



EXTRAIT DU REGISTRE DES  
DELIBERATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

SEANCE DU 8 DECEMBRE 2022

Nombre de Conseillers :

En exercice : 77

Présents : 46

Votants : 59 (dont 13 procurations)

N° 5 B/

OBJET :

SPL VICHY  
DESTINATIONS

RAPPORT ANNUEL  
DE GESTION 2021

Rendue exécutoire :

Transmise en Sous-Préfecture  
le : 12 décembre 2022

Publiée ou notifiée  
le : 12 décembre 2022

Le Conseil Communautaire de Vichy Communauté – Communauté d'Agglomération, légalement convoqué, s'est réuni à l'Hôtel d'Agglomération Vichy Communauté, en session, sous la présidence de **Monsieur Frédéric AGUILERA, Président.**

Présents :

M. Frédéric AGUILERA, Président.

Mmes et MM. Elisabeth CUISSET, Jean-Sébastien LALOY (à partir de la délibération n°45), Caroline BARDOT, Joseph KUCHNA, Michèle CHARASSE, François SENNEPIN, Nicole COULANGE (à partir de la délibération n°43), Michel MARIEN, Nathalie BOUILLON, Jean-Marc GERMANANGUE, Bernard AGUIAR, Charlotte BENOIT, Jean-Claude BRAT, Vice-Présidents.

Mmes et MM. Michel GUICHERD, Elisabeth BARGE, Alain VENUAT, Ariane MILET, Patrick SEROR, Olivier ROYER, Christine MAGNAUD, Franck GONZALES, Thierry WIRTH, Hadrien FAYET (à partir de la délibération n°16), Bertrand BAYLAUCQ, Annie DAUPHIN, François HUGUET, Jean-Louis LONG, Marie-José MORIER, Brice MOLLIER, Jean-François CHAUFFRIAS, Jean-Dominique BARRAUD, Jean-Pierre RAYMOND, Véronique TRIBOULET, Romain DEJEAN, Christophe DUMONT, Sandrine MORIER-MIZOULE, Alexis MAYET, Sylvain BRUNO, Laure GUERRY, Christine BOUARD, Pierre BONNET, Yves-Jean BIGNON, Evelyne VOITELLIER (à partir de la délibération n°49 A/), Henri SARRE, Corinne IBARRA, Linda PELISSIER, Claude MALHURET, Bernard KAJDAN, Sylvie DUBREUIL, Conseillers Communautaires.

formant la majorité des membres en exercice.

Absents avant donné procuration :

Mme et M. Marilyn MORGAND à Joseph KUCHNA, Jean-Sébastien LALOY à Claude MALHURET (jusqu'à la délibération n°44) Vice-Présidents.

Mmes et MM. Michel LAURENT à Elisabeth BARGE, Hadrien FAYET à Nathalie CHAMOIX-BOUILLON (jusqu'à la délibération n°15), Benjamin BAFOIL à Marie-José MORIER, Philippe COLAS à Jean-Claude BRAT, Jean-Marc BOUREL à Sandrine MIZOULE MORIER, Séverine THOMAS-MOLLON à Jean-Dominique BARRAUD, Jean-Michel MEUNIER à Elisabeth CUISSET, Jacques BLETTERY à Nicole COULANGE (à partir de la délibération n°43), Jean-Philippe SALAT à Mme Charlotte BENOIT, Anne-Sophie RAVACHE à Evelyne VOITELLIER (à partir de la délibération n°49 A/), Patrick BLETHON à Frédéric AGUILERA, Pauline TIROT à Corinne IBARRA, Christiane LEPRAT à Sylvie DUBREUIL.

Absents excusés :

Mme et MM. Romain LOPEZ, Monique GIRAUD, François SZYPULA, Françoise DUBESSAY, Sébastien BAUD, Thierry LAPLACE, Annie CORNE, Marie CHATELAIS, Alexandre GIRAUD, Jean ALMAZAN, Valérie LASSALLE, Alexis BOUTRY, Isabelle RECHARD, Jean-Pierre SIGAUD.

Secrétaire : M. Jean-Claude BRAT.

Monsieur le Président,

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment l'article L 1524-5 alinéa 14,

**Vu** les statuts de la Société Publique Locale Vichy Destinations,

**Considérant** que Vichy Communauté est actionnaire de la SPL Vichy Destinations,

**Considérant** le rapport de gestion transmis par la SPL Vichy Destinations pour l'exercice 2021,

**Propose** au Conseil Communautaire :

- d'approuver le rapport de gestion 2021 de la SPL Vichy Destinations, ci-annexé.

Après en avoir délibéré, le Conseil Communautaire :

- approuve le rapport,
- charge M. le Président et M. le directeur général des services de l'exécution et de la publication de ces décisions.

.....  
Fait et délibéré, à la majorité des suffrages exprimés (57 voix pour, 2 abstentions : M. Mayet et M. Mollier), en l'Hôtel d'Agglomération Vichy Communauté, le 8 décembre 2022.

Les Conseillers Communautaires présents ont signé au registre.

Le Président,



**VICHY DESTINATIONS**  
Société Publique Locale  
au capital de 50.000 euros  
Siège social : Rue du Casino  
Palais des Congrès 03200 VICHY  
842 985 608 RCS CUSSET

## **ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE ANNUELLE 2022**

### **RAPPORT DE GESTION SUR LES OPERATIONS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2021**

Chers actionnaires,

Nous vous avons réunis en assemblée générale ordinaire annuelle en application des statuts et des dispositions du Code de commerce pour vous rendre compte de l'activité de la Société VICHY DESTINATIONS (ci-après la « Société ») au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, des résultats de cette activité, des perspectives d'avenir et soumettre à votre approbation le bilan et les comptes annuels dudit exercice. Ces comptes sont joints au présent rapport.

Les convocations prescrites par la loi vous ont été régulièrement adressées et tous les documents et pièces prévus par la réglementation en vigueur ont été tenus à votre disposition dans les délais impartis.

Lors de cette Assemblée, vous entendrez également la lecture des rapports du Commissaire aux comptes.

## **PREMIERE PARTIE**

### **RAPPORT DE GESTION SUR LES COMPTES DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2021**

#### **SITUATION, ACTIVITE ET RESULTATS DE LA SOCIETE AU COURS DE L'EXERCICE ECOULE**

La Société a conclu avec ses actionnaires des marchés publics de prestations de services ayant pour objet de confier à la Société la mise en œuvre de la stratégie liée au tourisme et à l'attractivité du territoire définie par la Ville de Vichy et Vichy Communauté.

La durée de ces marchés est prévue pour trois années à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 et les prix des marchés font l'objet d'une révision annuelle.

Il a ainsi été réalisé un transfert des activités « Tourisme et promotion touristique » et du personnel de l'Office de Tourisme de VICHY avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

- Présentation du marché public de prestations de services liés à l'attractivité du territoire et au tourisme Ville de Vichy/SPL Vichy Destinations conclu le 24 janvier 2019 :

Rappel des objets principaux du marché :

- La mise en œuvre de la stratégie liée au tourisme et à l'attractivité du territoire définie par la ville de Vichy,
- La gestion commerciale et l'exploitation technique des équipements suivants : à VICHY : le Palais des Congrès et le Bureau d'Information Touristique ; à BELLERIVE SUR ALLIER : le Centre International de Séjour, la Maison des Jeunes en partie (dénommé l'Espace du Parc), le Palais du Lac, sa maison annexe et son parking.

Par avenant n°5 en date du 15 Avril 2021, le prix global forfaitaire pour l'année 2021 est révisé en annulant les impacts financiers liés au COVID qui avaient été constatés au titre de l'année 2020 et en ajustant le montant des chapitres pour le porter à 4.426.104,00 € HT.

Par avenant n°6 en date du 15 Juillet 2021, il est mis à disposition de Vichy Destinations, en tant qu'exploitant, un nouvel équipement : le Théâtre extérieur de l'espace du parc, « Théâtre de verdure ». Le prix global forfaitaire du marché pour l'année 2021 est par ailleurs modifié afin de prendre en compte les évolutions suivantes :

- impacts financiers du COVID-19 sur les charges de personnel et prise en compte des indemnités perçues du 1er Janvier 2021 au 31 Mai 2021,
- impacts financiers du COVID-19 ayant conduit à un format allégé des fêtes Napoléon III,
- corriger le non assujettissement à la CFE des bâtiments qui sont utilisés dans le cadre des exploitations confiées à la SPL par le pouvoir adjudicateur en lien avec la réponse en second examen du 16 Avril 2021 de la Direction départementale des Finances publiques de l'Allier,
- corriger les inscriptions budgétaires liées aux reversements supplémentaires de taxe de séjour,
- constituer une enveloppe budgétaire spécifique pour le développement du Mapping sur l'année 2021,
- constituer une enveloppe budgétaire spécifique pour le déploiement de la marque territoriale avec le lancement d'une campagne promotionnelle de proximité sur le territoire national.

Aussi, cet avenant missionne Vichy Destinations pour :

- piloter le passage en 4.0 des équipements du Palais des congrès et de l'Espace du parc, en procédant aux dépenses et en les communiquant dans le régime de débours dans la limite de 45 000 € HT,
- prendre en charge les actions de promotion-communication dans la limite de 150 000 € HT dans le cadre de l'inscription au patrimoine mondiale de l'Unesco, si celle-ci était retenue par le 44e comité du patrimoine mondial,
- contractualiser dès l'année 2021 dans la limite budgétaire de 200 000 € HT afin de planifier le festival des lanternes à l'horizon 2022.

Le prix global forfaitaire pour l'année 2021 est porté à 3.270.626,22 € HT.

Ce marché est arrivé à son terme le 31 Décembre 2021 et s'est reconduit tacitement pour une durée de 3 ans.

La liste des biens mis à disposition de la SPL par la Ville de Vichy a donc été complétée de la mise à disposition du Théâtre extérieur sis sur le site du Centre Omnisports de Vichy.

- Présentation du marché public de prestations de services liés à l'attractivité du territoire et au tourisme Vichy Communauté/SPL Vichy Destinations conclu le 24 janvier 2019 :

Rappel des objets du marché :

- La mise en œuvre de la stratégie liée au tourisme et à l'attractivité du territoire définie par Vichy Communauté,
- La gestion commerciale et l'exploitation technique des équipements suivants : à BILLY : le Bureau d'Information Touristique ; au MAYET DE MONTAGNE : le Chalet Cantonal.

Aux termes d'un avenant n°4, en date du 12 Avril 2021, la liste des biens mis à la disposition de la SPL par la Communauté d'Agglomération Vichy Communauté a été complété d'un local situé 30 Place de l'Eglise au Mayet de Montagne (03250). Le prix global forfaitaire du marché a été révisé pour l'année 2021 afin de tenir compte des évolutions suivantes :

- Neutralisation des actions spécifiques qui ont été réalisées en 2020,
- Reprise des augmentations intervenues en 2020 pour tenir compte du financement du plan de relance touristique,
- Reprise des réductions intervenues en 2020 pour tenir compte des impacts COVID 19 sur le chapitre hébergement et restauration,
- Ajustement des prestations d'hébergement et de restauration en lien avec la réduction d'activités des stages sportifs dans le contexte COVID 19,
- Attribution de l'action spécifique : Déploiement de la marque Vichy Montagne,
- Attribution de l'action spécifique : Développement de la pratique du VTT,

- Attribution de l'action spécifique : Valorisation de la filière médiévale.

Le prix global et forfaitaire est porté à :

384.533,00 € HT pour les prestations facturées par la SPL VICHY DESTINATIONS,  
225.000,00 € HT pour les prestations facturées par la SPL VICHY DESTINATIONS au titre des actions spécifiques,  
678.454 € HT pour les prestations facturées par la SPL VICHY DESTINATIONS au nom et pour le compte de la ville de Vichy.

Cet avenant a également eu pour objet de modifier les modalités de facturation du marché et le rythme de communication des remboursements de dépenses et reversements de recettes entrant dans le régime dit de débours.

Aux termes d'un avenant n°5, en date du 24 Août 2021, des précisions ont été apportées aux modalités de mise à disposition du local situé 30 Place de l'Eglise au Mayet de Montagne (03250), et le prix global forfaitaire pour l'année 2021 a été modifié pour tenir compte des évolutions suivantes :

- Impacts financiers du COVID-19 sur les charges de personnel et prise en compte des indemnités perçues du 1<sup>er</sup> Janvier 2021 au 31 Mai 2021,
- Corriger les reversements de taxe de séjour supplémentaires,
- Reporter le projet VIA CORDA sur 2022,
- Constituer une enveloppe budgétaire spécifique à la réalisation d'une campagne promotionnelle de proximité.

Le prix global et forfaitaire est porté à :

239.510,78 € HT pour les prestations facturées par la SPL VICHY DESTINATIONS,  
225.000,00 € HT pour les prestations facturées par la SPL VICHY DESTINATIONS au titre des actions spécifiques  
678.454 € HT pour les prestations facturées par la SPL VICHY DESTINATIONS au nom et pour le compte de la ville de Vichy.

Ce marché arrivait à son terme le 31 Décembre 2021 mais a été dénoncé et n'a pas été reconduit afin de poursuivre sur deux nouveaux marchés distinguant la mission de promotion des activités touristiques de celle des prestations de services relatives à l'hébergement et la restauration.

- Présentation du marché public de prestations de services liés à l'attractivité du territoire et au tourisme Vichy Communauté/SPL Vichy Destinations conclu le 28 Décembre 2021 :

Ledit marché a pour objet de confier à la SPL la mise en œuvre de la stratégie liée au tourisme, et à l'attractivité du territoire définie par Vichy Communauté.

Il est confié les prestations d'accueil, de promotion et d'information touristique, la gestion commerciale et l'exploitation technique d'équipements énumérés au nom et pour le compte de Vichy Communauté, la mise en œuvre d'actions spécifiques, ainsi que l'animation du schéma de développement touristique.

Ce marché démarre à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2022 et a une durée de 3 ans.

- Présentation du marché public de prestations de restauration et d'hébergement au centre omnisports de Vichy, Vichy Communauté/SPL Vichy Destinations conclu le 28 Décembre 2021 :

Ledit marché a pour objet de confier à la SPL qui agit au nom et pour le compte de la Ville de Vichy, la fourniture de prestations d'hébergement et de restauration au centre omnisports de Vichy, dans le cadre de séjours sportifs.

Ce marché démarre à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2022 et a une durée de 3 ans.

## **ANALYSE DE L'EVOLUTION DES AFFAIRES**

### **Les repères de l'activité en 2021**

Le premier semestre de cette année a été très fortement marqué par les effets de la crise sanitaire Covid19. Comme c'était déjà le cas sur l'année dernière, de nombreuses restrictions et interdictions de regroupement sont venues perturber nos activités et ont entraîné l'annulation de toutes les manifestations et de tous les congrès que nous devions accueillir à Vichy sur la première moitié de l'année.

Heureusement, la situation sanitaire s'est un peu améliorée juste avant l'été. Les événements que nous avons prévu d'organiser ont finalement été maintenus et le programme d'animations a pu globalement se faire.

La fréquentation de la station a été plutôt bonne sur les mois d'été en centre-ville à Vichy comme sur le reste du territoire. La palette de produits touristiques que nous commercialisons à cette période a été élargie pour répondre à la demande. Nous avons lancé un nouveau produit touristique de visite ludique et insolite de la salle de l'Opéra : un escape game « le maître du temps ».

Notre organisation s'est une nouvelle fois adaptée à cette situation en assumant toutes les obligations sanitaires à chaque fois que la gestion des dossiers sur nos équipements l'imposait.

Nous avons également maintenu dans l'emploi la totalité des salariés permanents et avons garanti le maintien de leur rémunération à 100 % de leur salaire brut.

Nous avons également sollicité les dispositifs d'aides au chômage technique qui ont été prolongés par le gouvernement sur plusieurs périodes de l'année.

Un plan spécifique de poursuite des activités a été mis en œuvre sur tous les équipements (Palais des congrès, Bureaux d'accueil, Espace du Parc, Restaurant, Centre de séjour et Palais du Lac) sur tout le second semestre après avoir été négocié avec les autorités locales compétentes et les représentants du personnel.

Et puis, notre entreprise a réussi à reporter la plupart des congrès et séminaires sur les mois de septembre à décembre. Nous avons enregistré sur ces trois mois l'équivalent d'une année complète d'activités sur le secteur du Tourisme d'Affaires.

En plus de cette activité, nous avons fortement développé la filière des jeux avec l'organisation du festival des jeux de société et l'accueil de plusieurs rassemblements de jeux de l'esprit qui ont complété sur la queue de saison les quelques week-ends qui restaient vides.

Au-delà de tout ceci, cette année restera à jamais marquée par deux événements qui vont indéniablement changer le paysage touristique de notre Destination.

## **LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE**

### **1<sup>er</sup> fait marquant : Le territoire doté d'un Schéma de Développement touristique**

En 2020, quelques mois après sa création, Vichy Destinations avait amorcé un travail de réflexion et de construction d'une stratégie pour le développement touristique du territoire de Vichy Communauté. Une stratégie à deux visages s'est progressivement dessinée et imposée pour l'ensemble du territoire. Aujourd'hui nous disposons d'une feuille de route qui reprend toutes les actions que nous avons choisies de mettre en œuvre et que les acteurs publics comme privés ont choisi de financer sur les quatre années qui viennent.

Ce travail a été terminé cette année et nous avons obtenu la totalité des financements prévus au budget (30 000 euros d'aides versées par la Banque des Territoires ).

Dès janvier, nous avons réuni les acteurs du tourisme (socioprofessionnels, institutionnels, politiques et techniciens de la ville et de l'agglomération) pour assurer une bonne compréhension des enjeux et une bonne appropriation des actions par tous.

Ce plan a été présenté et voté en juin 2021 par les élus de la ville et de l'agglomération. En octobre 2021, l'ensemble des acteurs touristiques locaux et régionaux ont également pu le découvrir lors d'une journée dédiée au Palais des Congrès de Vichy.

### ***Une stratégie à deux visages***

Un premier volet plutôt offensif qui s'articule autour d'une stratégie de conquête de nouvelles clientèles sur trois marchés que l'on a qualifiés de prioritaires (Courts séjours urbains, séjours sportifs et de loisirs autour de l'axe Allier et les séjours nature dans la Montagne Bourbonnaise).

C'est autour de ces trois axes que notre plan d'actions se décline permettant ainsi une plus grande convergence entre les politiques d'investissements portées par les Collectivités Territoriales, par les acteurs privés du territoire et par Vichy Destinations.



Un second volet dit d'équilibre qui concerne des secteurs d'activités déjà très présents dans le paysage touristique du bassin de Vichy. Là-aussi nous avons identifié trois secteurs qui représentent un véritable enjeu dans l'équilibre des activités touristiques tant sur leur répartition à l'échelle du territoire que sur les périodes de l'année. La stratégie est cette fois plus défensive puisqu'il s'agit de consolider la place qu'occupe notre destination sur ces marchés et de ne pas perdre des parts de marché sur des secteurs devenus très concurrentiels et dont les modes de consommation évoluent très vite (Tourisme d'Affaires, Thermalisme, résidences secondaires).

Ce schéma de développement touristique est donc devenu dès cette année l'outil opérationnel que l'on souhaitait qu'il devienne pour Vichy Destinations et pour tous ses partenaires. Nous avons lancé quasiment toutes les actions inscrites au programme des deux premières années, sachant que certaines d'entre elles vont peut-être prendre un peu plus de temps pour se terminer. Nous avons préféré engager de façon simultanée des actions sur tous les volets et tous les secteurs afin que notre stratégie de développement reste équilibrée et ne privilégie pas une partie du territoire au détriment d'une autre, ou une période de l'année plutôt qu'une autre.

Enfin, il est clair que ce schéma de développement touristique viendra renforcer la position de Vichy Destinations en tant que partie prenante ou leader sur des projets structurants du territoire :

- ***La mise en place de la marque territoriale***

Le service Communication –Promotion est en charge de la stratégie de déploiement des marques territoriales et touristiques pour tout le territoire. De nombreuses actions ont été engagées à ce titre sur cette année et ont regroupé autour d'une démarche commune les secteurs de l'enseignement, du sport et de l'économie.

- ***La gestion du récent classement UNESCO de Vichy***

Vichy Destinations travaille aux côtés des services de la ville et de l'agglomération pour capitaliser au mieux l'inscription au patrimoine mondial de l'Unesco. Il s'occupe de la mise en œuvre du volet touristique du plan de gestion du classement et participe activement aux travaux d'urbanisme inscrits dans ce plan de gestion. Il participe également à la création et la promotion de la marque européenne « Great Spas of Europe », à travers la mise en place d'un branding book, d'un site internet et d'une banque d'images.

- ***Le projet Muséographique de Vichy***

- ***Le Comité technique APN*** en charge d'animer le schéma directeur des activités de pleine nature pour l'ensemble du territoire communautaire.

- ***Le Comité technique Plan d'eau*** en charge d'organiser, de planifier les aménagements autour du plan d'eau et de coordonner le développement des activités de loisirs et les animations

- ***La rénovation du parc des Sources***
- ***Le plan « Accélération 2030 » de France Thermes et le développement d'une offre de thermo ludisme.***

## **2ème fait marquant : L'inscription au patrimoine mondial**

Le 24 juillet 2021, Vichy est inscrite aux côtés de 10 villes thermales européennes au patrimoine mondial de l'UNESCO « Great Spas of Europe ». Les onze villes ainsi inscrites ont toutes été fondées autour de sources d'eaux minérales naturelles et ont toutes connu un développement de leurs activités touristiques et économiques autour de cette richesse de l'eau.

Ces consœurs, ce sont Baden-Baden, Bad Ems et Bad Kissingen (Allemagne), Bath (Angleterre), Baden bei Wien (Autriche), Spa (Belgique), Montecatini (Italie) ainsi que Karlovy Vary, Frantiskovy Lazne et Mariánské Lázně (Tchéquie).

Cette inscription va permettre d'amorcer un tournant dans la stratégie touristique du territoire et de renforcer la notoriété de la destination dans les prochaines années. Elle sera d'ailleurs un des fondements des prochaines communications touristiques liées au schéma de développement touristique du territoire.

Des actions concrètes ont ainsi été entreprises dès la fin de l'année 2021 avec une grande campagne de communication dans le métro parisien qui a permis d'enregistrer de très bons résultats en terme de fréquentation dès le début de l'année 2022. La SPL Vichy Destinations s'est également attachée les services d'une agence de presse spécialisée pour permettre de maximiser les retombées presse liées à l'inscription en 2021 (23 accueils Presse réalisés).

L'enjeu pour la SPL Vichy Destinations et pour l'ensemble des acteurs touristiques du territoire sera de se mettre à la hauteur des attentes suscitées par les visiteurs qui seront en quête de trouver une destination qualitative en termes d'activités, d'hébergement et de restauration.

Une des premières actions concrètes amorcée fin 2021 sera la refonte de la signalétique du cœur urbain de Vichy. L'objectif de Vichy Destinations et de ses partenaires est de repenser toutes les signalétiques à l'échelle du territoire classé UNESCO (l'interprétation patrimoniale, directionnelle, événementielle, et de pleine santé...) et ensuite de pouvoir étendre cette approche sur le reste du territoire lorsque ceci est pertinent. Cette année 2021 a été l'année du lancement de l'étude globale sur la signalétique et l'année du choix du Cabinet qui va nous accompagner dans cette démarche sur les trois ans qui viennent.

Pour l'anecdote, Vichy a accueilli une visite prestigieuse en 2021 avec la venue du Président de la République, Emmanuel Macron, qui a souligné le travail accompli et validé la dimension prise par l'inscription au patrimoine mondial de l'UNESCO.

## **LE PLAN DE POURSUITE DES ACTIVITES**

### **La rédaction de protocoles sanitaires et le respect des règles de sécurité sanitaire**

Les équipements ont pu rester ouverts à chaque fois que cela était autorisé grâce à la rédaction de protocoles stricts visant à garantir la sécurité sanitaire du public, des salariés et de toutes les équipes des prestataires qui sont intervenus sur le site.

Tous ces protocoles ont été négociés et contrôlés par les services administratifs et les services compétents de la Préfecture.

Chaque stage, chaque congrès, chaque évènement et chaque animation qui supposait la présence en nombre de clientèles sur les équipements que nous gérons a fait l'objet d'une étude détaillée par les services de la Préfecture.

Toutes les recommandations ont alors été appliquées même si parfois cela impliquait des surcoûts importants surtout pour le contrôle des pass sanitaires ou le format des cocktails et buffets.

### **Maintien de la politique d'achats de matériel et d'équipements de protection**

Des équipements de protection individuelle ont été largement fournis à tous les salariés de l'entreprise et ont également été distribués sur tous les sites de production.

L'entreprise a également doté tous les sites d'accueil de distributeurs de gel hydro-alcoolique, de thermomètres électroniques et de bornes autonomes de prise de température.

Comme l'année dernière, un budget spécifique de 45 000 euros a été débloqué pour faire face aux besoins de l'entreprise en vue de garantir la continuité de nos activités et la sécurité de nos salariés.

### **Organisation du temps de travail**

L'idée était de maintenir dans la mesure du possible et en respectant toutes les protections imposées par la situation sanitaire le plus grand nombre de salariés dans l'emploi. C'est ce que nous avons réussi à faire sur les périodes de forte activité (globalement sur le second semestre de l'année).

Pour autant et comme nous l'avons fait l'année dernière, Vichy Destinations a bénéficié des dispositifs d'aide mis en place par le gouvernement sur toutes les périodes où l'activité ne permettait pas de maintenir les salariés dans l'emploi sans avoir recours au chômage technique.

Par ailleurs et là encore pour suivre les prérogatives du gouvernement, Vichy destinations a privilégié la mise en place du télétravail dans tous les services où cela était possible. Dans les périodes critiques d'un point de vue sanitaire, nous avons instauré le principe de 3 jours de télétravail par semaine dans tous les services dits fonctionnels ou supports et dans les services commerciaux.

Depuis, nous avons maintenu le principe d'au moins une journée de télétravail par semaine dans tous ces services à partir du moment où cette organisation ne pose pas de problème dans le fonctionnement normal du service et permet de faire face à la charge de travail.

## **UNE POLITIQUE SOCIALE ADAPTEE AUX ENJEUX**

### **Mise en place d'un plan d'action sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes**

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2021, en concertation avec les Instances du Personnel, VICHY DESTINATIONS a mis en place un plan d'actions spécifique marquant son attachement au respect de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, et plus largement au principe général figurant à l'article L. 1132-1 du Code du travail prohibant toute forme de discrimination.

Ce plan d'action a pour objet de **promouvoir l'égalité professionnelle** au sein de la société VICHY DESTINATIONS et de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la suppression ou, à défaut, la réduction des inégalités constatées.

Au vu du diagnostic établi sur les données 2020, il a été convenu de concentrer l'analyse sur trois domaines : L'articulation vie professionnelle / vie privée, La rémunération effective (obligatoire) et la promotion.

Ce plan d'action en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> mai 2021 a été établi pour une durée d'un an. Au terme de cette période d'un an, un bilan général des actions et des progrès réalisés sera effectué sur cette année 2022.

### **Mise en place d'une politique salariale**

Depuis avril 2021, VICHY DESTINATIONS a mis en place une **politique salariale**. Etablie en concertation avec la Direction et la DRH, cette dernière a été présentée à l'ensemble des salariés de la société, consultable sur notre INTRANET.

**La politique de rémunération** est un élément important dans la vie de l'entreprise. Constituée de part fixe et de part variable, elle constitue un levier pour **motiver et récompenser les salariés**.

L'objectif prioritaire de cette politique de rémunération est de garantir une gestion dynamique des salaires au sein de Vichy Destinations et de glisser progressivement vers une politique salariale qui privilégie l'évolution professionnelle au mérite.

Chaque année, **une enveloppe est définie par la Direction** permettant un pilotage optimal des actions menées en termes de **revalorisations salariales et primes au mérite**. Sont également intégrés dans cette politique salariale les thèmes de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, les revalorisations collectives et conventionnelles, la mise en place d'un système d'équité entre nos deux conventions collectives permettant d'appliquer à l'une et l'autre les mêmes évolutions générales.

## **Mise à jour de notre INTRANET - VICHY DESTINATIONS**

Toute la documentation existante mise en ligne sur l'ancien INTRANET OTT, devait être remaniée afin de correspondre aux nouveautés liées à la création de la SPL.

Depuis ce début d'année 2021, toutes les données de notre INTRANET sont à jour. Les salariés de VICHY DESTINATIONS ont ainsi accès à un grand nombre d'informations, documents, procédures etc. concernant notre fonctionnement interne, la vie juridique de la SPL, la sécurité au travail, la formation, les actions sociales et les partenaires associés, les institutions représentatives et la communication interne.

## **Mise à jour de notre Livret d'accueil et de sécurité - VICHY DESTINATIONS**

Dans la même logique que les travaux effectués sur notre Intranet, le pôle RH a également procédé à la mise à jour de notre livret d'accueil. Ce document remis à chaque nouvel arrivant permet ainsi de renforcer la communication interne et optimiser les conditions d'accueil de nouveaux salariés.

A travers cet outil délivré à chaque embauche, chacun dispose rapidement des informations essentielles sur le fonctionnement et organisation de la SPL.

L'accent est également mis sur nos obligations en matière de sécurité au travail, thème longuement abordé au sein de ce livret, permettant de sensibiliser chaque salarié sur ce volet important.

## **Mise en place d'un logiciel sur la dématérialisation des congés payés**

Fin 2021, VICHY DESTINATIONS a investi dans l'achat d'un logiciel de gestion des congés payés. La société choisie, LUCCA, en activité depuis 19 ans, est un éditeur de logiciels «SaaS» (« Software as a Service » ou en français : «logiciel en tant que service »).

LUCCA propose ainsi des solutions logicielles applicatives hébergées dans le cloud et exploitées en dehors de l'entreprise. VICHY DESTINATIONS a ainsi décidé d'avoir recours au logiciel FIGGO.

FIGGO apporte une réponse simple à notre besoin précis : la gestion des congés et absences, avec dématérialisation totale du processus : demande initiale du salarié, approbation de son supérieur hiérarchique, puis approbation finale de la Direction.

Chaque salarié dispose d'un espace personnel lui permettant d'avoir en temps réel les informations concernant ses congés payés légaux, ses congés conventionnels, ses fractionnements, ses congés exceptionnels.

## **Mise en place d'un Compte Epargne Temps (CET)**

Le 1<sup>er</sup> novembre 2021, VICHY DESTINATIONS a conclu, avec les instances représentatives, un accord dans le cadre des articles L.3151-1 du code du travail ayant pour objet d'instaurer un **compte épargne temps (CET)** au sein de la société.

## **NOTRE SCHEMA DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE ET LES PRINCIPALES ACTIONS DE L'ANNEE**

### **1- Une destination de courts séjours urbains à dominante culture et patrimoine**

#### ***a. Devenir une destination touristique qualitative***

En 2021, l'office de tourisme de Vichy a poursuivi ses efforts pour répondre aux exigences de qualité qu'implique auprès de notre clientèle le classement au Patrimoine Mondial de l'UNESCO.

Des travaux de rénovation des espaces d'accueil et des bureaux ont été finalisés. Ces investissements traduisent une dynamique qui vise à l'obtention de label de qualité et à l'amélioration générale des conditions d'accueil sur le territoire.

De nombreuses prestations ont également vu le jour :

- La mise en place de 4 tablettes tactiles KARTEL pour faciliter la dématérialisation de l'information touristique,
- La refonte des vitrines de l'office de tourisme avec notamment la signature de partenariats majeurs avec l'hippodrome de Vichy et le Groupe L'Oréal,
- La mise en place d'un guichet dédié à la vente de la billetterie d'activités,
- L'obtention du label « Accueil Vélos »,
- La mise en place d'un totem extérieur devant l'office de tourisme pour permettre aux groupes de visites guidées de se rassembler,
- La remise en place des « pots curistes » les mardi soir d'avril à novembre.

Cette politique semble porter ses fruits au moment même où l'activité touristique repart nettement cette année si on la compare à l'année 2020 très perturbée par la crise sanitaire.

Les chiffres laissent apparaître une croissance d'environ 20 % de la fréquentation avec 44 387 visiteurs accueillis dans le bureau d'information touristique (hors les clients de la Maison Vichy et les visiteurs des cubes éphémères du bord d'Allier).

#### ***La qualité de notre Territoire à travers des labels et des classements reconnus***

En 2021, Vichy Destinations a validé le dossier lui permettant d'obtenir la catégorie 2 des offices de tourisme.

Les équipes ont également travaillé sur la constitution des dossiers de la marque «Qualité Tourisme » et de la catégorie 1, plus hauts niveaux de distinction des offices de tourisme en France.

Cette démarche de qualité structurante, inscrite dans le schéma de développement touristique du territoire, doit pouvoir renforcer la légitimité de Vichy Destinations auprès des acteurs locaux et régionaux du tourisme et l'efficacité de nos actions et projets de développement.

Les audits finaux seront réalisés en 2022 et permettront, s'ils sont couronnés de succès, d'entretenir une dynamique d'excellence en matière d'accueil et d'information touristique sur le territoire de Vichy Communauté.

En parallèle des audits, Vichy Destinations a également mis en place les jalons d'une démarche d'observatoire touristique sur le territoire. L'objectif est de pouvoir disposer de données qualitatives et quantitatives souvent recherchées par des investisseurs. Ces données seront compilées pour la toute première fois dans un rapport d'activité qui sera publié au premier semestre 2022.

A noter également qu'en fin d'année 2021, Vichy Communauté a décroché le label « France Station Nautique » pour la qualité des infrastructures du territoire notamment grâce à ses différents plans d'eau (Lac d'Allier, Plan d'eau de Saint-Clément,...).

### ***La promotion à travers la Presse nationale et internationale***

La presse a également été au cœur des actions menées à l'office de tourisme de Vichy. En 2021, portés par l'inscription au patrimoine mondial de l'UNESCO, 65 accueils presse (en hausse de 145%) ont été réalisés sur le territoire de Vichy Communauté avec quelques titres marquants : TF1, le Figaro, Geo, le Parisien, Ouest France...

Pour nous aider l'année du classement au patrimoine mondial, nous avons eu recours aux services d'une agence de communication spécialisée dans la filière culturelle et patrimoniale. Cette agence nous a aidé à gérer les nombreux accueils de presse et a été à l'origine de plusieurs reportages dans des magazines spécialisés.

### ***b- La mise en scène du Parc des sources et de la Source de l'Hôpital***

#### ***De l'évènementiel au Fer à cheval pour plus de visibilité***

En s'installant dans la galerie du Fer à cheval, Maison Vichy poursuivait une double ambition. Changer le regard des excursionnistes, des touristes et des vichyssois eux-mêmes sur leur ville, et ramener ce lieu emblématique sur le parcours des visiteurs.

Vichy destinations s'inscrit de manière forte dans le projet de renaissance du cœur thermal et dans la rénovation du Parc des sources. La SPL s'est donc attachée en 2021 à donner encore plus de visibilité à « Maison Vichy ». Dans un premier temps avec la création d'une terrasse, visible de la rue du Casino et en accès libre et gratuit des visiteurs. Nous avons également organisé des expositions thématiques (Paul Devaux cet été à l'intérieur de la Maison Vichy).

Mais c'est cet hiver que Vichy Destinations a réellement enfoncé le clou en mettant l'accent sur le fer à cheval avec le programme d'illuminations et d'animations « les vitrines de Célestins ».

En créant un parcours sous les galeries jusqu'aux vitrines animées de la source de l'Hôpital, cet évènement a donné un véritable coup de projecteur sur le lieu. Et pour fixer cette clientèle de passage, la SPL s'est adjoint les compétences d'un acteur local pour proposer une offre de restauration/snacking/boissons dans un chalet installé dans le prolongement de la terrasse, transformant ainsi le square de la source de l'Hôpital en lieu festif et animé, fortement marqué par l'esprit de Noël.

Du 27 novembre au 2 janvier, tout a été fait pour plonger le visiteur dans l'esprit de Noël : illumination du kiosque et des galeries, vitrines animées dans la source de l'hôpital, tombées de neige, chalet gourmand, distribution de marrons chauds, chants de Noël, spectacles, rencontres avec le père-noël...

D'après les relevés de fréquentation des différentes composantes du programme des Vitrines de Célestins, on a pu estimer que celui-ci avait donné lieu à près de 10 000 participations.

### ***Redynamisation des boutiques du Fer à Cheval***

Vichy Destinations a grandement participé cette année à la politique de redynamisation de l'offre de commerce du Fer à Cheval. Déjà en multipliant les actions pour développer la Maison Vichy et en augmentant les animations autour du Kiosque.

Nous avons renforcé les partenariats avec les commerçants du secteur à chaque fois que cela a pu se faire et avons décoré toutes les vitrines vides à travers une vitrophanie sur l'histoire de Vichy.

### ***Maison Vichy, une réelle appropriation par les Vichysois***

Dans sa stratégie de reconquête des marqueurs de la destination, Vichy destinations a pu s'appuyer sur son espace de marque. La chaise Vichy, réédition de la célèbre chaise Multipl's originale, a notamment rencontré un très bel accueil. Le sac de voyage vintage largement logotypé est un best-seller.

En dépassant le stade du simple « goodies » avec la création d'une gamme de produits dérivés vendu dans un espace de vente identitaire, Vichy destinations déploie un outil de marketing territorial performant et ce, avec un coût résiduel très faible en année N.

Les chiffres du premier trimestre 2022 (près de 200% d'augmentation), confirment l'engouement des vichysois pour cette marque identitaire et nous encourageant à poursuivre le développement des gammes (une gamme textile devrait voir le jour prochainement).

### ***Le renforcement du Village de l'Opéra***

Vichy destinations a renouvelé l'opération d'extension des terrasses et de piétonisation du secteur des rues de Banville et du Casino. La décoration a été renforcée cette année et le programme d'animations a été complété par des animations du jeudi au dimanche soir en continue sur l'été.

### ***c- Médiation et interprétation du patrimoine en ville***

#### ***Mise en scène des circuits emblématiques et des nouveaux Produits Touristiques***

L'enjeu de taille est de proposer des produits touristiques qualitatifs sur les 4 saisons pour répondre aux besoins de découverte et de compréhension du patrimoine historique et architectural de Vichy. Plus nous mettrons sur le marché des produits expérientiels et plus nous renforcerons l'offre et plus les visiteurs resteront longtemps sur la ville ou reviendront en ayant le sentiment de ne pas avoir tout vu et vécu.



De nombreux projets ont été mis en œuvre cette année :

***L'escape Game*** « Le Maître Chanteur » issu d'un partenariat avec Vichy Culture et la société Cryptopolis permet depuis juin 2021, de découvrir l'opéra de Vichy sous un angle ludique en famille ou entre amis.

***Le nouveau parcours de découverte de ville « Vichy 1939-45 »*** permet au travers d'une web - application de découvrir les lieux importants de cette période grâce à des contenus audio et vidéo travaillés avec Audrey MALLET, historienne spécialisée de la seconde guerre mondiale.

***Les visites guidées*** ont également été renforcées au départ de l'office de tourisme de Vichy avec une hausse de 130% des créneaux grand public et la création de nouvelles visites : « Les reines de la ville d'Eaux », « La Résistance à Vichy », « Vichy inscrite au patrimoine mondial de l'UNESCO »...

***L'expérience « Opéra Ouvre-toi ! »*** a elle aussi été renforcée puisqu'elle a été proposée pour toutes les vacances scolaires. La communication a été complétée avec l'acquisition de kakemonos d'extérieur et la salle de l'Opéra a été sonorisée pour agrémenter la visite.

***La mise en lumière du Grand Casino*** avec le renouvellement du Mapping et la projection d'un nouveau film destiné à faire la promotion du classement au Patrimoine mondial de l'UNESCO. Ce nouveau film a représenté une dépense assez lourde de 45 000 euros entièrement financée par Vichy Destinations.

***6 excursions au départ de Vichy*** ont été créées avec le partenaire « Belles Balades » pour permettre aux visiteurs de découvrir le territoire et les destinations aux alentours (Billy, Lapalisse, Saint-Pourçain, Charroux, La Montagne Bourbonnaise...) ou encore de valoriser le patrimoine thermique et le bien-être (excursion « O fil de l'eau »)

***3 « Vichy Pass »*** ont été proposés aux touristes sur des durées de 24, 48 et 72 heures. Issus d'un partenariat avec la société ADEYLIA, ces pass permettent de faire découvrir toutes les activités touristiques du territoire (et par conséquent de faire travailler nos partenaires) à des tarifs préférentiels.

***La création du jeu de piste « La Légende Oubliée »*** au départ de l'office de tourisme de Châtel Montagne en collaboration avec la société « Monsieur Damien »

Cette démarche structurante de l'offre a été appuyée par la montée en puissance de la billetterie en ligne des activités (MOKA Tourisme) et la création d'un point de vente dédié aux activités pour la saison dans l'office de tourisme de Vichy. Les résultats sont là, en 2021 les ventes en ligne représentaient près de 70K€ de chiffre d'affaire et la SPL Vichy Destinations distribuait plus de 20 partenaires locaux et extérieurs (Musée de l'Opéra, Musée AAA, CNCS, Paleopolis, activités de loisirs...)  
Enfin, la mise en place d'un nouveau support dédié à l'offre touristique a vu le jour en 2021 : « Le livret des Escapades ». Ce nouvel outil facilite désormais la revente des produits touristiques sur le territoire de Vichy Communauté grâce à une offre qualifiée et claire.

#### ***d- Accompagnement à la diversification de l'offre d'hébergement***

##### ***La création d'un poste dédié aux socioprofessionnels***

Un des enjeux forts en 2021 pour Vichy Destinations a été la structuration d'une politique socioprofessionnelle touristique sur le territoire. L'ampérage a été mis sur des actions concrètes qui ont toutes commencé cette année :

- La création d'un poste dédié à la création et à l'animation des socioprofessionnels au sein du pôle tourisme de Vichy Destinations.
- La construction d'un plan d'actions concrètes :
  - La mise en place d'outils de communication avec ces mêmes partenaires (Facebook, mails, réunions collectives),
  - La mise en place d'actions de formations (qualité d'accueil, réseaux sociaux, visibilité web...) en lien avec le CDT de l'Allier, ADN Tourisme et l'ART AURA,
  - Les réflexions pour la mise en place d'un guichet unique pour les porteurs de projets sur le territoire avec plusieurs acteurs : service urbanisme, vichy économie,...

#### ***e- Elargir le champ d'intervention du pôle commercial et développer la filière des jeux***

Des gros changements sont intervenus cette année sur ce secteur d'activité avec en ligne de mire le double objectif de mieux structurer la démarche portée par Vichy Destinations à l'échelle du territoire national et d'augmenter le nombre de manifestations accueillies sur deux saisons : l'automne et l'hiver.

##### ***Création d'une cellule dédiée au sein du pôle commercial***

Une cellule spécialement dédiée à l'univers des jeux a été créée et rattachée au pôle commercial. Deux salariés ont été mandatés pour porter la stratégie de développement de ce secteur. Ils ont pour missions de mettre en œuvre le plan d'action et de prospection avec des objectifs chiffrés en nombre de manifestations.

Cette cellule est également en charge de l'organisation du Festival des jeux. L'édition de cette année a d'ailleurs connu un très grand succès tant pour la fréquentation du public sur les deux jours que par l'ampleur du salon professionnel. Ce salon B to B regroupe des éditeurs, auteurs, et distributeurs français et européens. Tous les grands noms de la profession se retrouvent à Vichy et notre salon est devenu en trois ans le deuxième rendez-vous annuel derrière Cannes.

### ***Mise en place d'une Commission Locale des Jeux***

Cette commission regroupe tous les acteurs locaux qu'ils soient du monde professionnel ou du monde associatif. Elle est présidée par Monsieur Franck Dichamps qui s'est investi fortement depuis plusieurs années dans l'organisation du Festival des Jeux et qui a ce titre a voulu poursuivre avec nous les efforts pour le développement de cette filière économique.

Cette démarche est intéressante dans le sens où c'est la première fois sur notre territoire que le monde du jeu se rassemble pour mettre en commun des problématiques, des réseaux de connaissances et partager des ambitions.

### ***Création d'un modèle économique pour les manifestations***

L'idée était de réfléchir à un modèle organisationnel et financier qui permettait aux représentants des jeux qui siègent dans la Commission de proposer la destination Vichy auprès des instances nationales et régionales en garantissant que chaque acteur de la filière puisse trouver un intérêt à agir et à porter le développement.

Ce modèle a été présenté et débattu au sein de la Commission avant d'être validé à l'unanimité.

Il permet aujourd'hui à tous de connaître en temps réel les disponibilités sur les périodes de l'année où on souhaite accueillir les manifestations, de sécuriser les budgets des manifestations à l'échelle régionale et nationale et d'anticiper l'organisation de la manifestation sur tous les équipements que porte le territoire ( Palais du Lac, L'Espace du Parc, le Palais des Congrès et l'Hippodrome ).

Nous avons ainsi accueilli cette année deux compétitions supplémentaires de plus de 350 personnes à chaque fois sur les mois de février et mars (du Tarot et du Bridge ) en plus des manifestations qui ont toutes été maintenues dans le calendrier malgré les contraintes imposées par la crise sanitaires.

### ***f- Des supports de communication au service de la promotion du Territoire***

En 2021, Vichy destinations a consacré un budget important à la refonte de ses sites internet. Ce travail de longue haleine sera présenté en mai 2022.

### ***Le nouveau site Vichy mon Amour***

Au-delà de l'intégration de la nouvelle identité visuelle «Vichy mon Amour, le nouveau site de destination est conçu autour des principes d'expériences utilisateur et de parcours client, l'objectif étant d'associer aux articles de contenu un maximum d'offres connexes (visites excursions, découverte, partenaires touristiques, ...) de manière à faire basculer une simple visite en acte d'achat.

### ***Le site Montagne bourbonnaise***

Le site Montagne bourbonnaise est largement intégré au site Vichy mon Amour lequel propose dès la page d'accueil une double entrée « envie de ville » « envie de nature ». Le but est clairement d'afficher la complémentarité des offres Vichy/Montagne bourbonnaise.

Toutefois, le site dispose également d'une URL propre et d'une page d'accueil spécifique, offrant ainsi une belle visibilité du territoire sur le web.

### ***La nouvelle boutique en ligne***

Dans le prolongement du flag ship store Maison Vichy, sera lancée en mai la nouvelle boutique en ligne Vichy mon amour. On pourra y retrouver l'ensemble de la gamme Maison Vichy, avec une approche très « Story telling », qui met en avant les produits iconiques Vichy.

Avec la mise en ligne de la billetterie en 2021, c'est donc tout un écosystème digital entièrement repensé qui verra le jour en 2022 afin d'asseoir la présence de la marque sur le digital.

### ***Unesco, une approche transversale***

Vichy destinations s'engage résolument dans la promotion de l'inscription Unesco en l'intégrant dans l'ensemble de ses supports de communication et en finançant cette année une campagne très ciblée sur des marchés géographiques élargis par rapport à ce que l'on fait habituellement.

- Le magazine Vichy mon Amour #11 lui consacre un cahier spécial de 48 pages, didactique, sorte de guide de découverte des 34 sites emblématiques classés,
  - le site Vichy mon Amour avec une strate dédiée en page d'accueil à la découverte des sites,
  - un aménagement dédié au sein de Maison Vichy (juin 2022)
  - la campagne d'affichage menée dans le métro de Paris en décembre 2021, ainsi que sur Lyon, Moulins, Bourges, Dijon, Roanne, Limoges... Des campagnes d'affichage traditionnelles complétées par des campagnes d'affichage numérique dans de très nombreux centres commerciaux.
- Une campagne complétée par une campagne digitale massive sur Facebook.

## **2- Une Destination Sports Loisirs et Bien-être pour les individuels et familles**

### ***a- Le schéma directeur de valorisation du Lac d'Allier et de la rivière***

Pendant le premier confinement lié à la crise Covid, Vichy Destinations avait construit un plan de relance des activités touristiques avec pour objectif de réfléchir à un nouveau positionnement de notre destination. Ce travail a débouché dès l'été 2020 sur le lancement de la nouvelle marque territoriale Vichy Mon Amour et la déclinaison de la base line « une destination qui vous veut du bien »

Nous avons alors décidé de décliner ce positionnement sur l'aménagement, la valorisation des bords de l'Allier et sur le renforcement de l'offre d'activités proposées sur et autour du lac.

Nous avons décidé cette année de poursuivre dans cette voie et de renforcer l'offre d'activités nautiques. Nous avons également fait attention de garder la dynamique collective du plan de relance qui avait regroupé autour d'un même programme d'actions tous les services de la ville et de l'Agglomération, les services de Vichy Destinations et les acteurs privés du plan d'eau.

Ainsi, il a été créé un Comité Technique du Plan d'eau regroupant acteurs publics et privés pour s'assurer de la bonne coordination des interventions et la bonne mise en œuvre du plan d'actions inscrit dans ce volet du schéma de développement touristique.

Vichy Destinations a pris sa place au sein du ce Cotech en assurant deux missions essentielles :

- La gestion et la coordination du programme d'animations
- Le développement d'une offre d'activités et de produits touristiques sur le plan d'eau

Les principales actions maintenues pour cette année sont :

- Un programme d'animations et d'activités sur le plan d'eau pour tout l'été et le plan de communication correspondant
- L'aménagement des plages et bases de loisirs autour du Lac d'Allier (Ronde, Palais du Lac, base de loisirs de Bellerive, Plage des Célestins)
- Une offre de services et d'animations sur la voie verte (village vélo à la ronde, sortie et circuit découverte, accueil vélo à Billy)

Des nouvelles actions sont venues renforcer notre offre produits :

- Le classement de notre destination au réseau France Station Nautique qui est une reconnaissance de notre vocation nautique sur le Lac d'Allier mais aussi de façon plus large sur la rivière Allier et sur les plans d'eau du territoire communautaire (Jalicot à St Germain des fossés et le plan d'eau de Saint Clément),
- Le développement des produits de Canoë et Kayak sur la rivière avec les liaisons entre Saint - Yorre et Billy en amont et en aval du Lac (Produits combinés Canoë-VTT entre les bases de loisirs de Saint-Yorre et de Billy )
- Les liaisons cyclistes et piétonnes entre l'arrivée de la voie verte à Billy et le cœur du centre touristique (la forteresse et le Bureau d'information Touristique et son accueil vélo).

### **3- Une Destination Nature : La Montagne Bourbonnaise**

#### ***a. Renforcer l'accueil touristique en Montagne Bourbonnaise***

#### ***Une montée en puissance de la Montagne Bourbonnaise***

En 2021, la fréquentation globale des offices de tourisme de la Montagne Bourbonnaise a augmenté de 100% soit 7634 visiteurs accueillis dans nos Bureau d'Information Touristique

Pour atteindre ces résultats encourageants, Vichy Destinations a engagé de nombreuses actions pour améliorer la qualité de l'information touristique au cœur de la Montagne et a lancé des nouveaux produits pour capter les visiteurs et les retenir sur place.

### **A Châtel-Montagne :**

- Mise en place de panneaux « Vichy Montagne Bourbonnaise » et « Office de Tourisme de France » sur la façade,
- L'organisation de 7 expositions différentes dont 5 dans l'Espace Rufus de l'Office de Tourisme de Châtel Montagne et 2 dans la salle du conseil municipal (en 2020, il n'y avait eu que 3 expositions à cause de la crise sanitaire). Ces expositions ont attiré 1871 visiteurs en 2021,
- La création du jeu de piste « La Légende Oubliée » au départ de l'office de tourisme de Châtel Montagne en collaboration avec la société « Monsieur Damien» ,
- La structuration d'un service de location de VTT et de VTTAE :
  - o L'activité location de VTT est dorénavant présente sur les sites internet E-VTT location auvergne, the guide, France vélo tourisme et Vichy Destinations,
  - o Les tarifs de location sur le territoire de la Montagne Bourbonnaise sont uniformisés avec ceux pratiqués par VIVÉLO au village vélos de la Rotonde (demi-journée à 15€ au lieu de 20€ en Montagne Bourbonnaise), création d'un tarif 1 heure,
  - o Mise en place d'un panneau permanent avec circuit de Châtel-Montagne qui précise les conditions de location sur la place Alphonse Corre de Châtel-Montagne,
  - o Prêt de VTTAE à 3 prestataires de la Montagne Bourbonnaise pour renforcer la location sur le territoire : Plan d'eau de Saint-Clément, Camping des Myrtilles, Foyer du Montoncel.

### **Au Mayet-de-Montagne :**

- Mise en place de panneaux « Vichy Montagne Bourbonnaise » et « Office de Tourisme de France » sur la façade,
- Le déménagement et la rénovation totale de l'office de tourisme du Mayet de Montagne pour pouvoir bénéficier d'un espace accueillant et en lien avec la charte graphique de la marque territoriale et réouverture,
- Préparation de la remise en route en 2022 du musée de la vannerie en lien avec l'association « Les Amis de la Montagne Bourbonnaise ».

## ***b- Spécialiser la Montagne Bourbonnaise autour de pôle d'activités et d'attractivité***

### ***L'essor de Billy vers l'obtention du label petite cité de caractère***

L'année 2021 a aussi permis la montée en puissance des activités touristiques du village de Billy au nord de l'agglomération. Du fait de la pandémie mondiale, La SPL Vichy Destinations a procédé à une ouverture tardive de ses activités saisonnière le mercredi 19 mai 2021 pour les terminer le 3 octobre 2021.

Malgré une saison d'ouverture un peu écourtée, la fréquentation touristique a connu une hausse importante (+ 39% en moyenne sur la période).

Parmi les actions marquantes qui ont été engagées :

- L'amélioration des services proposés aux visiteurs avec la mise en place du Label « Accueil Vélo », la vente de boissons fraîches,
- L'installation d'une borne numérique KARTEL pour renforcer la dématérialisation de l'information touristique,
- La mise en place de l'excursion « Au temps des Chevaliers » :
  - o 14 excursions pour 78 visiteurs avec le partenariat des belles balades
- La bonne fréquentation de la voie verte et l'installation de bornes de rangement de vélos devant l'office de tourisme,
- La forte fréquentation événementielle avec notamment la « Forteresse des sorciers »,
- Les bons résultats des visites guidées :
  - o 426 séances et 3 334 visiteurs individuels et groupes (+29%),
  - o Mise en valeur du village : Mise en lumière extérieure de la forteresse.

Le travail de la commune et de Vichy Destinations a été récompensé en décembre 2021 avec un retour favorable de la commission d'attribution des labels pour l'adhésion à l'association des « Petites Cités de caractère ». Cette récompense va permettre de continuer les travaux liés à l'attractivité du village, il donnera également lieu à la mise en place d'un plan dédié au label en 2022.

## ***c- Développer les pôles d'activités APN et structurer l'offre du Territoire***

Le schéma de développement touristique du territoire fait la part belle aux activités de pleine nature notamment en Montagne Bourbonnaise. Les enjeux sont multiples avec notamment deux grands axes de travail prioritaire : l'aménagement et le balisage de circuits et une modernisation des outils de promotion et de communication.

Pour permettre une meilleure coordination des actions menées et une meilleure mise en œuvre du plan d'actions inscrit dans notre schéma, Vichy Communauté et Vichy Destinations ont choisi de mettre en place un comité technique APN.

L'animation et le pilotage de ce Comité Technique a été confié sur le volet opérationnel à Vichy Destinations.

Notre entreprise a parfaitement rempli le rôle qu'elle devait jouer en regroupant tous les acteurs du secteur au sein de ce comité technique et en menant à bien la totalité des actions inscrites dans notre feuille de route :

- L'installation d'un panneau avec les circuits VTT de l'espace Vichy Montagne sur la Place Alphonse Corre de Châtel-Montagne,
- La distribution d'une nouvelle carte et d'un topo guide dédié à la pratique du VTT sur le territoire,
- Création d'une carte de « l'espace VTT Vichy Montagne » distribuée gratuitement dans l'ensemble des offices de tourisme,
- La finalisation de la randonnée du plan d'eau de Saint-Clément (mise en place de passerelles),
- La remise à plat de l'ensemble des données liées aux APN sur Apidae, Cirkwi et IGN rando,
- La distribution d'un nouveau topo guide pour la pratique de l'escalade dans l'Allier,
- Le démarchage des socio-professionnels pour le déploiement du label vélo (12 labélisations) et du label randonnée (15 labélisations) sur le territoire.

Cette année a également été une année charnière pour le lancement de gros projets qui devraient voir le jour dès le printemps 2022 :

- la mise en place d'une application dédiée à la pratique sportive de pleine air à travers un partenariat avec la société spécialisée CIRKWI. Une application en marque blanche nommée « Vichy Rando & VTT » sera lancée en mai 2022,
- une campagne d'image a déjà été lancée et en partie financée sur cette année,
- la montée en puissance d'une promotion sur les salons spécialisés APN et RANDO avec une présence de notre destination aux salons de la randonnée de Lyon et le salon Roc Azur.

### ***La création du plus grand espace VTT de France***

Des discussions ont été engagées avec nos partenaires institutionnels et associatifs des départements voisins de façon à ce que la Montagne Bourbonnaise entre dans la dynamique de rapprochement de plusieurs espaces de pratique de VTT avec pour objectif de créer le plus grande espace de France.

La stratégie regroupe plusieurs axes de travail parmi lesquels une communication commune à travers une identité qui pourrait regrouper tous les espaces, une mutualisation des moyens humains et financiers pour la gestion des services touristiques

Les discussions ont bien avancé avec le Livradois Forez, le Roannais et Thiers au point que nous soyons aujourd'hui totalement intégré dans le périmètre et dans le plan d'actions de « l'espace VTT Grand Air ».



## ***d- renforcer la promotion de la Montagne Bourbonnaise***

### ***La marque Vichy Montagne bourbonnaise poursuit son développement***

Dans le prolongement du magazine Vichy Montagne, la SPL poursuit son effort de marketing touristique de la Montagne bourbonnaise.

Dans l'optique de déployer de manière cohérente la communication de ce territoire, une « boîte à outil » a été réalisée : logo, charte graphique, supports chartés.

Cet outil est mis à disposition des prestataires et des services de Vichy Destinations (pôle tourisme, pôle évènementiel) dès lors qu'ils conçoivent des supports de communication.

### **4. Maintenir notre position sur le marché MICE et adapter nos équipements à la demande**

L'activité du Tourisme d'Affaires a été très contrastée cette année. Un premier semestre très frustrant car toutes les manifestations déjà confirmées ont toutes été annulées et reportées par les entreprises. Les risques sanitaires et les contraintes imposées par le gouvernement ont eu raison des clients les plus volontaires et les plus enclins à maintenir leurs dates.

Un second semestre exceptionnel qui a sauvé la saison et a généré quasiment le CA d'une année complète en quatre mois.

Ce rythme très soutenu a été très angoissant et éprouvant physiquement et moralement pour nos équipes. Du début du mois de septembre à la fin de novembre, nous avons géré sur les trois sites des dossiers en continue sur les jours de la semaine comme sur les week-ends avec des temps de montage et démontage extrêmement réduits et le plus souvent en pleine nuit.

Ces choix commerciaux ont été parfaitement assumés par nos équipes et la qualité des prestations a été maintenue. Sur les 190 dossiers gérés sur cette période, pas un client n'a déploré des conditions d'accueil dégradées.

Le fait d'avoir répondu aux attentes de nos clientèles les plus fidèles comme des nouvelles, tant sur les conditions de report de leur projet que sur la gestion dynamique de nos plannings, a très clairement renforcé notre compétitivité sur notre marché régional.

En profitant d'un contexte particulièrement perturbé, nous avons su montrer notre savoir-faire et répondre présents. Nous nous sommes clairement installés comme une destination incontournable du marché AURA.

L'objectif à terme est bien de développer ce secteur d'activité en travaillant sur des niches de clientèles que nous n'avions pas pris l'habitude de cibler.

Les nouveaux équipements que nous allons commercialiser comme l'hippodrome présentent de nouvelles opportunités et peuvent compléter notre offre pour répondre à des marchés que nous n'exploitions pas (les mariages, les anniversaires et réunions de famille, les lancements de produits pour l'entretien des espaces extérieurs,...).

### ***a- Par une modernisation de nos outils et de nos équipements***

Il faut impérativement entretenir et rénover les principaux équipements structurants de notre destination sur le marché des congrès et séminaires. De gros travaux d'entretien et d'embellissement ont été lancés cette année sur le Palais du Lac et sur le Palais des Congrès :

- Relamping de toutes les salles du Palais des congrès,
- Entretiens des abords immédiats des bâtiments et plans de nettoyage des terrasses, des trottoirs et des parkings adjacents utilisés par les clientèles,
- Rénovation de l'entrée VIP du Palais des Congrès et de l'enseigne lumineuse,
- Peintures intérieurs de la salle du Palais du Lac et changement des menuiseries,
- Audit sur le système de chauffage du Palais des Congrès.

Ces premiers travaux seront suivis d'une phase de rénovation des voiries au Centre Omnisports, de réhabilitation des parkings devant l'Espace du Parc et d'une refonte globale des réseaux d'éclairage du Centre Omnisports. Ce plan d'embellissement est d'ores et déjà programmé sur 2022.

### ***b- Par le déploiement de nouveaux outils numériques***

Nous avons également adapté nos outils aux nouveaux enjeux de la filière du congrès et aux attentes de nos clientèles. Les effets de la crise Covid à moyen terme sont difficiles à appréhender mais il est déjà acté que les organisateurs de congrès chercheront à mixer plusieurs formes de réunions, en présentiel et en distanciel (les congrès hybrides et digitaux).

Pour répondre à ses nouvelles exigences et pour rester compétitif par rapport à la concurrence, Vichy devait au plus vite équiper toutes les salles plénières avec les liaisons, les outils techniques et numériques qui permettent d'assurer des visioconférences partout dans le monde et dans tous les coins de la France, de capter et diffuser du son et de l'image.

Pour un budget global de 50 000 euros, Vichy Destinations a donc lancé cette année le Plan 4.0 sur le Palais des Congrès, le Palais du Lac et l'Espace du Parc). Il est aujourd'hui possible d'organiser un congrès digital et/ou hybride dans toutes les salles que nous gérons avec du matériel qui peut s'adapter au format des réunions ( systèmes mobiles et fixes de captation vidéo, liaisons filaires pour accès au haut-débit, écrans et système de gestion intégrée des diffusions d'image, vidéoprojecteurs, ordinateurs dédiés aux visioconférences... )

### ***c- Par une mutualisation de nos moyens et de nos politiques commerciales***

#### ***Structurer l'offre du Territoire autour d'un Convention Bureau***

Cette année a été consacrée à poser les bases de notre futur Convention Bureau en travaillant avec les deux principaux partenaires privés du secteur (Société des Courses et France Thermes). Nous avons expliqué les enjeux d'une démarche mutualisée et commune autour d'un organe de pilotage qui garantisse une autonomie suffisante à tous les partenaires dans les choix de développement de leurs produits et le positionnement de leurs établissements.

Nous avons affiné une stratégie de développement de l'offre MICE pour l'hippodrome. Dans la foulée, nous avons défini les premières procédures commerciales qui devraient permettre dès le début du premier trimestre 2022 de lancer la commercialisation de l'offre hippodrome par une équipe commerciale commune Vichy Destinations et Société des Courses.

Les équipes commerciales pourraient rejoindre cette dynamique au cours de l'année 2022.

#### ***Doter ce Convention Bureau d'un logiciel de gestion intégrée des congrès***

Nous avons choisi l'outil CRM pour les deux services commerciaux de Vichy Destinations et de la Société des Courses. Cet investissement assez lourd sera porté par Vichy Destinations et sera mis à disposition des services commerciaux de nos deux partenaires dès lors qu'ils prendront la décision de mutualiser les outils de gestion.

#### ***Renforcer l'offre réceptive locale***

Un gros travail a été fait à ce niveau pour doter notre destination d'un produit expérientiel basé sur le patrimoine historique et architectural de Vichy et par référence au classement UNESCO.

Nous avons développé un Escape Game pour des groupes de 50 à 300 personnes qui conjugue la découverte des trois sites emblématiques du Vichy Thermal : l'ancien Grand-Casino, la salle de l'Opéra et le Hall des Sources.

Ce produit a été testé par deux clients fidèles de notre destination avant que la commercialisation soit lancée dès novembre 2021 et laisse déjà entrevoir un succès garanti.

## **LES ANIMATIONS TOURISTIQUES AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT**

### ***Les Fêtes Napoléon***

A peine 10 jours après la sortie de l'état d'urgence sanitaire, le public a pu retrouver « Vichy fête Napoléon III » les 10, 11 et 12 juin. Certes, l'édition 2021 des fêtes n'a pu exister que dans une version réduite, privée de ses grands temps forts (Impérial Park, Dîner de l'Empereur, Grand défilé, Bal...) mais le public a répondu en masse sur l'ensemble des animations programmées : concert d'ouverture (411 entrées payantes), grand spectacle musical et dansé proposé à l'Opéra pour clôturer l'évènement (1400 entrées gratuites), Thé de l'Empereur en grand format.

### ***Les feux d'artifice***

Après plusieurs semaines de discussions et négociations avec les services de la Préfecture, nous avons réussi à maintenir les traditionnels feux d'artifices du 14 juillet et du 15 août.

### ***Les animations musicales***

Toutes les animations musicales que l'on retrouve pendant tout l'été en centre-ville comme au bord de l'Allier ont été elles-aussi maintenues :

- On danse à Vichy le dimanche
- Les dimanches du Kiosque
- Le festival de musette
- Les thés de l'empereur

Cette année, Vichy Destinations a porté quelques animations supplémentaires que nous avons souhaité lancer dans le paysage vichyssois. C'est le cas des afterworks organisés tous les vendredis soirs sur la plage de la rotonde.

On retiendra que ces animations estivales n'ont globalement pas retrouvé la fréquentation qu'elles connaissaient avant la pandémie. Sans doute faut-il laisser un peu plus de temps avant que les personnes reprennent leurs habitudes et attendre que les fidèles curistes et sportifs reviennent en nombre sur notre station.

A titre d'exemple, 2245 inscriptions aux ateliers des Jeudis de Vichy c'est 20% de mieux qu'en 2020 mais 7% de moins qu'en 2019.

N'oublions pas que tout le mois de juillet a été fortement perturbé par la casse d'une vanne du pont barrage qui a eu pour effet de vider le plan d'eau. Non seulement, cet incident a été préjudiciable pour les activités touristiques et nautiques sur le Lac d'Allier mais il a également perturbé le lancement de saison.

### ***L'incroyable succès de La Forteresse des Sorciers***

Initialement prévue pour 2020, la première édition de « La Forteresse des Sorciers » s'est déroulée les 6, 7 et 8 août 2021 à Billy. Cet évènement, inspiré de l'univers d'Harry Potter a rencontré un vif succès. On a estimé le public présent sur le samedi et dimanche à environ 4000 personnes.

Les temps forts et les animations payantes ont largement trouvé leur public. Le grand banquet des sorciers du vendredi soir et le spectacle de mentalisme du samedi soir ont tous les deux joués à guichet fermé.

Le chiffre d'affaires de la boutique de produits dérivés a quant à lui atteint 7800 euros H.T. laissant des perspectives intéressantes sur l'avenir de cet évènement qui pourrait rapidement se transformer en convention.

Globalement, les recettes commerciales (21 000€ H.T) ont permis de financer près d'un tiers du budget de la manifestation (69 000€ H.T) dès cette première édition. C'est bien au-delà de ce qui était prévu.

### ***Le retour en force de la magie de Noël avec les Vitrines de Célestins***

En 2020, le contexte sanitaire n'avait pas permis à Vichy de fêter Noël comme il se doit. En 2021, cette frustration a pu être dépassée et les habitants, excursionnistes ou touristes ont pu renouer avec la magie de Noël.

Ainsi, le manège sapin, la patinoire et le marché de Noël ont tous fait leur retour.

Le Mapping avec le film spécialement réalisé pour les fêtes de fin d'année a également illuminé le parc des Sources et la façade du Palais des Congrès. Il a été diffusé de la fin du mois de novembre jusqu'au 05 janvier.

Vichy Destinations a pris le parti de renforcer la magie de Noël en développant un nouveau concept : les Vitrines de Célestins. L'ambiance et le décor ont été spécialement soignés pour proposer un regard magique sur le fer à cheval et le Kiosque.

Le choix du format de cette animation et du lieu entre parfaitement dans notre stratégie de mise en scène de quelques quartiers emblématiques du cœur de notre station thermale pour y concentrer une offre de services touristiques. Le fer à cheval répond parfaitement aux critères que nous avons retenus et illustre en même temps la richesse patrimoniale de notre station thermale.

Du 27 novembre au 2 janvier le visiteur a pu se plonger dans l'esprit de Noël : illuminations du kiosque et des galeries, vitrines animées dans la source de l'hôpital, tombées de neige, chalet gourmand, distribution de marrons chauds, chants de Noël, spectacles, rencontres avec le père-noël...

## **PRINCIPAUX RISQUES ET INCERTITUDES**

L'administration fiscale a été interrogée le 10 Janvier 2020, sur l'assujettissement ou non de la SPL VICHY DESTINATIONS à la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) pour les équipements mis à sa disposition.

Les services fiscaux de l'Etat ont confirmé dans un courrier adressé le 26 Mai 2020 que la SPL était bien imposable à la CFE pour les biens passibles dont elle a la disposition.

Il a été demandé le 24 août 2020 de solliciter un second examen de l'avis de la Direction Départementale des Finances Publiques de l'Allier par le Collège territorial de Lyon.

L'audience de ce dossier s'est tenue le Mardi 23 février 2021 et l'avis rendu et adressé le 16 Avril 2021 a permis de faire préciser que les immeubles mis gratuitement à la disposition de la SPL utilisés dans le cadre des exploitations confiées à la SPL par le pouvoir adjudicateur en application des contrats de quasi-régie qui les lient, avec application du « régime des débours » ne peuvent pas être regardés comme des biens dont le redevable a disposé pour les besoins de son exploitation.

Le 30 août 2021, nous avons donc procédé à la rectification de la déclaration des bases locatives des immeubles dont nous disposons dans le cadre de notre activité propre, notamment les locaux administratifs.

Le 16 Février 2022, nous avons été informés par correspondance, par le service impôts des entreprises de l'Allier de l'actualisation des bases locatives pour un des établissements conduisant à la reprise des provisions ultérieurement constituées à hauteur de 575 268€.

#### **EVENEMENTS IMPORTANTS INTERVENUS DEPUIS LA CLOTURE DE L'EXERCICE**

Depuis le 31 Décembre 2021, date de clôture de l'exercice, la survenance d'aucun événement important n'est à signaler.

#### **ACTIVITÉS DE LA SOCIÉTÉ EN MATIÈRE DE RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT**

Eu égard aux dispositions de l'article L.232-1 du Code de commerce, nous vous informons que la société n'a entrepris, au cours de l'exercice écoulé, aucune activité significative en matière de recherche et développement.

#### **EVOLUTION PREVISIBLE DE LA SITUATION DE LA SOCIETE ET PERSPECTIVES D'AVENIR**

##### ***> Le plan d'actions entre dans sa phase opérationnelle***

Les gros projets structurants pour le développement touristique de notre territoire vont soit entrer en phase opérationnelle pour les plus avancés d'entre eux, soit être lancés au cours de cette année 2022.

La SPL va donc intervenir techniquement et financièrement sur ces gros dossiers, ce qui devrait se traduire par des prises de risques financiers un peu plus importants que ce qui a été fait sur les deux dernières années et pendant la pandémie.

On retiendra comme dossiers marquants qui devraient avoir des besoins en financement représentant plusieurs dizaines de milliers d'euros :

- Le lancement de l'étude de signalétique globale du Centre-ville et du périmètre UNESCO
- Le lancement du plan de gestion de l'inscription au Patrimoine Mondial

- Le lancement du carnaval du Lac, un grand rendez-vous festif à l'échelle de l'agglomération
- L'aménagement de l'espace expérientiel sur la Maison Vichy
- Le lancement d'une visite audio-augmentée sur l'Opéra et le Palais des Congrès

**> La structuration de la démarche de promotion de notre Destination sur le secteur MICE**

Cette année devrait voir la concrétisation de toutes les mesures qui ont été engagées depuis un an pour repenser la gouvernance et le pilotage du plan d'actions et de promotion de notre destination sur le secteur des congrès-séminaires.

La mutualisation engagée avec La Société des Courses pour la commercialisation des équipements de l'hippodrome sera actée et renforcée. Les résultats commerciaux doivent se concrétiser dès cette première année et des flux financiers plus importants sont à attendre entre nos deux entreprises.

Toujours dans cette logique, les investissements sur un logiciel de gestion intégrée de congrès seront lancés et le poste de Direction Commerciale au sein de Vichy Destinations sera pourvu.

Des investissements importants sur les équipements dédiés à l'accueil des congrès doivent être financés par les propriétaires (rénovation de salles sur le Palais des Congrès, réhabilitation de toutes les voiries et parkings au Centre omnisports).

Enfin, cette année sera marquée par une rénovation complète de près d'un tiers des chambres du Centre International de Séjours confié en exploitation à la SPL Vichy Destinations. La volonté des Collectivités Publiques à travers cet investissement lourd pour une première tranche de travaux est d'améliorer les conditions d'accueil sur site par une montée en gamme de toutes les prestations d'hébergement et de coller à la stratégie globale de promotion sur le secteur du sport pour compléter les équipements du CREPS de Vichy.

**> Le numérique suit le mouvement et se renforce**

L'écosystème digital de la marque Vichy Mon Amour sera redéployé avec pour principe directeur la complémentarité expérience utilisateur/commercialisation

- refonte et modernisation du site Vichy mon Amour avec des nouvelles fonctionnalités (boutique en ligne, billetterie orientée...) et une nouvelle orientation sur le story Telling.
- création du site Vichy Congrès-Séminaires orienté story telling avec redirection vers l'offre marchande.

## FILIALES ET PARTICIPATIONS

Nous vous rappelons que notre Société ne détient aucune filiale ni participation dans d'autres sociétés.

Elle n'a pris ou cédé aucune participation au cours de l'exercice écoulé. De même, elle n'a pris ou cédé le contrôle d'aucune société durant cet exercice.

## MENTION DES SUCCURSALES EXISTANTES

En application des dispositions de l'article L.232-1 II du Code de commerce, nous vous informons que la Société exploite un établissement secondaire « Hôtellerie – restauration » situé 10 Route de Charmeil CIS/Atrium/Espace du Parc à BELLERIVE SUR ALLIER.

## PARTICIPATION DES SALARIES AU CAPITAL

Nous vous rappelons que la société étant une Société Publique Locale, conformément à l'article L 1531-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, seules les collectivités territoriales et leurs groupements peuvent détenir la totalité du capital.

## INFORMATION SUR LES DELAIS DE PAIEMENT

En application des dispositions du Code de commerce, nous vous indiquons la décomposition, conformément aux modèles établis par l'arrêté du 20 mars 2017 des délais de paiement de nos fournisseurs et clients, faisant apparaître :

- les factures reçues et émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu,
- les factures reçues et émises ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice.
- Factures reçues et émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu.

	<b>Article D. 441-6 du Code de commerce: Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu</b>				
	<b>1 à 30 jours</b>	<b>31 à 60 jours</b>	<b>61 à 90 jours</b>	<b>91 jours et plus</b>	<b>Total (1 jour et plus)</b>
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>					
<b>Nombre de factures concernées</b>	<i>NON APPLICABLE</i>				152
<b>Montant total des</b>	138 424,08 euros TTC	49 352,82 euros TTC	27 439,96 euros TTC	20 581,17 euros TTC	235 798,03 euros TTC



<b>factures concernées</b>					
<b>Pourcentage du montant total TTC des achats de l'exercice</b>	3,42%	1,22%	0,68%	0,51%	5,83%
<b>Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice</b>	<i>NON APPLICABLE</i>				
<b>(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses non comptabilisées</b>					
<b>Nombre de factures exclues</b>	NEANT				
<b>Montant total des factures exclues</b>	NEANT				
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L 441-14 du Code de commerce)</b>					
<b>Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement</b>	Délais légaux : règlement à 30 jours date de facture				

	<b>Article D. 441-6 du Code de commerce: Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu</b>				
	<b>1 à 30 jours</b>	<b>31 à 60 jours</b>	<b>61 à 90 jours</b>	<b>91 jours et plus</b>	<b>Total (1 et plus)</b>
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>					
<b>Nombre de factures concernées</b>	<i>NON APPLICABLE</i>				393
<b>Montant total des</b>	866 881,72 euros TTC	317 560,39 euros TTC	371 585,59 euros TTC	1 041 733,6 9 euros TTC	2 597 761,3 9 euros

factures concernées					TTC
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice	<i>NON APPLICABLE</i>				
Pourcentage du chiffre d'affaires TTC de l'exercice	12,44%	4,56%	5,33%	14,94%	37,27%
<b>(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses non comptabilisées</b>					
Nombre de factures exclues	NEANT				
Montant TTC total des factures exclues	NEANT				
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L 441-14 du Code de commerce)</b>					
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	Délais légaux : règlement à 30 jours date de facture				

**-Factures reçues et émises ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice**

	<b>Article D. 441-6 du Code de commerce : Factures reçues ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice</b>				
	<b>1 à 30 jours</b>	<b>31 à 60 jours</b>	<b>61 à 90 jours</b>	<b>91 jours et plus</b>	<b>Total (1 jour et plus)</b>
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>					
Nombre cumulé de factures concernées	<i>NON APPLICABLE</i>				1 668
Montant cumulé	1 332 674,18 euros	374 391,01 euros TTC	107 156,44 euros TTC	58 595 euros TTC	1 872 816,63 euros

<b>des factures concernées</b>	TTC					TTC
<b>Pourcentage du montant total TTC des factures reçues dans l'année</b>	32,95%	9,26%	2,65%	1,45%		46,30%
<b>Pourcentage du montant total des factures émises dans l'année</b> (Préciser HT ou TTC)	<i>NON APPLICABLE</i>					
<b>(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées</b>						
<b>Nombre des factures exclues</b>	NEANT					
<b>Montant total des factures exclues</b> (Préciser HT ou TTC)	NEANT					
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-14 du Code de commerce)</b>						
<b>Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement</b>	Délais légaux : règlement à 30 jours date de facture					

**Article D. 441-6 du Code de commerce : Factures émises ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice**

	<b>Article D. 441-6 du Code de commerce : Factures émises ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice</b>				
	<b>1 à 30 jours</b>	<b>31 à 60 jours</b>	<b>61 à 90 jours</b>	<b>91 jours et plus</b>	<b>Total (1 jour et</b>

					plus)
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>					
<b>Nombre cumulé de factures concernées</b>	<i>NON APPLICABLE</i>				608
<b>Montant cumulé des factures concernées (Préciser HT ou TTC)</b>	2 183 253,22 euros TTC	1 442 861,48 euros TTC	781 876,17 euros TTC	900 125,61 euros TTC	5 308 116,48 euros TTC
<b>Pourcentage du montant total des factures reçues dans l'année (Préciser HT ou TTC)</b>	<i>NON APPLICABLE</i>				
<b>Pourcentage du montant total TTC des factures émises dans l'année</b>	31,32%	20,70%	11,22%	12,91%	76,15%
<b>(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées</b>					
<b>Nombre des factures exclues</b>	<i>NEANT</i>				
<b>Montant total des factures exclues</b>	<i>NEANT</i>				
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-14 du Code de commerce)</b>					
<b>Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement</b>	Délais légaux : règlement à 30 jours date de facture				

**EMISSION DE VALEURS MOBILIERES DONNANT ACCES AU CAPITAL SOCIAL –  
AJUSTEMENTS REALISES DANS LE CADRE DES MESURES DE PROTECTION  
DES PORTEURS**

Néant

**PRETS INTER-ENTREPRISES**

Nous vous indiquons que la Société n'a consenti aucun prêt entrant dans le cadre du dispositif prévu aux articles L.511-6, 3 bis et suivants du Code monétaire et financier.

**SANCTIONS POUR PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES**

Nous vous informons que la Société n'a fait l'objet d'aucune sanction telle que visée à l'article L.464-2, I, al.5 du Code du commerce.

**EXPOSE SUR LES RESULTATS ECONOMIQUES ET FINANCIERS**

Le chiffre d'affaires H.T. s'est élevé à 3.735.136,99 euros contre 4.458.424,25 euros au titre de l'exercice précédent,

Le total des produits d'exploitation s'élève à 4.654.509,44 euros contre 5.720.819,79 euros au titre de l'exercice précédent,

Les charges d'exploitation de l'exercice se sont élevées à 4.911.398,15 euros contre 4.884.819,91 euros au titre de l'exercice précédent,

Le résultat d'exploitation ressort à - 256.888,71 contre 835.999,88 euros au titre de l'exercice précédent,

Le montant des traitements et salaires s'élève à 2.321.757,10 euros contre 2.302.865,68 euros au titre de l'exercice précédent,

Le montant des charges sociales s'élève à 814.313,97 euros contre 786.283,25 euros au titre de l'exercice précédent,

L'effectif salarié moyen s'élève à 78 contre 72 au titre de l'exercice précédent,

Il est précisé que la Société a supporté 98.103,30 euros contre 97.763,00 euros de dépenses l'année dernière de travail intérimaire et de personnel mis à disposition,

Compte tenu d'un résultat financier de 1.385,25 euros contre 1.067,86 euros au titre de l'exercice précédent, le résultat courant avant impôt de l'exercice ressort à - 255.503,46 euros contre 837.067,74 euros pour l'exercice précédent,

Compte tenu des éléments ci-dessus, du résultat exceptionnel de 526.236,32 euros contre 16.076,55 euros au titre de l'exercice précédent, de la participation des salariés au résultat de 28.627,00 euros contre 137.723,00 euros au titre de l'exercice précédent, de l'impôt sur les bénéfices de 39.378,00 euros contre 221.922,00 euros au titre de l'exercice précédent, le résultat de l'exercice se solde par *un bénéfice* de 202.727,86 euros contre 493.499,29 euros au titre de l'exercice précédent,

Au 31 décembre 2021, le total du bilan de la Société s'élevait à 4.422.165 euros contre 3.962.156 euros pour l'exercice précédent,

Est joint en annexe au présent rapport, le tableau des résultats prévu par l'article R 225-102 du Code de commerce.

### **PRÉSENTATION DES COMPTES ANNUELS**

Les comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2021 que nous soumettons à votre approbation ont été établis conformément aux règles de présentation et aux méthodes d'évaluation prévues par la réglementation en vigueur. Le bilan et le compte de résultat figurent en annexe.

### **AFFECTATION DE RESULTAT**

Nous vous proposons d'affecter le bénéfice de l'exercice s'élevant à 202.727,86 euros de la manière suivante :

#### **ORIGINE**

Résultat de l'exercice 202.727,86 euros

#### **AFFECTATION**

Dotation aux autres réserves 202.727,86 euros

**Total 202.727,86 euros 202.727,86 euros**

### **RAPPEL DES DIVIDENDES DISTRIBUES**

Conformément aux dispositions de l'article 243 bis du Code général des impôts, nous vous rappelons qu'il n'a pas été procédé à une distribution de dividendes au titre des trois précédents exercices.

### **DEPENSES NON DEDUCTIBLES FISCALEMENT**

Conformément aux dispositions des articles 223 quater et 223 quinquies du Code général des impôts, nous vous précisons que les comptes de l'exercice écoulé prennent en charge 7.226 € de dépenses non déductibles du résultat fiscal correspondant à la part des loyers non déductibles des voitures particulières louées par la société au regard de l'article 39-4 du même code.

### **CONTROLE DES COMMISSAIRES AUX COMPTES**

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires, nous tenons à votre disposition les rapports de votre commissaire aux comptes.

### **SITUATION DES MANDATS DES ADMINISTRATEURS ET DES CAC**

Aucun des mandats n'est parvenu à son terme.

## OBSERVATIONS DU COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE

Les membres du CSE, en application des dispositions de l'article L 2312-18 du Code du travail, ont été consultés à l'issue du Conseil d'Administration du 6 mai 2022. Après étude des documents qui leur ont été transmis aucune observation n'a été formulée ; les comptes 2021 ont reçu l'approbation du Comité Social et Economique.

### DEUXIEME PARTIE

#### RAPPORT SUR LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

Chers Actionnaires,

En application des dispositions des articles L. 225-68 al.6 du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur le gouvernement d'entreprise contenant les informations suivantes :

#### **I - Liste des fonctions (C. com L. 225-37-4 1°)**

En application de l'article L. 225-37-4 1° du Code de commerce, il est fait mention de la liste des mandats et fonctions exercées dans toute société par chacun des mandataires sociaux durant l'exercice.

<b>Mandataire social</b>	<b>Mandat exercé au sein de la société</b>	<b>Mandat/fonction exercée dans toute société</b>
Frédéric AGUILERA	Président Directeur Général	-Président Directeur Général de la SEMIV -Administrateur de l'agence d'urbanisme et de développement Clermont Metropole - membre de la CETC (commission d'évaluation de transferts de charge -administrateur de l'ADM03 - membre de la CDAC (commission départementale d'aménagement commercial)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrateur de la SPL Clermont Auvergne</li> <li>- membre de l'EPF SMAF (établissement public foncier)</li> <li>-Administrateur de l'EPCC Vichy culture</li> </ul>
Bernard KAJDAN	Administrateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adjoint au maire : délégué au tourisme grands évènements et relations internationales</li> <li>- Conseiller communautaire Vichy Communauté</li> <li>- Administrateur titulaire de Vichy Destinations</li> <li>- Administrateur suppléant de l'EPCC Vichy culture</li> <li>- Membre suppléant de la Route des villes d'eaux du massif central et thermauvergne</li> <li>- membre titulaire France Congrès</li> <li>- Délégué titulaire du Comité Départemental du Tourisme</li> <li>- Membre du Comité Exécutif d'EHTTA (villes thermales historiques européennes)</li> <li>- Vice-Président de LCS (Vichy Echanges Européens)</li> </ul>



Pauline TIROT	Administratrice	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Responsable régionale des ventes chez Imperial Tobacco,</li> <li>-Conseillère communautaire Vichy Communauté,</li> <li>-Titulaire Vichy Destinations,</li> <li>-Titulaire syndicat intercommunal thermal de l'Allier Thermauvergne,</li> <li>-Suppléante Commissions administratives paritaires Catégorie A, Catégorie B, Catégorie C.</li> </ul>
Valérie LASSALLE	Administratrice	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présidente SAS TRANSPORTS LASSALLE</li> <li>- Présidente INVEST'LASSALLE</li> <li>- Présidente VAL FINANCE</li> <li>- Gérante VAL LASSALLE</li> <li>- Gérante VAL MLJ IMMO</li> <li>- Gérante LAV'LIMAGNE</li> <li>- Membre du DIRECTOIRE FRANCE BENNE</li> <li>- Vice-Présidente Réseau Logistique Auvergne Rhône Alpes</li> <li>- Co Présidente Auvergne Logistique Ferroviaire Développement</li> <li>- Conseillère Conseil Economique Social Environnemental de la région AURA</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membre du Conseil d'Administration de la Banque de France</li> <li>- Administrateur EPCC Vichy Culture</li> <li>- vice-présidente et trésorière FNTR auvergne</li> </ul>
Yves-Jean BIGNON	Administrateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Président du SIT 03 (syndicat Intercommunal Thermal Allier)</li> <li>- Vice-Président du Cluster Régional d'excellence « Innovatherm »</li> <li>-Président de Thermauvergne</li> <li>-Membre du CA et Secrétaire Général de l'Association Nationale des maires de Communes thermales</li> <li>-Membre du CA et secrétaire général de la Fédération Thermale et Climatique de France</li> <li>-Membre du CA de l'EPCC Vichy Culture</li> <li>-Membre du CA de Route des villes d'eaux du massif central</li> <li>-Membre du CA de l'Association Fédération Santé Mobilité</li> <li>-Membre du CA du CIERV (centre International d'Etudes et de recherche de vichy )</li> <li>-Membre du CA et Président d'honneur du Comité Départemental de l'Allier de la ligue nationale contre le cancer</li> </ul>

William PASZKUDZKI	Administrateur	
Christiane LEPRAT	Administratrice	-Administratrice suppléante de l'EPCC Vichy Culture
Jean-Louis GUITARD	Administrateur	-Président de Clévacances Allier -Secrétaire Général de Clévacances France  -Administrateur trésorier du comité départemental du tourisme  -Secrétaire général association les 4A chiens guides  -Administrateur de la SAGESS  -Administrateur suppléant EPCC Vichy Culture  -Administrateur de l'OGEC et Eugene Goutet administration Des écoles catholiques de vichy - Conseil départemental administrateur agence d'attractivité commission tourisme
Foudil MEDDAHI	Administrateur	
Jean-Claude BRAT	Administrateur	-Représentant de Vichy Communauté à l'ASSOCIATION DU PAYS DE VICHY-AUVERGNE  -Délégué au Comité départemental du tourisme de l'Allier  - Délégué de Vichy Communauté au COMITE

		<p>REGIONAL DU TOURISME AUVERGNE RHONE ALPES TOURISME</p> <p>-Délégué de Vichy Communauté au POLE METROPOLITAIN CLERMONT VICHY AUVERGNE – CONSEIL DU POLE METROPOLITAIN</p> <p>-Représentant de Vichy Communauté au CLUSTER AUVERGNE THERMALE INNOVATION DIT INNOVATHERM</p> <p>- Représentant de Vichy Communauté au SYNDICAT MIXTE DES MONTS DE LA MADELEINE</p>
Patrick SEROR	Administrateur	<p>-Conseiller communautaire de Vichy communauté</p> <p>-Vice-président du SMEA</p> <p>-membre du CA de « vivre la laïcité et voilà »</p>
Sandrine MORIER- MIZOULE	Administratrice	<p>- Conseillère Déléguée à Vichy Communauté,</p> <p>- Membre de l'asso Pays Vichy Auvergne,</p> <p>-Membre CA Agence d'Attractivité du Bourbonnais,</p> <p>-Membre du Bureau SIVOM Vallée de la Besbre,</p> <p>- Membre au Syndicat Mixte des Monts de la Madeleine,</p> <p>-Membre Commission Intercommunale pour l'Accessibilité aux</p>

		Personnes Handicapée -Membre HEPAD du Mayet de Montagne
Marilyne MORGAND	Administratrice	-VP à Vichy Communauté  -Membre du CA EPPC VICHY CULTURE
Jean-Pierre RAYMOND	Administrateur	
Jean-Dominique BARRAUD	Administrateur	

## **II - CONVENTIONS RELEVANT DE L'ARTICLE L 225-37-4 2° DU CODE DE COMMERCE (C. com L. 225-37-4 2°)**

Les Conventions réglementées conclues au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021 seront rappelées dans le rapport spécial du Commissaire aux comptes qui sera soumis au vote de l'Assemblée Générale d'approbation des comptes.

## **III - TABLEAU SUR LES DELEGATIONS EN MATIERE D'AUGMENTATION DE CAPITAL (C. com L. 225-37-4 3°)**

Nous vous rappelons qu'il n'existe actuellement aucune délégation en cours de validité accordée par l'assemblée générale des actionnaires au Conseil d'administration dans le domaine des augmentations de capital.

Nous restons à votre disposition pour vous donner toutes précisions complémentaires ou explications que vous pourriez juger utiles.

# Accusé de réception d'un acte en préfecture

DELIBERATION N° 5 B/ - DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 08

Objet de l'acte : DECEMBRE 2022 SPL VICHY DESTINATIONS - RAPPORT ANNUEL DE  
GESTION 2021

.....  
Date de décision: 08/12/2022

Date de réception de l'accusé 12/12/2022  
de réception :

.....  
Numéro de l'acte : 08DEC2022\_5B

Identifiant unique de l'acte : 003-200071363-20221208-08DEC2022\_5B-DE

.....  
Nature de l'acte : Délibération

Matières de l'acte : 9 .1

Autres domaines de competences

Autres domaines de competences des communes

Date de la version de la 29/08/2019  
classification :

.....  
Nom du fichier : 5 B.pdf ( 99\_DE-003-200071363-20221208-08DEC2022\_5B-DE-1-  
1\_1.pdf )