en 2020

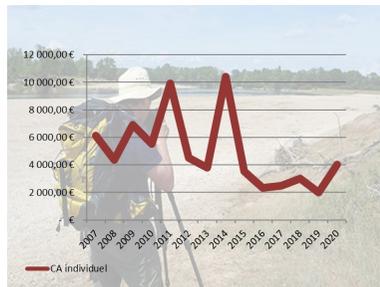
♦ La « Faires de la Gold » en septembre au Parc des expositions  
406 motos pour 650 participants pendant 3 jours en septembre

# 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 Martin, Moulins, Souvigny, ...).

Organisés en partenariat avec des hôtels 2, 3 et 4 étoiles, ces produits Week-end ont été **vendus à 18 reprises en 2020 pour un CA de 4 000 euros.** (+100 % par rapport à 2019)



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 et de servir de support lors des campagnes de communication digitales sur Facebook. Ils sont accessibles depuis le site internet [moulins-tourisme.com](http://moulins-tourisme.com)

## L'activité « Réceptif Groupes »

L'activité « réceptif groupes » a connu **une très forte baisse !**



Malgré des perspectives et un volume de demandes en hausse en début d'année, seulement **11 séjours groupes** ont pu être concrétisés pour un volume d'affaires de seulement **9 700 euros** (75 000 euros en 2019).

## Le Citypass Moulins : - 4% de ventes mais durée plus longue

Les utilisateurs du Citypass Moulins **ont visité en moyenne 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.

# 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 fin 2018

Plusieurs réunions plénières ou ateliers spécifiques ont été organisés 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 (19 villes en 2020).

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).

L'Office de tourisme a participé à un des plus grands workshops sur le tourisme religieux :

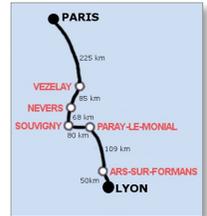
#### Le workshop international de Fatima en mars 2020

- 27 rencontres professionnelles avec des TO ou agences (Italie, Espagne, Pologne, Slovaquie, Corée, USA, Inde, France)
- Réalisation d'un manuel de vente « Sanctuaire de la Paix »

Dans le cadre de la collaboration avec le Sanctuaire de la Paix de Souvigny, la réflexion sur l'accueil touristique à Souvigny et l'achat de souvenirs s'est poursuivie en liaison avec les commerçants et la municipalité.

Après l'étude de marché réalisée en 2019, les étudiants en design ont créé en 2020 des prototypes d'objets en bois et en verre correspondant au cahier des charges qui leur avait été soumis. La mise en vente de ces nouveaux objets est prévue pour l'été 2021.

Un travail a également été finalisé 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. Ce circuit présenté à Fatima correspond aux attentes des intermédiaires de vente rencontrés.



## Le réseau des ambassadeurs

Le réseau n'a pas pu être réuni en 2020. Quelques ambassadeurs ont malgré tout rejoint « Moulins par coeur » en 2020.

Au total, ils sont **74 ambassadeurs**



## Le schéma des balades à vélo

Le schéma a été lancé fin juin 2020 .

Toute l'offre « vélo » est accessible via l'application

Loopi :

- 44 communes de l'agglomération
- 1000 km d'itinéraires sécurisés
- Plus de 50 idées de balades
- Présence de l'offre touristique et des services liés à la pratique du vélo sur l'application



Pour officialiser le lancement de ces nouveaux itinéraires, une Fêtes du vélo les 4 et 5 juillet (800 participants).

L'Office de tourisme a également ouvert du 5 juillet à fin octobre un point de location de vélos (mis à sa disposition par Moulins Communauté) : **158 contrats** de locations ont été réalisés pour un CA de **2 031 euros**.

## Le plan de professionnalisation 2020

Le premier plan de professionnalisation a été mis en place et proposé aux acteurs. Malgré la crise sanitaire, plusieurs sessions de formation ont pu

être réalisées :

- 13 formations, 4 eductours et 3 sessions « services » programmés
- 6 formations, 1 éducteur et une session « services » réalisés
- 60 professionnels participants
- 95 % de professionnels satisfaits



## Des outils de communication au service des prestataires

Pour rappel des outils de communication pour faciliter les échanges entre les acteurs sont à leurs disposition

- Le site internet pro : [pro.moulins-tourisme.com](http://pro.moulins-tourisme.com)
- 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
- 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.

## 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 réflexion sur les outils (Citypass) ou la campagne mutualisée.

## Gestion de la crise sanitaire et opérations de solidarité

Dès le 2 mai 2020, l'Office de tourisme s'est très fortement impliqué dans les opérations de solidarité mises en place en collaboration avec Moulins Communauté, la Ville de Moulins et Moulins Promotion :



6 666 chèques vendus pour 99 990 euros



1 357 chèques vendus pour 6 785 euros\*



4 902 chèques vendus pour 73 530 euros\*  
apportés à 69 restaurants partenaires

\* Au 31 décembre 2020

# Comptes au 31 décembre 2020

## Synthèse du compte de résultat

		2020	2019	Var Valeur	Var %
<b>Produits</b>		<b>610 403</b>	<b>569 482</b>	<b>40 921</b>	<b>7,19%</b>
dont :	Ventes de marchandises	93 853	130 294	-36 441	-27,97%
	Commissions sur ventes	2 660	9 697	-7 037	-72,57%
	Taxe de séjour	70 000	129 316	-59 316	-45,87%
	Autres productions vendues	13 079	24 999	-11 920	-47,68%
	Subvention de fonctionnement	379 736	266 694	113 041	42,39%
	Dont mise à disposition facturée Com. Agglo	34 706	33 194	1 512	4,56%
<b>Charges</b>		<b>612 249</b>	<b>551 804</b>	<b>60 445</b>	<b>10,95%</b>
dont :	Coût des salariés	280 085	302 984	-22 899	-7,56%
	Dont mise à disposition facturée Com. Agglo	34 411	33 270	1 141	3,43%
	Coût des marchandises vendues	103 696	118 874	-15 178	-12,77%
	Honoraires	8 550	11 437	-2 887	-25,24%
	Publicité, publications	113 088	31 457	81 631	259,50%
	Frais de déplacement	6 414	4 210	2 204	52,35%
	Dotations aux amortissements	13 220	11 655	1 565	13,43%
<b>Résultat</b>		<b>-1 845</b>	<b>17 677</b>	<b>-19 524</b>	

## Le bilan au 31 décembre 2020

Actif			Passif		
<b>Actif net immobilisé</b>		<b>25 347</b>	<b>Capitaux propres</b>		<b>165 047</b>
Concession Brevet (site internet)	12 460		Réserves	147 069	
Immobilisations corporelles	12 886		Résultat de l'exercice	- 1 846	
			Subventions d'investissements nette	19 824	
<b>Actif circulant</b>		<b>262 683</b>	<b>Dettes</b>		<b>122 982</b>
Stocks	19 214		Dettes fournisseurs	68 380	
Avances et acomptes versés	2 758		Dettes fiscales et sociales	52 950	
Créances	11 948		Autres	1 652	
Autres créances	182 094				
Disponibilités	45 638				
Charges constatées d'avances	1 031				
<b>Total</b>		<b>288 029</b>	<b>Total</b>		<b>288 029</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 maires des 44 communes de l'agglomération moulinoise  
Les administrateurs de l'Office de tourisme,  
Le GAL Territoire Bourbon-Auvergne,  
Le Conseil régional AURA

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, ...

Et tous les autres acteurs du tourisme.



OFFICE DE TOURISME  
**Moulins**  
& sa région



Capitale des Bourbons

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



**La Région**  
Auvergne-Rhône-Alpes

