



OULIN SEIGNEURIAL
DE POINTE-DU-LAC

Rapport d'activités

2018-2019

Juin 2019

MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec fierté que je vous invite à prendre connaissance du rapport d'activités 2018-2019 déposé par notre directeur général Alain Bourbonnais.

Au moment de cette Assemblée générale annuelle les membres présents de notre organisation s'attendent à entendre le Président du CA leur faire part de sa satisfaction au sujet des activités réalisées au Moulin au cours de l'année écoulée, de la bonne santé financière de la Corporation de même que de la qualité de travail de nos employés permanents.

Le Président les rassure ici sur l'ensemble des dossiers traités dans ce rapport annuel des activités 2018-2019. Toutefois, au nom des administrateurs du CA, je me dois de mettre l'accent sur deux événements déterminants qui influenceront l'avenir de notre organisation. Il s'agit d'abord du renfort apporté à notre partenariat avec les deux institutions régionales que sont le Vieux Presbytère de Batiscan et le Domaine seigneurial de Ste-Anne-de-la-Pérade. Une entente significative a été obtenue en matière de gestion de ressources humaines, et plus particulièrement en rémunération de notre personnel permanent. L'autre volet essentiel à notre développement fut de parcourir le processus d'agrément imposé aux institutions muséales du Québec. Grâce au travail avisé de notre directeur général et de son équipe, nous avons obtenu cet agrément de la part du MCC, nous rendant éligibles, entre autres, aux subventions gouvernementales pour les années à venir.

Je termine en saluant la collaboration généreuse et compétente de nos administrateurs: Jacques Milot, Robert Parenteau, Monique Jacob, Raynald Giguère, Steve Lessard et Jean Cloutier.

Notre Moulin, notre fierté!

Le président du conseil d'administration,



Yves-Laurent Godbout

L'assemblée générale des membres est l'occasion de faire le bilan du dernier exercice complété. Le présent rapport résume les activités du Moulin seigneurial de Pointe-du-Lac réalisées du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019. Il est un outil pour tout administrateur ou dirigeant et est essentiel pour étudier l'évolution de la gestion du site historique. Ce rapport présente les faits saillants de l'exercice, résume les informations livrées aux réunions du conseil d'administration, rend compte de l'atteinte des objectifs déterminés dans le plan d'action pour l'an 3 et dresse le tableau des statistiques du dernier exercice complété.

FAITS SAILLANTS

Une 10^e année au partenariat – L'entente entre le Moulin seigneurial de Pointe-du-Lac, la Société du site Madeleine de Verchères et le Vieux presbytère de Batiscan signée le 12 mars 2009, a été reconduite pour une 9^e année après sa mise à jour le 1^{er} avril 2015.

Le conseil d'administration et le comité culturel – Le conseil d'administration est composé du président Yves-Laurent Godbout, du vice-président Robert Parenteau, du trésorier Raynald Giguère, de la secrétaire Monique Jacob ainsi que des administrateurs Jean Cloutier, Steve Lessard et Jacques Milot.

Un comité culturel qui collabore à la planification et à l'organisation des activités est aussi en fonction. Ce comité est composé de Monique Jacob et Robert Parenteau.

L'équipe 2018-2019 – L'équipe des employés permanents est formée du directeur général Alain Bourbonnais, de l'adjointe à la direction Émilie Roy-Element, du coordonnateur des expositions et des activités Alexandre Pétrin, de la coordonnatrice au service à la clientèle et aux communications Kim Gladu et du responsable de l'entretien Bernard Lefebvre. Notons qu'Alexandre Pétrin a remplacé Émilie Roy-Element à titre de coordonnateur pendant son congé de maternité puis à la suite de la réorganisation des postes au sein des organismes-partenaires. De cette réorganisation, le poste d'adjointe à la direction a été créé et a été confié à Émilie Roy-Element. Notons également que Kim Gladu, qui assurait le poste d'adjointe à la coordination par intérim depuis janvier 2018, a été promue au nouveau poste de coordonnatrice au service à la clientèle et aux communications en janvier 2019. Des employés saisonniers se joignent à l'équipe des permanents pour une période variant entre 10 et 26 semaines. Valérie Carignan a occupé le poste d'assistante à l'accueil et à la coordination, alors que William Jacob, Alyson Boisvert et Sabrina Mélançon ont été de retour au poste de guide-interprète. À leur 1^{ère} année, Thomas Dufresne et Félix Aubin ont complété l'équipe des guides interprètes. Le poste de préposé à l'entretien a été confié à Marc Tremblay, puis Michel Desjardins.

PARTENARIAT

Entente – L'entente de partenariat créée en 2009 en est à sa 10^e année. La Table de coordination a comme mandat de décider de tout sujet prévu à l'entente et de formuler des avis à leur conseil d'administration respectif sur toute matière d'intérêt commun. Elle est composée de 6 membres dont les présidents de chaque organisme ainsi qu'une personne choisie par et parmi les membres de chaque conseil d'administration. Ses membres se sont rencontrés à 3 reprises au cours du dernier exercice où ils ont traité des conditions d'emploi du directeur et de politiques communes aux organismes-partenaires. Concernant ces politiques, la Table a particulièrement travaillé sur une politique en matière de ressources humaines permettant ainsi aux organismes-partenaires d'offrir à leurs employés permanents des avantages sociaux et des conditions de travail concurrentiels.

GESTION

Ressources humaines – Les 3 organismes se partagent le temps de travail de 3 employés permanents à temps plein, d'une employée permanente à temps partiel et d'un employé saisonnier à temps plein. La répartition du temps de travail pour cet exercice est demeurée la même qu'à l'exercice précédent. La portion du temps de travail de ces employés consacrée uniquement pour le Moulin est de 48,12 % (1 001 heures) pour le directeur, de 48 % (874 heures) pour le coordonnateur, de 48 % (624 heures) pour les adjoints à la coordination et de 80 % (960 heures) pour le responsable de l'entretien.

Un assistant à l'accueil et à la coordination et un préposé à l'entretien ont été embauchés pour une durée 26 semaines dans le cadre de subventions salariales d'Emploi-Québec. Les subventions accordées couvrent le taux horaire minimum et le solde est assumé par les trois organisations en fonction du nombre d'heures travaillées. Pour le Moulin, l'assistant a collaboré à la réalisation des activités, à la comptabilité de caisse hebdomadaire liée aux visiteurs et à la boutique, ainsi qu'à la compilation des heures des guides interprètes, alors que le préposé a secondé le responsable de l'entretien pour l'entretien général du site et pour l'aménagement des salles pour les locations.

Trois étudiants ont été engagés grâce à des subventions de l'Association des musées canadiens (AMC) dans le cadre du programme d'emploi étudiant « Jeunesse Canada au travail ». Deux autres étudiants ont été embauchés grâce à des subventions de Ressources humaines et Développement des compétences Canada dans le cadre du programme d'emploi étudiant « Emploi d'Été Canada ». Ces employés ont effectué des tâches d'accueil et d'animation au Moulin seigneurial et à l'église de la Visitation-de-la-Sainte-Vierge. D'ailleurs, il est à noter que cette collaboration avec la Fabrique pour permettre l'ouverture de l'église au grand public a débuté en 2013.

Deux ressources supplémentaires ont été très appréciées alors que deux étudiantes ont effectué un stage pour les trois organismes-partenaires. Julia Boissonnard a complété un stage de 6 semaines prévu à sa formation en technique de tourisme au Lycée Anna de Noailles (Evian-les-Bains). De même, Megan L. Cairns a effectué un stage dans le cadre du programme de langue de l'École internationale de français de l'UQTR.

Ressources financières – Les tâches relatives à la gestion des ressources financières sont effectuées par le directeur et le coordonnateur alors que la supervision est assurée par le conseil d'administration.

Le budget d'opération du dernier exercice du Moulin est de 320 869 \$ en faisant abstraction de la portion de la subvention salariale obtenue pour le poste d'assistant à l'accueil et à la coordination.

Les revenus d'opération relatifs aux services et activités offerts, à la gestion de la mise en valeur du Chemin du Roy et de l'Observatoire – partagés avec le Vieux presbytère de Batiscan – ainsi qu'aux dons et commandites obtenus ont totalisé 84 574 \$.

Les remboursements des salaires relatifs aux employés permanents et aux autres employés partagés par les trois partenaires sont de 84 750 \$.

Les aides au fonctionnement accordées ont été de 71 386 \$ par le ministère de la Culture et des Communications (MCC) et de 40 000 \$ par la Ville de Trois-Rivières, soit des augmentations respectives de 10 000 \$ et de 5 000 \$. Rappelons que le MCC a établi l'aide financière consentie de 2016-17 à 2018-19. Elle a augmenté de près de 40 % au cours de cette période. Cette augmentation est directement liée aux nouvelles normes du Programme d'aide au fonctionnement des institutions muséales (PAFIM) du MCC. Le MCC a également accordé une aide aux immobilisations de 7 630 \$ pour défrayer en partie les coûts de travaux d'entretien aux bâtiments. Enfin, les subventions salariales obtenues uniquement pour le Moulin s'élève à 28 232 \$.

Concernant les prévisions budgétaires, voici le constat des écarts les plus significatifs. Comparativement aux prévisions, presque la totalité des revenus et aides financières, notamment les revenus d'entrée visiteur, de vente de la boutique et d'animation ont été plus élevés que ceux prévus alors que ceux de location et de l'activité bénéfice ont été moins élevés qu'anticipés. En contrepartie, les salaires, les frais de déplacement, les dépenses en promotion ont été plus élevées à ce qui était prévu alors que la majorité des autres dépenses ont été en deçà de leur prévision.

Le Moulin présente donc en fin d'exercice financier un excédent des revenus sur les dépenses de 5 960 \$ pour son fonctionnement. L'évolution des actifs nets passe donc d'un surplus cumulé de 62 086 \$ au 31 mars 2018 à un surplus cumulé de 68 046 \$ au 31 mars 2019.

Ressources matérielles - Le directeur et le coordonnateur voient à la bonne gestion des équipements et des immobilisations.

L'entretien ménager du bâtiment ainsi que les préparatifs pour la location des salles font partie des tâches du personnel d'animation et d'entretien. Les employés de la Maison Saint-Joseph effectuent le déneigement en hiver. L'entretien paysager est confié depuis l'an dernier à Sylvain Gagnon.

Des travaux d'assainissement du boisé sont effectués depuis les 2 dernières années. Les travaux consistent à retirer les arbres morts ou malades pour ainsi permettre aux meilleurs éléments de bien croître. L'été dernier, Jacques Milot, Jean Cloutier ainsi que certains employés ont poursuivi ces travaux en retirant plusieurs branches coupées et arbres abattus.

PROGRAMMATION

Le site a été ouvert du 27 au 29 avril pour les Découvertes culturelles, puis du 27 mai au 28 octobre 2018, sept jours par semaine, de 10 h à 17 h avec un prolongement jusqu'à 18 h en juillet et en août. Depuis deux ans, la période d'ouverture continue est prolongée jusqu'au dernier dimanche d'octobre. Au cours de cette période, les services de visite autonome ou guidée étaient disponibles. À l'exception des mois de janvier, février et mars, en dehors de la période d'ouverture grand public, la visite du Moulin seigneurial était disponible pour les groupes sur réservation.

Expositions permanentes – Conçues en 2002 et en 2012, les expositions **Maître meunier** et **Farine de bois** sont les produits principaux du Moulin seigneurial. En fonction de la période de l'année, le visiteur peut les découvrir par la visite autonome ou guidée. La qualité du produit, l'accueil ainsi que le coût d'accès sont des éléments appréciés.



Expositions artistiques – Pour une 15^e année, le Moulin a participé, du 27 au 29 avril, aux **Découvertes culturelles** et a permis aux artistes citoyens de la Ville de Trois-Rivières d'exposer leurs œuvres au Moulin.



Cinq **expositions artistiques** ont eu lieu au cours de l'été : Claude-Michel Guilbert, peintre (du 27 mai au 13 juin), Marie-Ève Arpin, illustratrice (du 16 juin au 18 juillet), Luc Nadeau, artiste graveur (du 21 juillet au 22 août), l'exposition *Mémoire de poissons* (Marie-Jeanne Decoste et Joanie Pépin), (du 25 août au 26 septembre) et Lucy Dandurand, artiste en art visuel (du 29 septembre au 28 octobre).

Autres activités – Les 29, 30 juin et 1^{er} juillet, le Moulin a participé pour une 6^e année aux **Journées des Moulins**, un événement ayant lieu à la grandeur de la province dans les moulins participants. Pour l’occasion, les visiteurs ont pu profiter de deux entrées pour le prix d’une, et pouvaient repartir avec leur petit pain frais pour 1,50 \$.



Dans le cadre du Festival international de poésie, le Moulin a présenté, le 5 octobre, **Le Moulin à paroles** afin de rendre hommages aux poètes disparus au cours de l’année. Cet événement était aussi l’occasion d’inaugurer la 13^e station du Sentier des poètes consacrée à Robert J. Mailhot.

Le Moulin seigneurial a aussi participé aux **Journées de la culture**, qui se déroulaient les 28, 29 et 30 septembre. Cette année, le thème choisi par le comité organisateur était « Les mots ». En plus de l’admission libre au Moulin et de l’atelier de fabrication de pain, les visiteurs pouvaient profiter d’une projection multimédia gratuite offerte dans la salle Léo-Arbour. Celle-ci présentait des photographies artistiques du Moulin en continu, auxquelles s’ajoutaient des extraits tirés des œuvres poétiques des poètes dont l’effigie orne les sentiers extérieurs.



Souper-bénéfice – Plus de 240 convives ont participé au traditionnel souper de crabe. La 22^e édition de l’activité a généré un bénéfice de 11 671 \$. Bien que le taux de participation fût très bon, le prix élevé du crabe a encore cette année diminué les bénéfices de l’activité.

Résultats des soupers bénéfiques depuis 2000

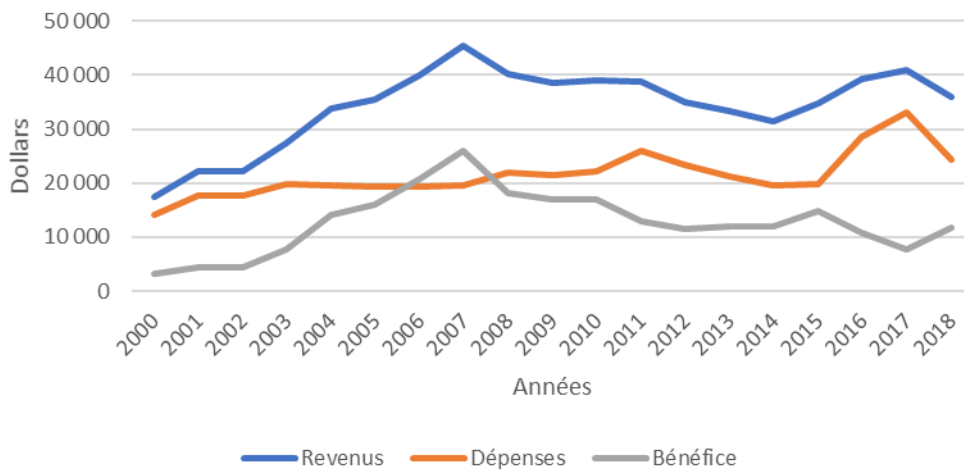


Tableau comparatif des 10 dernières éditions

Année	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Revenus	38 577	39 039	38 902	34 945	33 227	31 467	34 658	39 342	40 872	35 965
Dépenses	21 552	22 096	26 070	23 395	21 187	19 502	19 845	28 582	33 157	24 294
Bénéfice	17 025	16 943	12 832	11 550	12 040	11 965	14 813	10 760	7 715	11 671

Services - Les principaux services offerts sont la boutique, le service d'information touristique ainsi que la location des salles.



Sur demande, pendant la période estivale, les visiteurs qui en ont le temps peuvent jumeler à leur visite un atelier de fabrication de pain. Aussi, sur réservation, les groupes de tout type de plus de 20 personnes peuvent profiter des services d'animation offerts.



PROMOTION

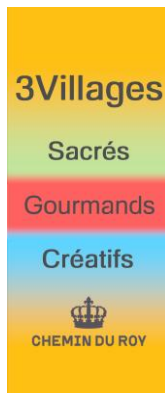
Les actions promotionnelles du Moulin seigneurial sont prévues dans un plan de promotion.

Le site effectue des actions promotionnelles individuelles et en partenariat. Dans les deux cas, il s'agit de publicité et de promotion.

Bilan des actions 2018-19	
Publicité	<ul style="list-style-type: none"> • Inscription dans la Carte musées par Tourisme Trois-Rivières • Inscription dans les Pages jaunes musée et salle de réception • Inscription au site de l'ALSQ • Inscription à la carte du Chemin du Roy avec visibilité accrue • Encarts de programmation • Signalisation touristique de la Ville de Trois-Rivières • Publicité dans le Guide source des sorties scolaires et en famille
Promotion	<ul style="list-style-type: none"> • Communiqués aux divers médias pour tous les événements • Envoi de laissez-passer à la population par Postes Canada • Envoi de la programmation dans le bulletin Le Trifluvien • Site Internet moulin-pointedulac.com • Facebook : Récits qui font jaser et Moulin seigneurial de Pointe-du-Lac • Diffusion de nos services et activités dans le dossier Musées de Capitales médias • Engagement de partenariat avec Tourisme Trois-Rivières • Distribution régionale de 4 600 dépliants par Tourisme Mauricie et par À l'affiche 2000 • Distribution locale de dépliants dans les attraits, commerces et auberges du Chemin du Roy • Oriflamme pour les expositions permanentes • Offre de visite guidée aux tours opérateurs, club sociaux, écoles de la région, centres communautaires • Offre de location aux anciens locataires, entreprises de Trois-Rivières et organismes communautaires • Présence de la programmation sur différents sites Internet : Médiat-Muse, Tourisme Mauricie, Tourisme Trois-Rivières, Culture Mauricie, Quoi faire au Québec, Facebook, Wikipedia, Wikitravel, Trip Advisor, Fédération québécoise de la marche • Entente avec Terego (anciennement Terroir en VR) pour promouvoir l'offre de stationnement destiné aux motorisés et roulottes

Observatoire du Cégep de Trois-Rivières à Champlain – Pour une 3^e année consécutive, l'Observatoire de Champlain a été ouvert au grand public l'été dernier grâce à une collaboration entre le Cégep de Trois-Rivières, la Fondation du Cégep, le député Pierre-Michel Auger et les organismes-partenaires.

Les organismes-partenaires ont donc assuré la gestion et de l'animation de l'Observatoire pour la période de préparation de 4 semaines et la période d'ouverture grand public de 8 semaines. Le temps de travail des employés permanents a été assumé par le Moulin seigneurial et le Vieux presbytère. Comme l'an dernier, le bilan fait état d'une année ayant l'un des meilleurs achalandages de l'Observatoire, sans toutefois battre le record de 2016. En accord avec le Cégep, des démarches ont été entreprises dès janvier dernier afin d'obtenir le financement requis pour l'ouverture du site l'été prochain.



Mise en valeur du Chemin du Roy – Pour une 3^e année consécutive, la direction voit à la coordination de la mise en valeur du Chemin du Roy pour le secteur Des Chenaux. Grâce à des contributions des municipalités de Champlain, de Batiscan et de Sainte-Anne-de-la-Pérade ainsi qu'à une aide financière accordée par la MRC des Chenaux totalisant 25 000 \$, les actions prévues à l'an 3 du plan d'action ont été réalisées. Comme dans le cas de l'Observatoire, le temps de travail des employés permanents a été assumé par le Moulin seigneurial et le Vieux presbytère. À la suite des récentes confirmations de financement, la direction s'est vu renouveler ce mandat pour une 4^{ème} année où sera entrepris un nouveau plan d'action.

Projets d'immobilisations – L'an dernier une demande d'aide financière avait été demandée au MCC pour effectuer des travaux d'immobilisation. Ces travaux comprenaient l'éclairage extérieur de l'arrière du site (balustrade et lampadaires), la peinture des toits et de la scierie, la réparation d'un seuil de porte ainsi que le réaménagement de l'espace des toilettes et de l'atelier au rez-de-chaussée afin d'obtenir plus de rangement. En raison de disponibilités budgétaires limitées, le ministère a accordé un montant de 7 630 \$ qui a permis de couvrir en partie certains travaux, soit la peinture de la scierie, la réparation du seuil et bien qu'il ne fût pas prévu, le remplacement d'un cadre de fenêtre.

Lors du dernier exercice, sachant que des fonds étaient à nouveau disponibles, une autre demande d'aide financière a été présentée en vue de réaliser les travaux qui n'ont pas été

effectués et d'autres qui se sont ajoutés. Le projet évalué à 101 137 \$ incluant uniquement la portion des taxes non remboursables serait financé grâce à une aide financière de 70 796 \$ du MCC et d'une contribution de 30 341 \$ de l'organisme. Il comprend l'amélioration de l'éclairage extérieur et intérieur, la peinture des toitures, la relocalisation d'un mur près des toilettes du rez-de-chaussée et l'installation d'unités d'air climatisé au 2^e étage.

Cession au ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des Transports (MTMDET)

– Bien que prévu l'an dernier, ce ministère – anciennement le MTQ – n'a toujours pas procédé au remplacement du pont face au moulin. Rappelons toutefois qu'une entente a été conclue l'an dernier entre le MTMDET et le Moulin relativement à la cession d'une petite partie du terrain longeant le pont et à une servitude pour la durée des travaux. Selon ce qu'il a été permis d'apprendre, les travaux devraient être réalisés cette année.

Processus d'agrément des institutions muséales – Sorti en 2013, le rapport du Groupe de travail sur l'avenir du réseau muséal québécois (rapport Corbo) recommandait l'application d'un processus d'agrément des institutions muséales. Le MCC a décidé d'y donner suite afin de remplacer le processus de reconnaissance effectué à une seule reprise en 2000. L'agrément est un label de qualité qui délivrera le MCC qui témoignera de la performance de l'institution quant à certaines normes en termes de pratiques muséologiques, d'opérations, de planification, de protection et de mise en valeur du patrimoine. Alors que toutes les institutions muséales au Québec étaient invitées à déposer une demande d'agrément, celles soutenues au fonctionnement y étaient obligées.

Considérant la quantité de documents exigés pour l'obtention de l'agrément, le court laps de temps effectué pour le dépôt et la similitude des documents à déposer, les organismes-partenaires ont tenu, une fois les documents prêts, une réunion spéciale des trois conseils d'administration afin de les adopter. Le MCC prévoyait étudier les demandes dans les mois suivants et attribuer l'agrément aux institutions qui répondent aux exigences. En date de rédaction de ce rapport, une réponse était toujours attendue.

PLAN D'ACTION ET BILAN

Depuis 2006, le service en ligne Di@pason, fondé sur l'approche de la gestion axée sur les résultats, a permis au MCC de mettre en place un plan d'action et bilan (PAB) pour les clients-partenaires, comme le Moulin seigneurial, qui déposent une demande d'aide financière dans le cadre du Programme d'aide financière aux institutions muséales (PAFIM). Le PAB est un outil de gestion permettant au client-partenaire de déterminer les

actions qu'il entend mener, dans un temps défini, pour atteindre ses objectifs. Il présente de façon claire et précise les critères évalués par le MCC, les objectifs du client-partenaire, les moyens d'actions et leur durée, ainsi que les résultats obtenus. À la fin de la période couverte par le PAB, le client-partenaire rend compte au MCC des résultats obtenus et du degré de réalisation des objectifs poursuivis.

Le Moulin s'est doté d'un plan d'action pour la période 2016-19 selon lequel il poursuit 4 objectifs répondant aux différents critères d'évaluation du MCC. Puisque l'an 3 est maintenant complété, un bilan a été produit pour 2018-2019. En voici les résultats :

- 1. Objectif poursuivi par le Moulin seigneurial** – Offrir une programmation d'activités diversifiées permettant la mise en valeur et l'animation du Moulin seigneurial entre 2016 et 2019.

Critère évalué par le Ministère – La pertinence des expositions, des dispositifs d'interprétation et de la programmation d'activités culturelles au regard du mandat de l'institution.

- 1.1 Moyen d'action** – Période d'ouverture au public annuelle s'étendant du dernier dimanche de mai jusqu'au dernier dimanche d'octobre permettant d'offrir un service de visite, guidée ou non, des expositions permanentes *Maître meunier* et *Farine de bois*.

Résultats obtenus – Le site a été ouvert au grand public 27 mai au 28 octobre 2018 pour un total de 154 jours. Les services de visite guidée ont été possibles du 27 mai au 3 septembre.

- 1.2 Moyen d'action** – Offrir une programmation d'expositions artistiques correspondant à la période d'ouverture au public annuelle.

Résultats obtenus – Un total de 5 expositions artistiques ont été présentées au cours de la période d'ouverture au grand public en 2018.

- 1.3 Moyen d'action** – Participer annuellement aux Découvertes Culturelles de Trois-Rivières en tant que lieu d'exposition officiel.

Résultats obtenus – Le site a participé aux Découvertes Culturelles de Trois-Rivières du 27 au 29 avril 2018.

- 1.4 Moyen d'action** – Participer annuellement aux Journées des Moulins.

Résultats obtenus – Le site a participé aux Journées des Moulins les 29, 30 juin et 1^{er} juillet 2018.

1.5 Moyen d'action – Participer annuellement au Festival international de la Poésie de Trois-Rivières en offrant l'activité Le Moulin à paroles.

Résultats obtenus – Le site a présenté l'activité Le Moulin à paroles dans le cadre du FIPTR le 5 octobre 2018.

2. Objectif poursuivi par le Moulin – Renouveler annuellement l'entente de partenariat entre le Moulin seigneurial de Pointe-du-Lac, la Société du site Madeleine de Verchères et le Vieux presbytère de Batiscan et maintenir leur participation à cette entente jusqu'au 31 mars 2019.

Critère évalué par le Ministère – La gestion optimale des ressources et l'adéquation de la structure organisationnelle.

2.1 Moyen d'action – Tenir annuellement au moins une réunion des membres de la Table de coordination.

Résultats obtenus – Au cours de l'exercice 2018-19, les membres de la Table de coordination se sont rencontrés à 3 reprises, soit les 9 mai, 11 septembre et 10 décembre.

2.2 Moyen d'action – Renouveler et signer annuellement l'entente de partenariat.

Résultats obtenus – En début d'année financière, les conseils d'administration des 3 organismes-partenaires ont accepté de renouveler l'entente pour un an, soit pour l'exercice 2018-19.

3. Objectif poursuivi par le Moulin – Poursuivre les partenariats avec les acteurs du milieu entre 2016 et 2019.

Critère évalué par le Ministère – L'enracinement de l'institution muséale dans la collectivité et sa vie démocratique.

3.1 Moyen d'action – Renouveler annuellement l'entente avec la Fabrique de Pointe-du-Lac jusqu'au 31 mars 2019 pour l'animation de l'église sur une durée de 8 semaines à partir de la Saint-Jean-Baptiste.

Résultats obtenus – Le renouvellement du partenariat entre la Fabrique et le Moulin seigneurial a permis d'offrir au grand public des services de visite guidée extérieure pendant 8 semaines, du mercredi au dimanche, entre le 27 juin et le 19 août 2018.

3.2 Moyen d'action – Poursuivre la participation du Moulin seigneurial à la Carte-musées de la ville de Trois-Rivières.

Résultats obtenus – Le partenariat avec Tourisme Trois-Rivières a été renouvelé en 2018 pour la participation du site à la Carte-musées.

3.3 Moyen d'action – Poursuivre la collaboration avec la Coopérative de santé et de solidarité de Pointe-du-Lac pour la tenue annuelle de la Journée santé sur le site du Moulin seigneurial.

Résultats obtenus – Pour les mêmes raisons qu'en 2016 et 2017, l'édition 2018 a été annulée. La Coopérative est toujours en réflexion quant à poursuivre la présentation de cette activité à l'avenir.

3.4 Moyen d'action – Poursuivre la collaboration avec l'Auberge du Lac-St-Pierre pour l'accès aux sentiers Forestia situés à l'arrière au Moulin seigneurial.

Résultats obtenus – La collaboration avec l'Auberge du Lac St-Pierre s'est poursuivie en 2018 pour permettre l'accès à Forestia. Des travaux d'assainissement de la forêt ont été effectués en 2016 et des travaux de nettoyage du boisé se poursuivent dorénavant de façon continue.

4. Objectif poursuivi par le Moulin – Conserver l'équilibre budgétaire entre 2016 et 2019.

Critère évalué par le Ministère – La gestion optimale des ressources et l'adéquation de la structure organisationnelle.

4.1 Moyen d'action – Application de l'outil de planification, de suivi et de contrôle financier.

Résultats obtenus – L'outils de planification, de suivi et de contrôle financier a été appliqué.

4.2 Moyen d'action – Production d'états financiers mensuels et annuels.

Résultats obtenus – Les états financiers mensuels pour l'exercice 2018-19 sont produits sur Sage 50. Une firme comptable produit un avis aux lecteurs des états financiers au 31 mars 2019.

Pour 2018-2019, ces 4 objectifs sont atteints. Un nouveau plan d'action sera déposé au MCC pour la période 2019-2022.

STATISTIQUES

Le site a été ouvert 3 jours en avril pour la semaine des Découvertes culturelles, puis ouvert au grand public 154 jours consécutifs entre mai et octobre pour un total de 157 jours. Le tableau de la fréquentation totale par mois de la page 17 fait le constat que le Moulin reçoit aussi des visiteurs en dehors de sa période d'ouverture continue.

Fréquentation globale – Au cours de la période 2018-2019, la fréquentation totale s'est chiffrée à 7602 visiteurs, ce qui représente une diminution de 21 % par rapport à 2017-18. Cependant, la diminution importante qu'a connue la catégorie de l'accueil constitue en fait un point positif, puisque ces visiteurs qui se contentaient de prendre des informations en 2017-2018 se sont transformés en visiteurs effectifs des expositions permanentes, comme en témoigne la légère hausse du nombre de visiteurs. De même, la baisse de l'achalandage général s'explique par une diminution du nombre de locataires ayant retenu les services du Moulin. En outre, comme les visites de l'église de Pointe-du-Lac se limitait à l'extérieur, le nombre de visiteurs n'a pas été comptabilisé entraînant également une diminution de la fréquentation globale. Enfin, il faut noter que les statistiques d'achalandage à l'accueil et pour les expositions d'art ne sont sans doute pas comptabilisées avec toute la rigueur qui serait souhaitée, puisque ces données sont colligées manuellement par les guides interprètes sur les rapports de vente et qu'il n'y a aucun moyen de valider ces entrées. En ce sens, un suivi rigoureux et continu sera appliqué dès la prochaine saison pour améliorer l'exactitude des données.

Catégories	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Accueil	1 221	955	965	1 289	1 585	1 309	1 361	1 657	1 773	1 251
Visiteurs musée	2 123	1 990	1 945	2 055	1 713	2 007	1 686	2 234	2 176	2 195
Groupes visiteurs	370	420	359	355	831	960	902	1 072*	966*	912*
Groupes locataires	2 454	2 747	1 494	1 586	2 078	2 205	1 958	2 351	2 738	1 992
Activités	870	949	922	583	704	779	461	440	738	561
Expositions d'art	1 522	868	357	483	712	771	749	581	855	691
SOUS-TOTAL	8 560	7 929	6 042	6 351	7 623	8 031	7 117	8 335	9 246	7 602
Visiteurs église	594	585	475	376	285	410	504	387	416	0
TOTAL	9 154	8 514	6 517	6 727	7 908	8 441	7 621	8 722	9 662	7 602

*Inclus les groupes scolaires

Accueil et visiteurs individuels – En 2018, le Moulin seigneurial a reçu 3 446 visiteurs individuels comparativement à 3 949 en 2017.

Accueil de groupes visiteurs et de groupes locataires – Le Moulin seigneurial accueille deux types de clientèles de groupe : les groupes visiteurs et scolaires, ainsi que les groupes locataires.

En 2018, 26 groupes ont visité le site dont 12 groupes scolaires. Il s'agit d'une légère baisse (7 %) comparé à l'an dernier, où 28 groupes s'étaient présentés. Cependant, ce nombre inclut 2 groupes scolaires de plus que l'an dernier. À l'exception des groupes scolaires, les réservations pour les groupes visiteurs ont principalement été effectuées par le biais d'agences de voyages organisés et par Tourisme Trois-Rivières.

Au niveau des groupes locataires, 36 groupes ont tenu des rassemblements dans les salles du Moulin par rapport à 47 en 2017. Il s'agit d'une baisse d'environ 23 %. Il faut préciser cependant que cette baisse de fréquentation était attendue. Bien sûr, le nombre de locations obtenu l'an dernier était l'un des plus élevés depuis l'offre de ce service. Toutefois, c'est l'application d'une nouvelle grille de tarification revue à la hausse a eu pour effet de réduire le nombre de demandes. En contrepartie, cet ajustement à la hausse jugé nécessaire puisque les prix étaient en deçà de la concurrence offrant un service comparable, a peu influencé les revenus de location.

Année	Groupes visiteurs	Personnes	Groupes locataires	Personnes
2009	12	370	40	2 454
2010	13	420	34	2 747
2011	11	359	23	1 494
2012	15	355	36	1 586
2013	21	831	41	2 078
2014	21	960	42	2 205
2015	24	902	40	1 958
2016	26	1 072	49	2 351
2017	28	966	47	2 738
2018	26	912	36	1 992

Questionnaire d'appréciation – Le questionnaire d'appréciation de Médiat-Muse – Outil d'analyse de la clientèle – a été appliqué pour une 9^e année. L'analyse des questionnaires d'appréciation permet de connaître le profil du visiteur, soit son groupe d'âge, son genre et sa provenance. L'analyse permet également de valider le choix des stratégies de communication. Enfin, les suggestions ou commentaires laissés par les visiteurs sont généralement pertinents et constructifs.

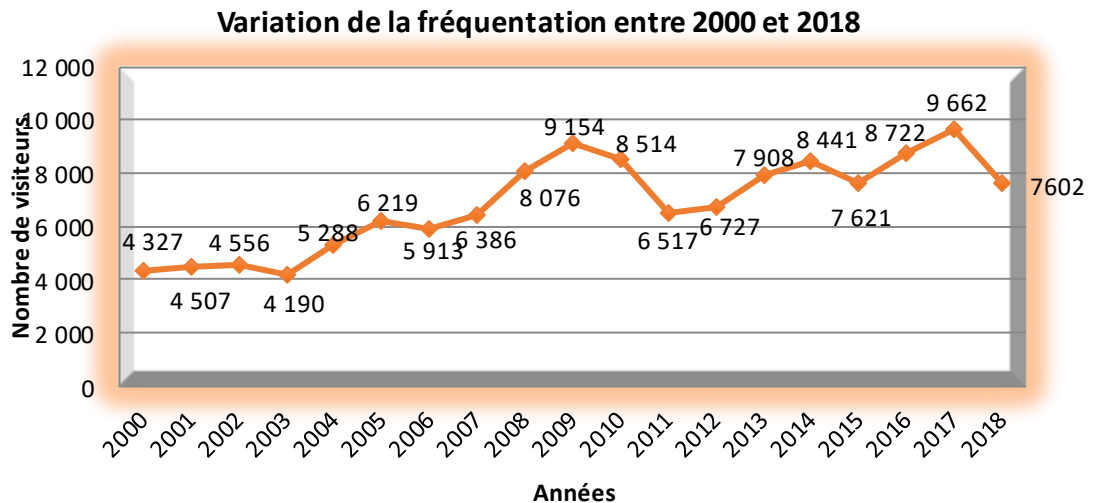
Le visiteur type est une femme (59 %) âgée entre 45 et 64 ans (59 %). Les visiteurs proviennent surtout et de la Mauricie (29 %), de Montréal (26 %), d'Europe (15 %) et d'une autre région du Québec (12 %) et en sont à leur première visite au Moulin seigneurial (91 %). Leurs sources d'information sur le site historique sont Internet (21 %), le guide touristique (19 %), les parents et amis (14 %), le bureau d'information touristique (12 %) et en passant (12 %). Pour l'appréciation de la tarification, de l'accueil, de la propreté, du service lors de leur visite et de la qualité des expositions, ces visiteurs sont

très satisfaits (80 %) ou satisfaits (14 %) et recommanderaient de visiter le site à leur entourage (97 %). Il est à noter cependant que du nombre de répondants, 5 % n'ont pas donné de réponse à chacune de ces questions.

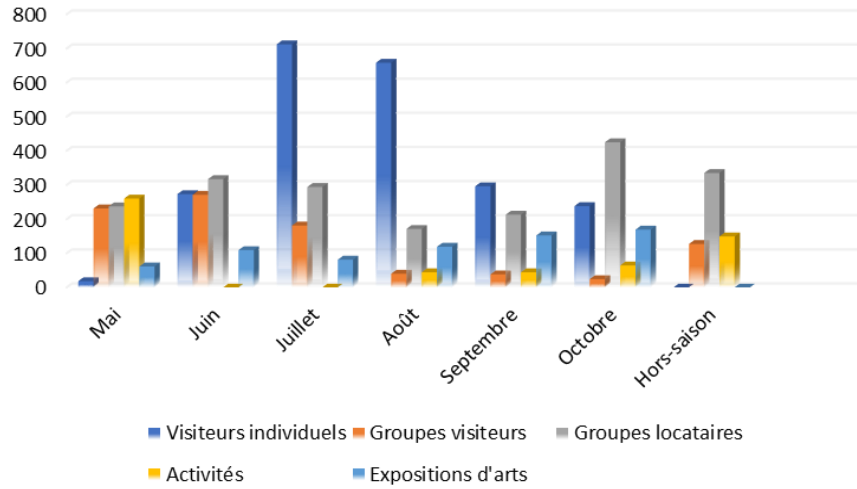
Les suggestions ou commentaires des visiteurs :

- ☞ Peut-être sous-titrer les vidéos ? Mais merci!
- ☞ Vraiment très bien comme visite! Merci beaucoup!
- ☞ Bravo William!
- ☞ Non.
- ☞ Faire du pain à vendre. Tous les jours.
- ☞ À recommander.
- ☞ Continuer à entretenir le Moulin seigneurial. Très belle performance. Très bien situé ici.
- ☞ Wow !
- ☞ Tout est au point. Les connaissances transmises sont très complètes et adaptées au niveau de compréhension et de maturité des visiteurs.
- ☞ Parfait.

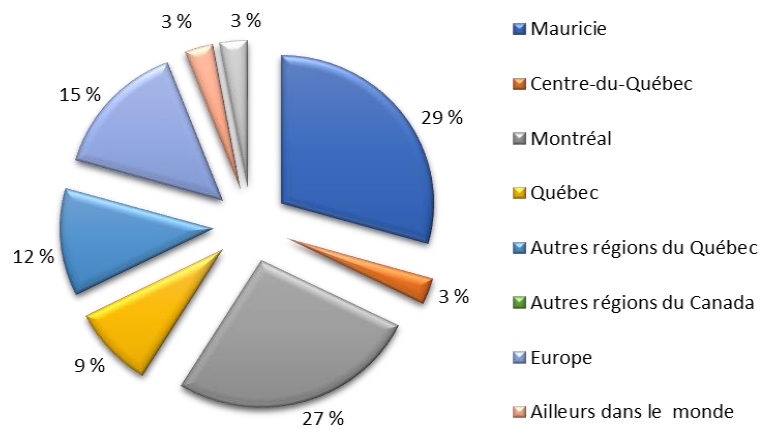
STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION POUR 2018-2019



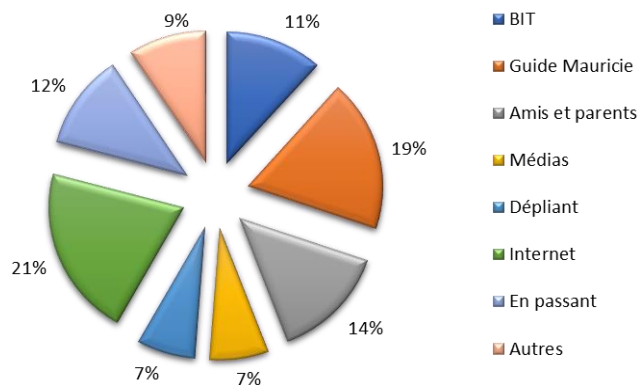
VARIATION DE LA FRÉQUENTATION PAR CATÉGORIE PAR MOIS



Provenance des visiteurs



Sources d'information



STATISTIQUES DES INTERNAUTES

 Site internet : recitsquifontjaser.com

Fréquentation globale par année

Année	Nombre de visites	Temps moyen passé sur le site	% Nouvelles visites
2009 ⁽¹⁾	102	00:01:54	58 %
2010	751	00:00:59	81 %
2011	990	00:01:20	79 %
2012	1 345	00:01:14	72 %
2013	1 486	00:01:08	77 %
2014	2 601	00:00:27	94 %
2015	2 518	00:00:25	95 %
2016	1 278	00:00:53	86 %
2017	3 169	00:01:04	92 %
2018	4 602	00:01:08	91 %
2019 ⁽²⁾			

(1) Le site internet : recitsquifontjaser.com est en ligne depuis le 3 mars 2009.

(2) En raison de la refonte du site, les statistiques pour 2019 n'étaient pas encore disponibles lors de la rédaction de ce rapport.

 Site internet : moulin-pointedulac.com

Fréquentation globale par année

Année	Nombre de visites	Temps moyen passé sur le site	% Nouvelles visites
2009 ⁽¹⁾	142	00:03:11	68 %
2010	3 973	00:02:37	77 %
2011	4 672	00:02:20	79 %
2012	5 496	00:02:31	77 %
2013	6 614	00:02:09	73 %
2014	6 760	00:02:28	78 %
2015	8 132	00:02:24	76 %
2016	10 751	00:02:20	86 %
2017	11 795	00:02:06	86 %
2018	10 022	00:01:59	86 %
2019 ⁽²⁾			

(1) Le site internet : moulin-pointedulac.com est en ligne depuis le 3 mars 2009.

(2) En raison de la refonte du site, les statistiques pour 2019 n'étaient pas encore disponibles lors de la rédaction de ce rapport.

Taux de rebond¹ : c'est le nombre de visiteurs ayant abouti sur le site internet et l'ayant quitté dans les secondes suivantes parce qu'ils n'ont pas trouvé ce qu'ils cherchaient ou encore le site internet ne

¹ - Jimdo : Un taux de rebond, c'est quoi ? <http://fr.jimdo.com/2015/02/09/un-taux-de-rebond-c-est-quoi/>

correspondait pas à leurs attentes. Pour 2018, le taux de rebond est de 45,09 %. Ce pourcentage est dans la moyenne, car généralement le taux de rebond se situe entre 40 % et 60 %. Plus un taux de rebond est faible, meilleur est la capacité de rétention du visiteur.

Musée virtuel canadien - Exposition virtuelle « Maître meunier »

http://www.virtualmuseum.ca/pm_v2.php?id=exhibit_home&fl=0&lg=Francais&ex=703

Fréquentation globale par année

Année	Nombre de visites	Pages vues	Moyenne des pages vues par visite
2010 ⁽¹⁾	30	750	25,75
2011	267	6 023	23,5
2012	245	3 707	15
2013	322	4 654	14
2014	158	1 397	8
2015	188	2 256	12
2016	87	837	15
2017 ⁽²⁾	85	2 458	FR : 45,5/EN : 3
2018	68	738	FR : 12,6/EN : 8
2019 ⁽³⁾	12	152	FR : 21/EN : 1

(1) L'exposition virtuelle a été mise en ligne en septembre 2010.

(2) À partir de 2017, les statistiques regroupent les données pour les versions française et anglaise.

(3) Pour 2019, les statistiques regroupent les mois de janvier à mars inclusivement, pour les versions française et anglaise.

Musée virtuel canadien - Exposition virtuelle « Farine de bois »

http://www.museevirtuel-virtualmuseum.ca/Search.do?R=VE_2360&lang=fr&ex=on

Fréquentation globale par année

Année	Nombre de visites	Pages vues	Moyenne des pages vues par visite
2013 ⁽¹⁾	91	884	10
2014	25	474	19
2015	52	279	5
2016	50	850	33
2017 ⁽²⁾	22	2 630	FR : 155/EN : 85
2018	8	112	FR : 12,3/EN : 19
2019 ⁽³⁾	8	72	FR : 6,8/EN : 15,5

(1) L'exposition virtuelle a été mise en ligne en août 2013.

(2) À partir de 2017, les statistiques regroupent les données pour les versions française et anglaise.

(3) Pour 2019, les statistiques regroupent les mois de janvier à mars inclusivement, pour les versions française et anglaise.

- Le Journal du Net : Cinq conseils pour réduire votre taux de rebond.

<http://www.journaldunet.com/ebusiness/crm-marketing/taux-de-rebond/definition.shtml>