

Do Ré Mi  
Fa Sol LA Si  
DOMBES

DES MOMENTS QUI SONNENT JUSTE

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

# DOMBES TOURISME

A male mallard duck is swimming in a pond. The duck has a vibrant blue-green head, a yellow beak, and a body with white, brown, and black feathers. The water is dark blue with ripples, and the background shows green reeds reflected in the water.

**BILAN**

*Marketing*

# LES ÉLÉMENTS

*de contexte*



POPULATION DE  
PROXIMITÉ

Bassin Lyon, Villefranche  
et Mâcon

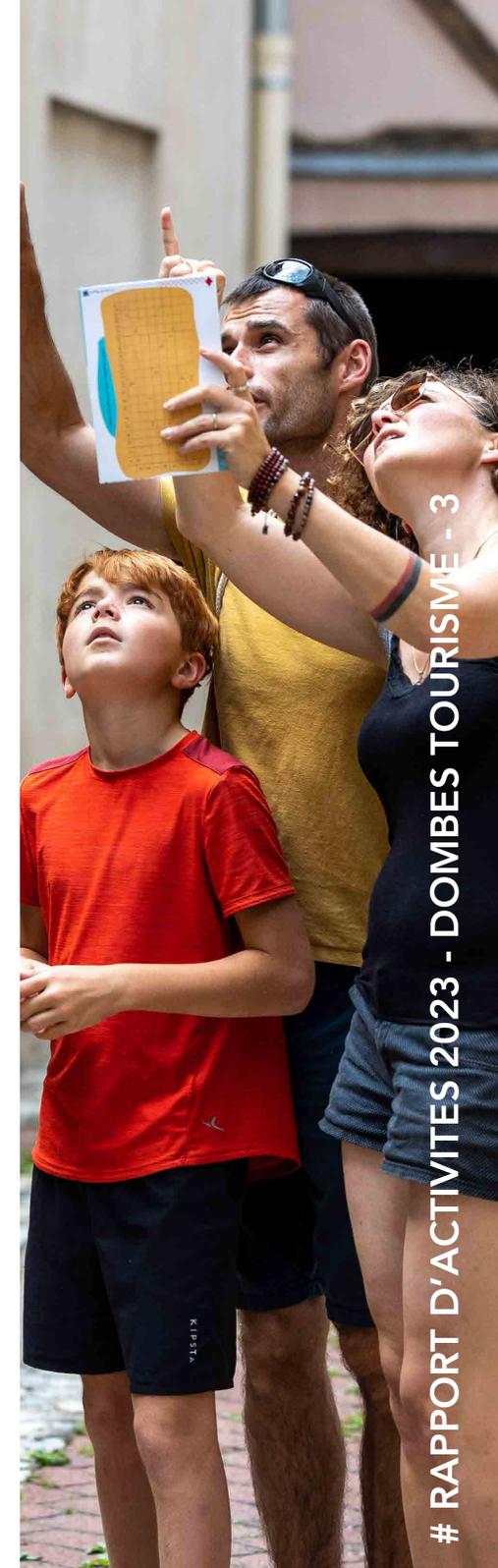
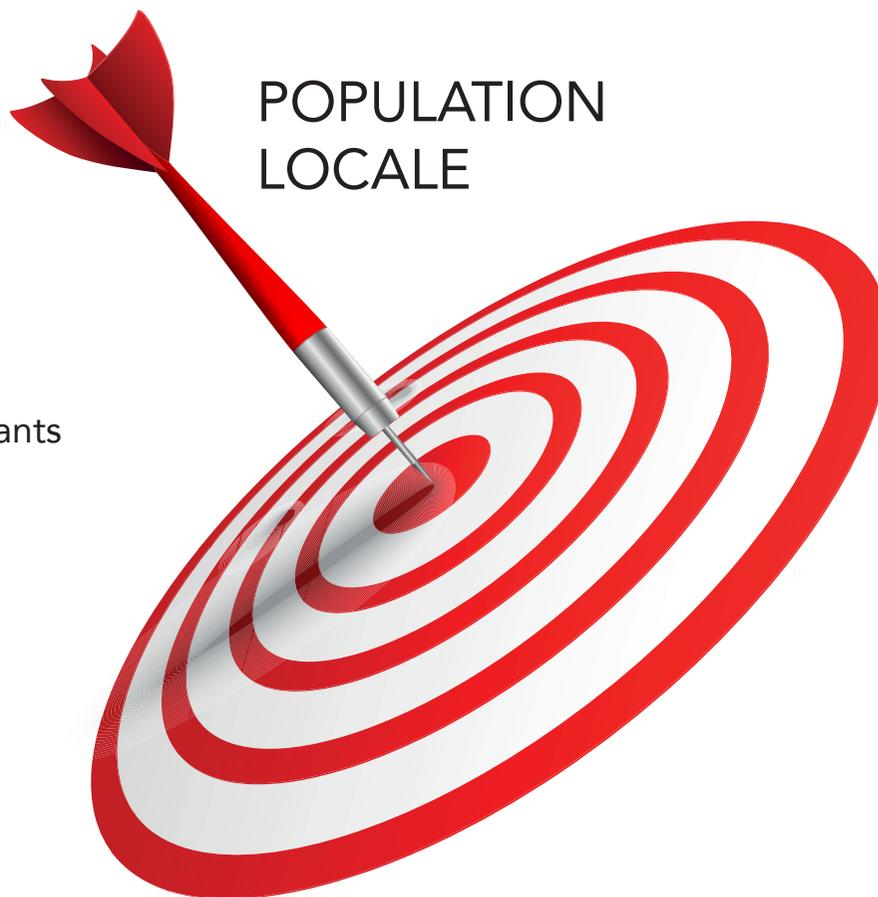
NOS CIBLES



FAMILLES

Parents - enfants et grands-parents - enfants

POPULATION  
LOCALE



# LES ÉLÉMENTS

*de contexte*

NOS OFFRES

## ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

Parc des Oiseaux  
Domaine de la Dombes  
5 golfs



## PATRIMOINE

Châtillon-sur-Chalaronne  
Abbaye Notre-Dame des Dombes



## NATURE

18 circuits pédestres  
5 étangs (ENS)



# BUDGET MARKETING

127 000€

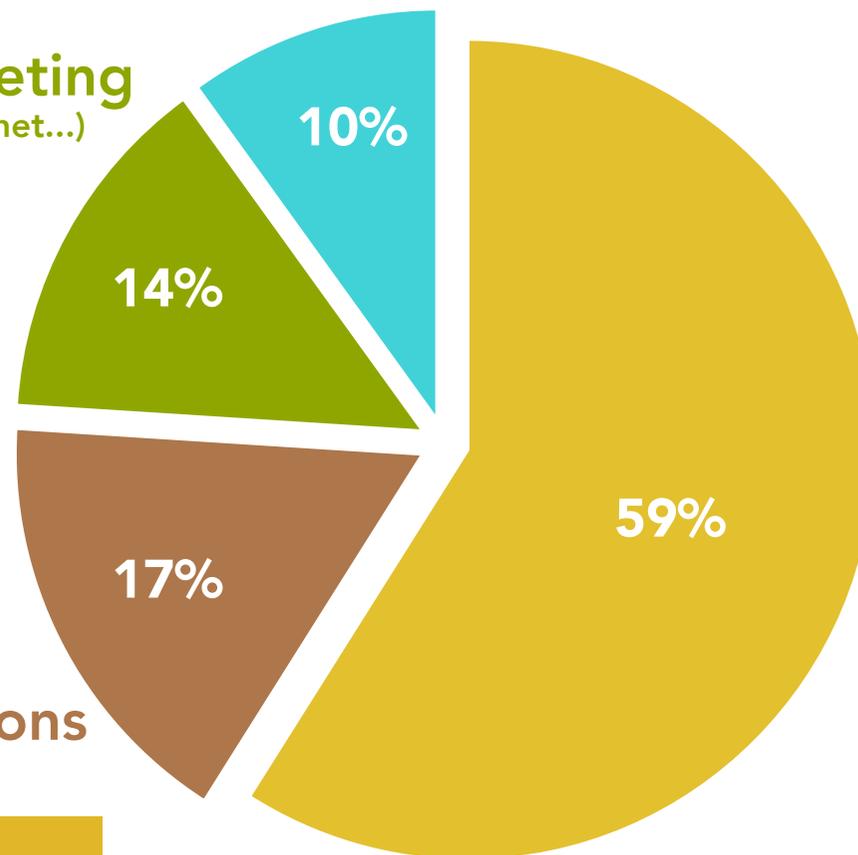


## Actions de communication

Outils marketing  
(Logiciels, site internet...)

Impressions

Frais de personnel  
2 ETP consacrés au  
marketing - communication



## Publications

Magazine : 52 pages / 12 000 ex (aux couleurs du TDF)  
Carte territoire Grande Dombes : 27 000 ex  
Carte découverte de Châtillon/Chalaronne : 20 500 ex  
Agenda Ete Grande Dombes : 1 000 ex  
Top 10 des balades en Dombes : 1 000 ex  
19 fiches balades (18 pédestres & 1 cyclo) : 21 450 ex

# DES ACTIONS DE COMMUNICATION



## Vidéos de promotion

- Châtillon, cité médiévale de caractère
- Cités de caractère (Trévoux et Châtillon)
- Etangs et oiseaux
- Beaux paysages

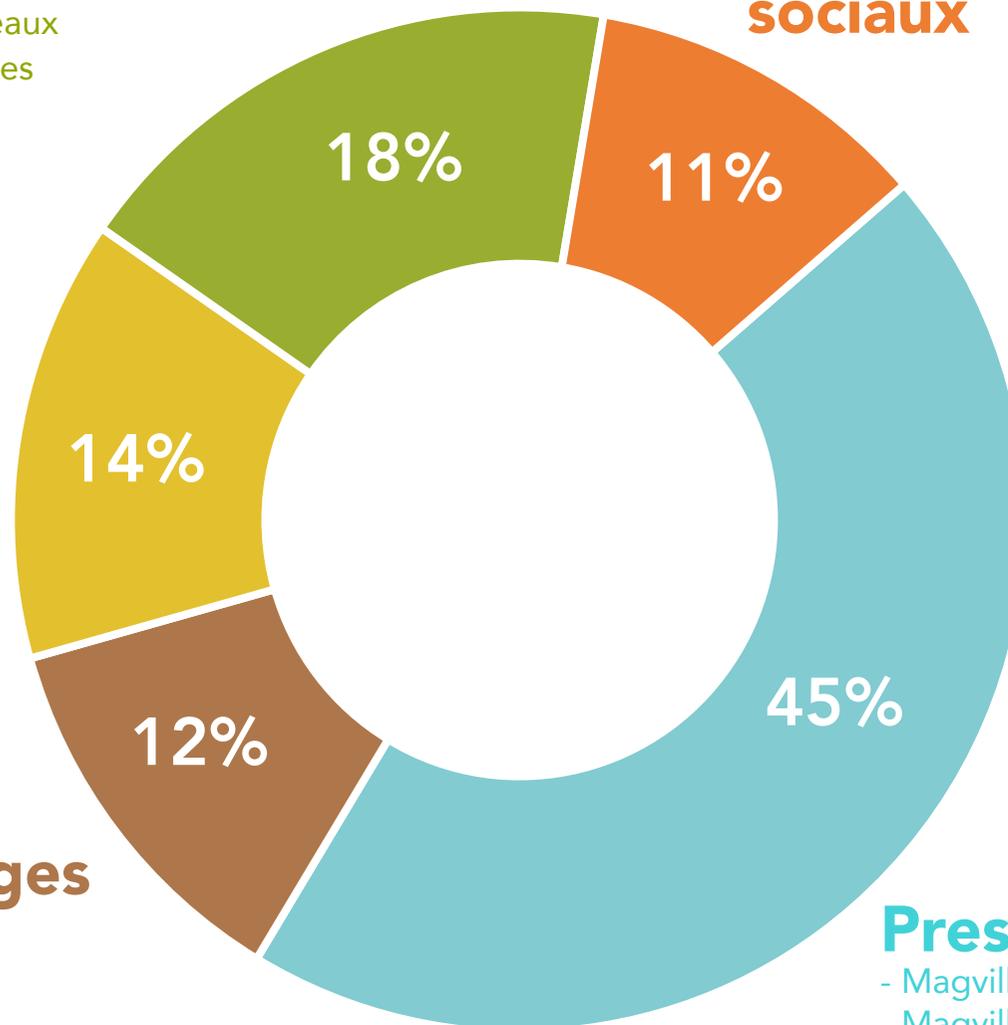
## Sites spécialisés (Kidiklik)



## Reportages photos



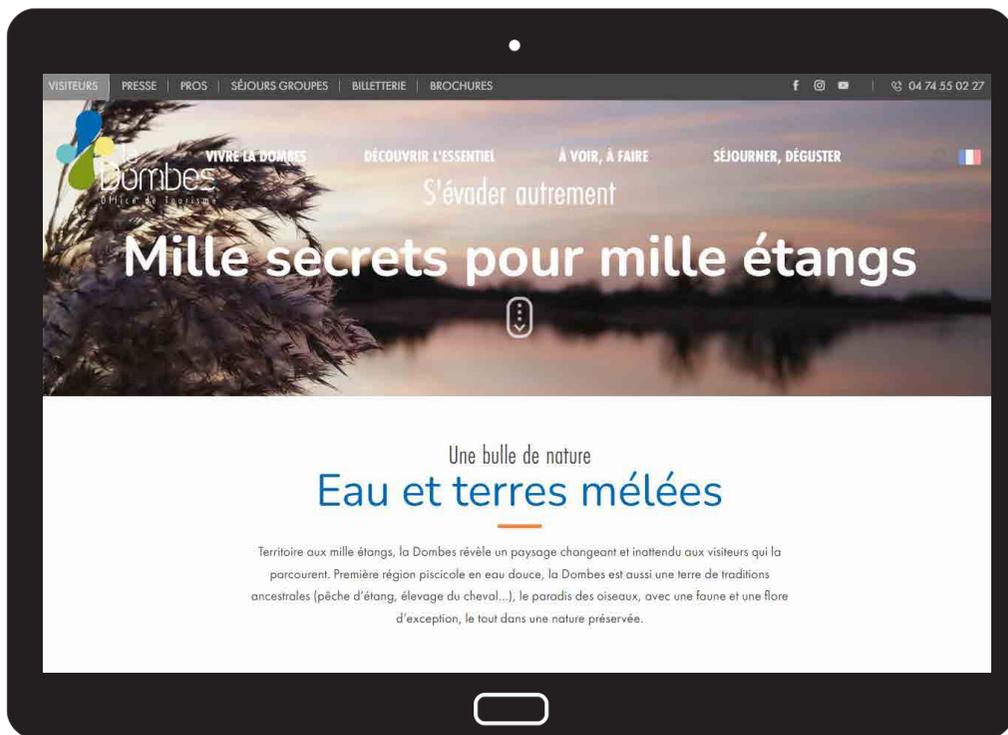
## Réseaux sociaux



## Presse

- Magville Bourg en Bresse
- Magville Mâcon
- Guide été La Voix de l'Ain (en collaboration avec les autres OT de la Grande Dombes)

# SITE INTERNET



**196 342** sessions  
**166 347** visiteurs uniques  
En moyenne **2** pages vues  
par personne  
**1min47** par session  
**55,44 %** de taux de rétention

[WWW.DOMBES-TOURISME.COM](http://WWW.DOMBES-TOURISME.COM)

## Avant le 15 Juillet

(Arrivée de la 13ème étape à Châtillon le 14/07)

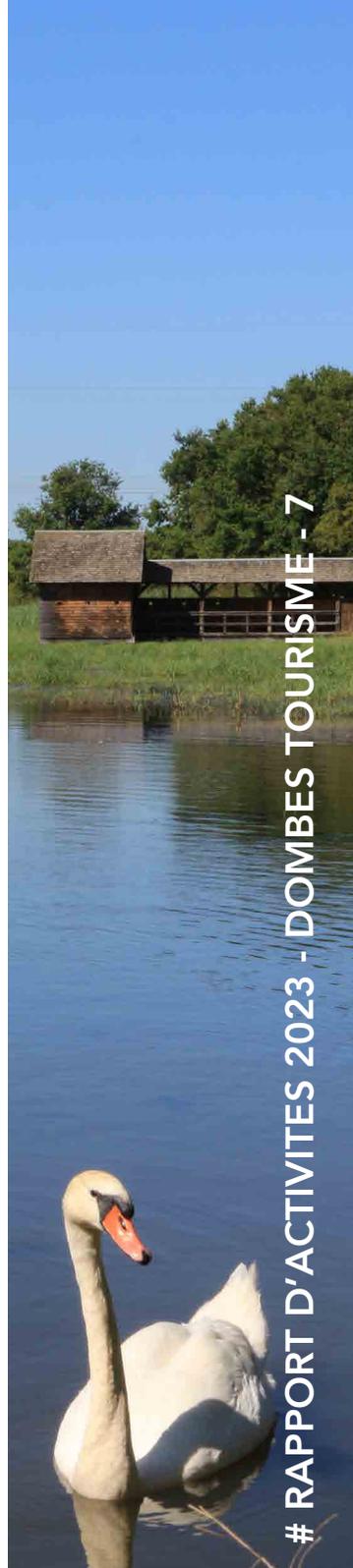
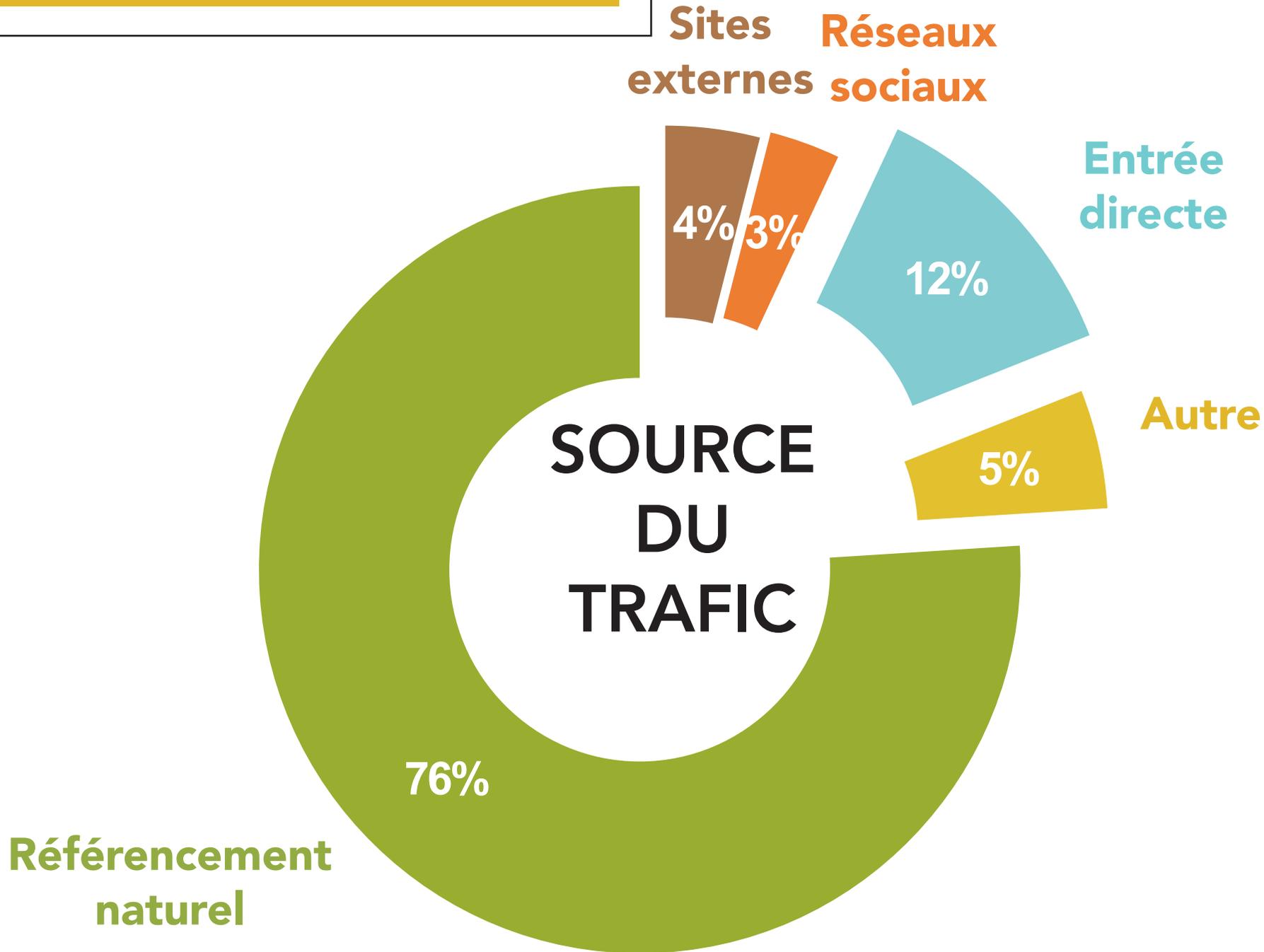
pages les plus consultées :

- Page d'accueil
- Caravane du Tour de France  
(taux de rebond 86,2%)

Les pages les plus consultées sur l'année

1. Châtillon-sur-Chalaronne
2. Agenda/Événements/Billetterie
3. Où manger des grenouilles ?
4. Activités, Visites, Loisirs

# COMMENT LES VISITEURS ARRIVENT SUR LE SITE ?



# RÉSEAUX SOCIAUX

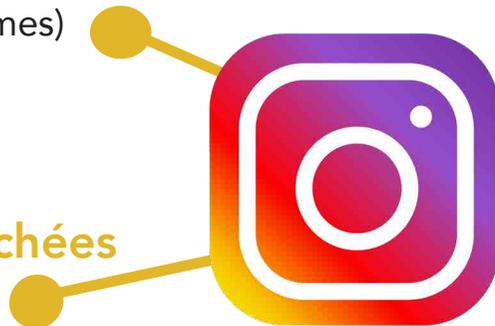
7 500 followers  
+ 8% vs 2022



**Cible Actifs de 35 à 54 ans**  
(principalement des femmes)

**Couverture de la Page**  
**2 060 086 personnes touchées**  
**+ 450% vs 2022**  
(Le nombre de comptes qui ont vu un des contenus de notre Page Facebook)

**Cible Actifs de 25 à 54 ans**  
(principalement des femmes)



**Couverture Instagram**

**54 213 personnes touchées**  
**+ 16% vs 2022**

(Le nombre de comptes qui ont vu une de nos publications ou stories au moins une fois)

2 111 followers  
+ 17% vs 2022

## Sponsorisation en 2023 :

- Vidéo «Châtillon» : 800€ sur 7 jours (07/07/2023)
- Vidéo «Les cités de caractère» : 350€ sur 7 jours (24/08/2023)

Principales villes des comptes qui nous suivent sur les réseaux

1. Lyon
2. Bourg-en-Bresse
3. Châtillon-sur-Chalaronne

# STRATÉGIE GRC

## Gestion Relation Client



GRAND PUBLIC

NETTE AUGMENTATION  
du taux d'ouverture moyen  
36,31% en 2023 (+6% vs 2022)

Taux d'ouverture  
moyen 40%

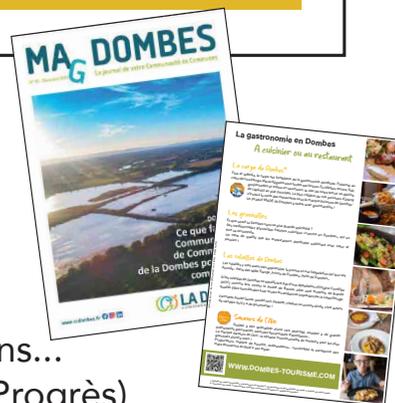


PRO DU TOURISME

# LA DOMBES DANS LA PRESSE

Toute l'année

Mise en avant des services, nouveautés, animations... de l'Office de Tourisme dans le magazine Mag'Dombes édité par la CCDombes



Toute l'année

Mise en avant des services, nouveautés, animations... de l'Office de Tourisme dans la presse locale (Le Progrès)

Février

Article sur Châtillon sur le site Actu Lyon

actuLyon

Mai

Mise en avant de 8 circuits pédestres dans le Magazine Balades du Progrès

LE PROGRÈS

Juillet

Article sur Châtillon dans le magazine Tribune de Lyon et balade à vélo en Dombes sur le site Exit Mag

TRIBUNE DE LYON  
Lyon, ça bouge près de chez vous !

EXIT MAG

Octobre  
Novembre

Mise en avant du vélo, des oiseaux, des étangs et de la pêche dans le magazine Détours en France



Nombreux articles dans la presse sur la sécheresse en Dombes et les retombées du Tour de France

franceinfo:

LE FIGARO  
« sans la liberté de blâmer, il n'est point d'âge d'or » - Diderot

La Voix de l'Ain



Création d'un dossier de presse spécial Tour de France (distribué en salle de presse le 13 juillet et mis en ligne sur l'espace presse du site internet) + développement de l'espace presse du site.

# ACHATS MÉDIAS

Cible :  
Famille  
Locaux

Juillet

Mise en avant des animations enfants (domaine de la Dombes, animations OT, jeux Physalis, visites du Parc et de la réserve) sur le site Kidiklik (+ Réseaux sociaux et newsletters)



Juillet Août

Mise en avant de l'animation «Châtillon se dessine» et des balades en calèche de Châtillon/Chalaronne dans les Magville de Bourg-en-Bresse et Mâcon



Juin... à Septembre



Mise en avant des animations dessin et calèche, des circuits pédestres de Châtillon et des 11 étangs et des jeux Physalis dans le Guide Été de la Voix de l'Ain - Partenariat avec les autres OT de la Dombes

# BILAN

## *Terrain*



# BUREAUX ET POINTS D'INFO TOURISTIQUE



## Office de Tourisme de Châtillon-sur-Chalaronne

- 1 570 heures d'ouverture
- 3 100 contacts physiques (+ 6.5% vs 2022)
- 1 000 contacts téléphoniques



## Container de promotion touristique au Parc des Oiseaux

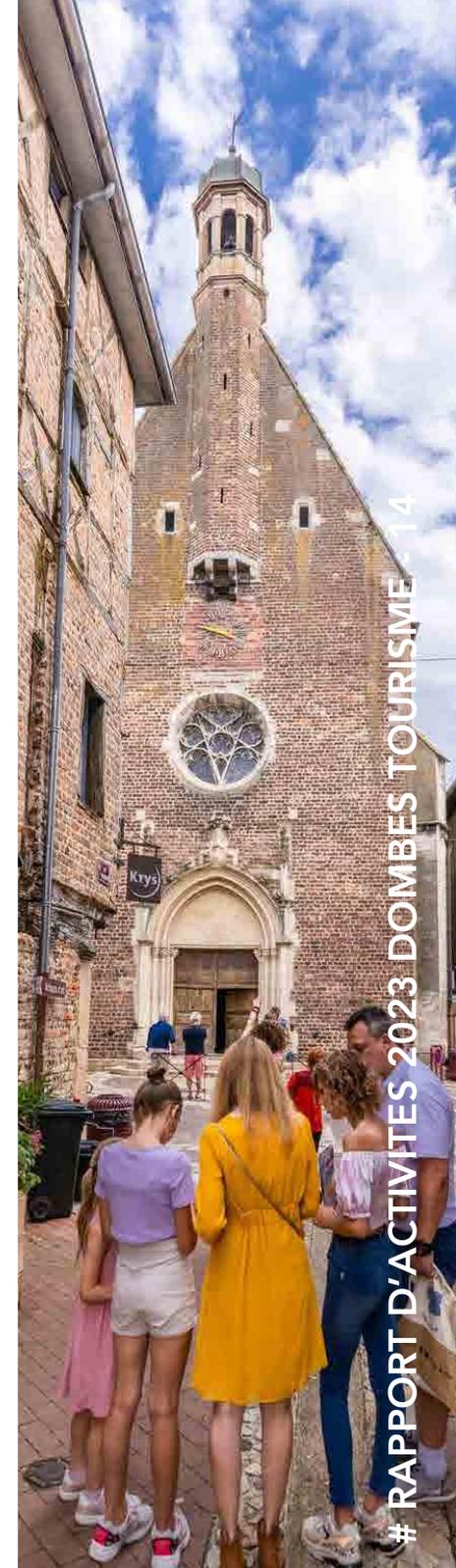
Réagencement du container de promotion touristique :

- Immersion visuelle dans la Dombes
- Carte du territoire
- Top 5 des circuits pédestres
- Ecran télé connecté avec informations spécifiques poussées suivant la météo, l'heure et la journée

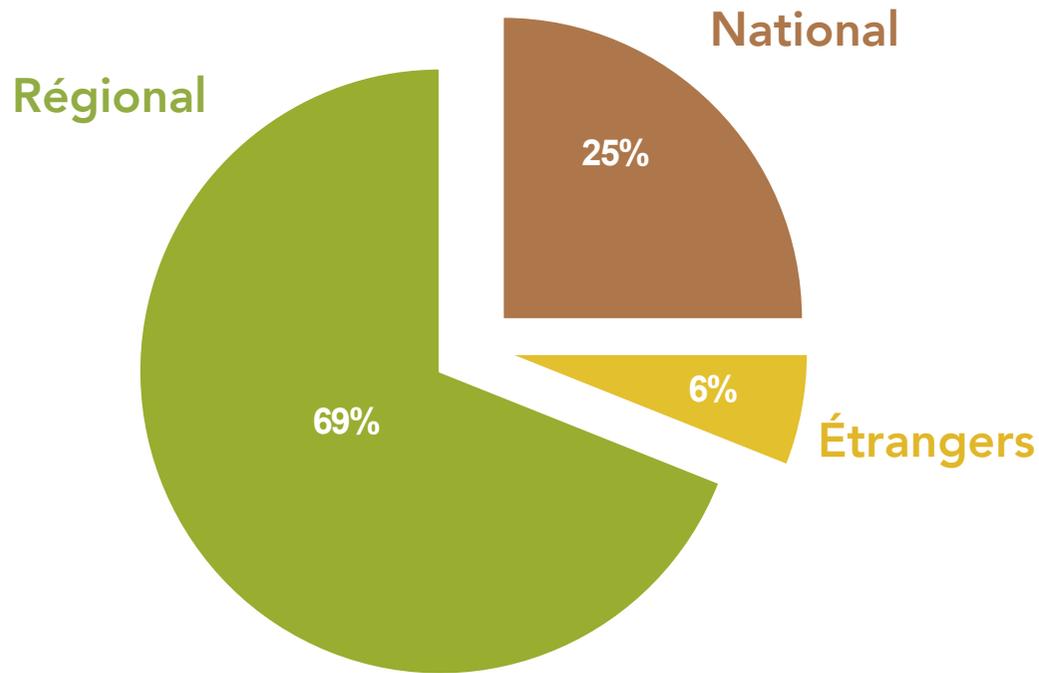
## Autres points relais d'information

Prestataires touristiques et commerces du territoire.

Livraison de documentation par l'équipe de Dombes Tourisme, tout au long de la saison estivale.



# ORIGINE DE LA CLIENTÈLE



ORIGINE	2023
SUISSE	29 %
PAYS-BAS	27 %
ALLEMAGNE	17 %
GRANDE-BRETAGNE	14 %
BELGIQUE	13 %

ORIGINE	2023
CCD	3,8%
AIN	18,2%
RHÔNE	10,1%
SAÔNE ET LOIRE	3,5%
ISÈRE	2,9%
HAUTE SAVOIE	1,5%
LOIRE	1,2%
DRÔME	0,6%
JURA	0,5%
PUY DE DÔME	0,6%
SAVOIE	0,6%
CÔTE D'OR	0,3%



# ACCUEIL EN MOBILITÉ

Réduction du nombre d'accueils réalisés avec tri des sites et opérations «efficaces».

49 accueils réalisés contre 76 en 2022 mais...

100 contacts de plus établis (+ 8% vs 2022)

📍 20 matinées d'accueil au **marché de Châtillon-sur-Chalaronne** de mai à octobre

📍 5 matinées d'accueil au **marché de Villars les Dombes** de mai à octobre

📍 24 autres accueils en mobilité assurés **sur l'ensemble du territoire**

📍 5 accueils en mobilité assurés **en dehors du territoire**

- Arrivée du Tour de France à Belleville
- Bourg en Bresse
- Jardins aquatiques
- Marché Saveurs de l'Ain à Pérouges
- Hameau Duboeuf

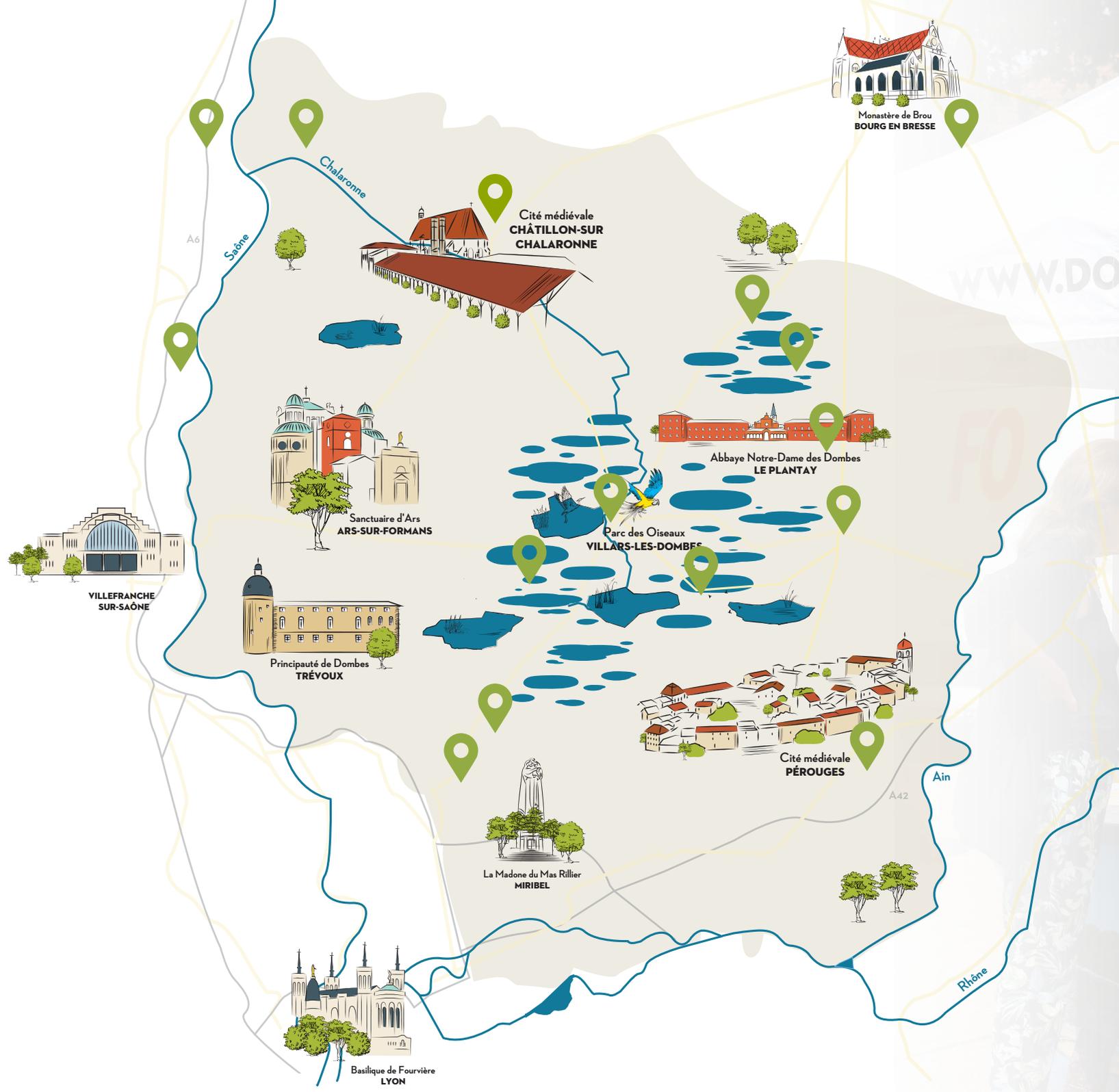
Ces sorties ont permis d'établir  
1 350 contacts sur 200 heures de présence





Office de  
Tourisme

WWW.DOMBES-TOURISME.CO



Monastère de Brou  
BOURG EN BRESSE



Cité médiévale  
CHÂTILLON-SUR  
CHALARONNE



Sanctuaire d'Ars  
ARS-SUR-FORMANS



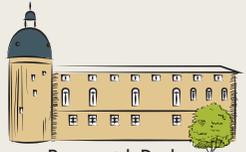
Abbaye Notre-Dame des Domes  
LE PLANTAY



Parc des Oiseaux  
VILLARS-LES-DOMBES



VILLEFRANCHE  
SUR-SAÔNE



Principauté de Dombes  
TRÉVOUX



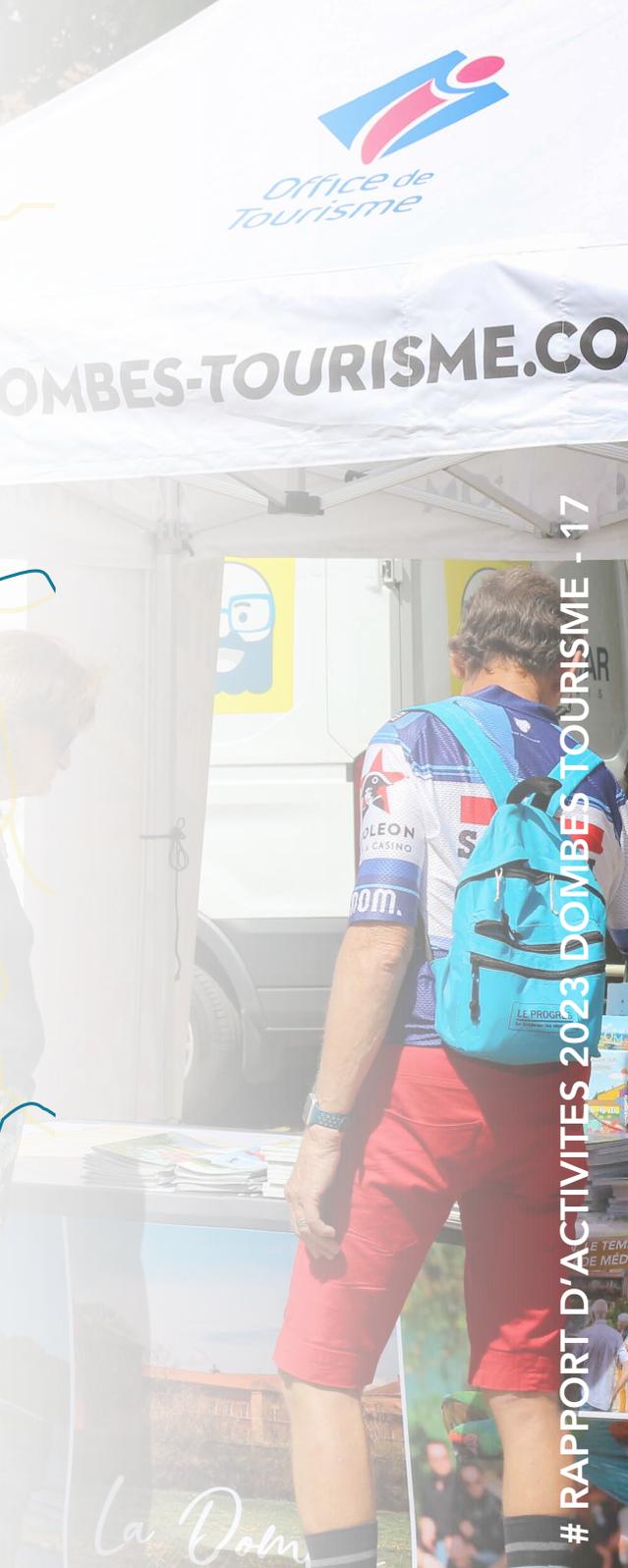
Cité médiévale  
PÉROUGES



La Madone du Mas Rillier  
MIRIBEL



Basilique de Fourvière  
LYON



# RAPPORT D'ACTIVITES 2023 DOMBES TOURISME - 17

La Dombes

# VISITES GRAND PUBLIC

2 grandes thématiques : **Châtillon-sur-Chalaronne et les étangs**

**59** visites réalisées

**435** personnes dont 350 adultes

**4 000 €** de Chiffres d'Affaires

Départ de Michael Zeilfelder en janvier et arrivée de Diane Mazué en avril

**TOP 3  
DES VISITES**

Les étangs de la  
Dombes en calèche  
98 personnes



Châtillon, le temps  
d'une balade médiévale  
85 personnes



Pêches commentées  
74 personnes



# VISITES GROUPES

## Nombre de visites

**77 groupes** adultes accueillis

**2 100 personnes**

**28 300 €** de chiffre d'affaires dont :

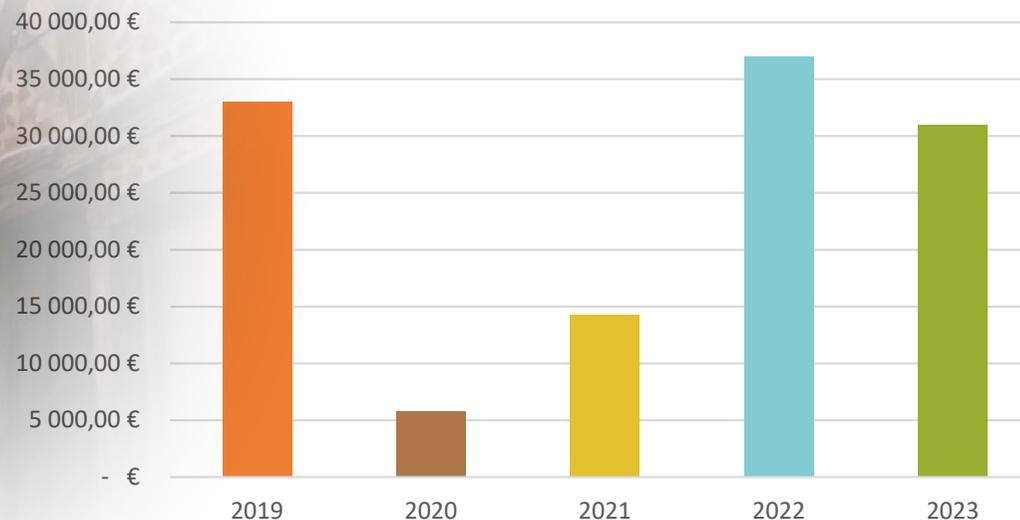
- **31 018 €** de retombées pour les prestataires

- **14 700 €** de ventes boutique

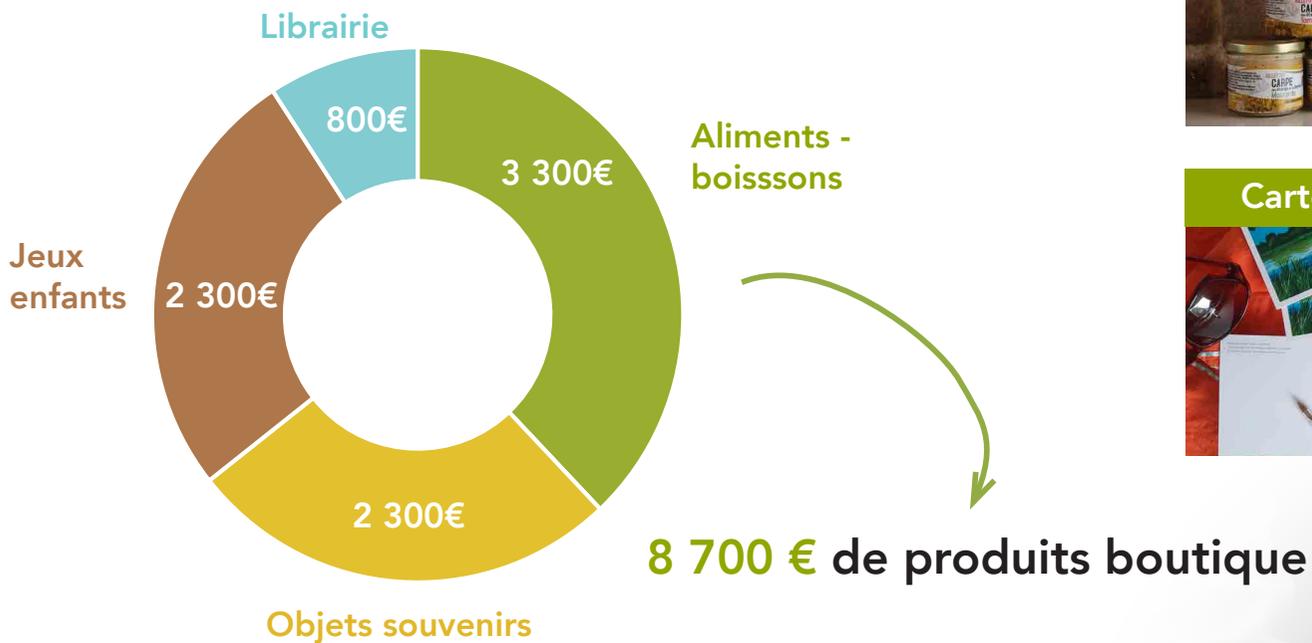
30% des dossiers viennent d'Aintourisme

## Evolution du CA généré par les visites de groupes

Chiffre d'affaires Dombes Tourisme



# VENTES BOUTIQUE BILLETTERIE



Diminution des ventes de **3500 €** par rapport à 2022 qui s'explique, d'une part, par la diminution des groupes accueillis à l'office et, d'autre part, par la diminution du pouvoir d'achat des touristes et des groupes.

## Billetteries externes (nombre places vendues) :

1. Ronde des mots : 780 dont 355 pour le spectacle Magic Museum
2. Miss Châtillon : 350
3. Poissons de Dombes : 270
4. Cuivres en Dombes : 104
5. Eglise Bouligneux : 42
6. Théâtre contemporain : 17

## TOP 5 DES PRODUITS LES PLUS VENDUS

Rillettes - 670 pots



Jeux Physalis Châtillon - 180 sacs



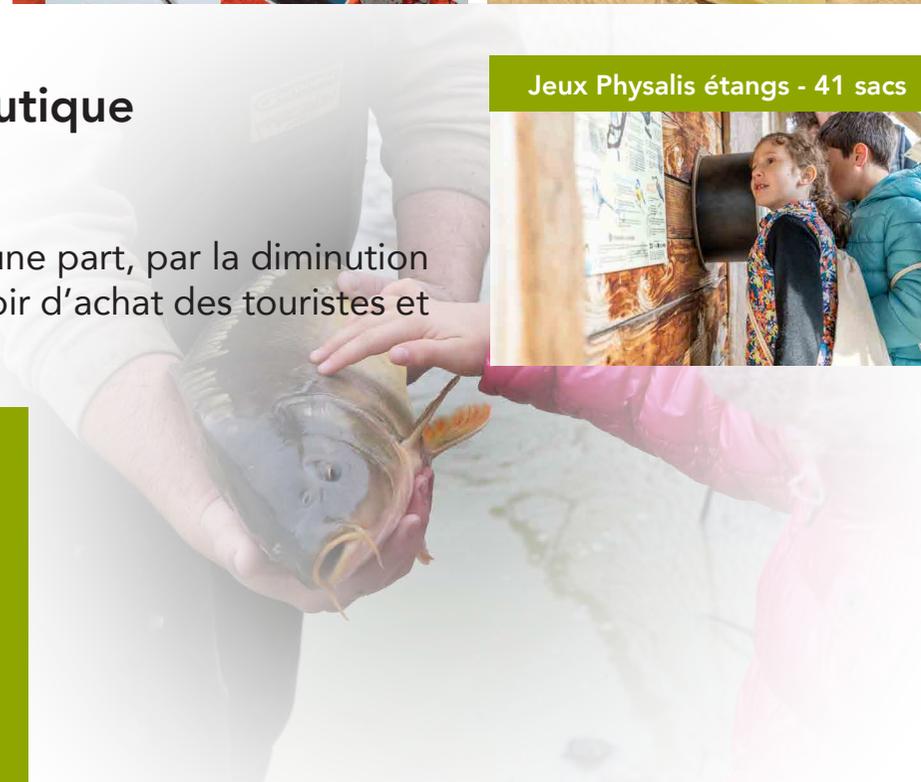
Cartes postales - 124



Savons - 61



Jeux Physalis étangs - 41 sacs



A large, leafy tree with a thick trunk and many thin branches dominates the right side of the image. The tree is situated on a grassy area, likely a golf course, with a dirt path leading towards it. In the background, a group of people is walking on a grassy slope, some looking towards the tree. The sky is bright and clear.

**BILAN**

*Partenariats*

# ECHANGES ET RENCONTRES

## JOURNÉES DÉCOUVERTE

- Thématique SAVEURS le 23/02/23
- Eductour «Grande Dombes» à Trévoux le 22/06/23
- Thématique ARTISANAT LE 19/10/23
- «Spéciale Abbaye Notre-Dame des Dombes» le 16/11/23

## 3 TEMPS FORTS

### LANCEMENT DE SAISON au Golf de la Bresse à Condeissiat

Présentation de la saison touristique  
par les 4 OT et temps d'échanges.

39 partenaires de  
Dombes Tourisme présents

27/04



### SPEED MEETING DU TOURISME à Pérouges

En collaboration avec l'OT  
Pérouges Bugey Tourisme

50 participants dont 8  
partenaires de Dombes  
Tourisme

23/11



### CLÔTURE DE SAISON à Fareins

Bilan de la saison touristique sur la  
«Grande Dombes»  
Intervention de Stéphanie Luquin  
d'Aintourisme et de Marina Guérin  
du Parc des Oiseaux.

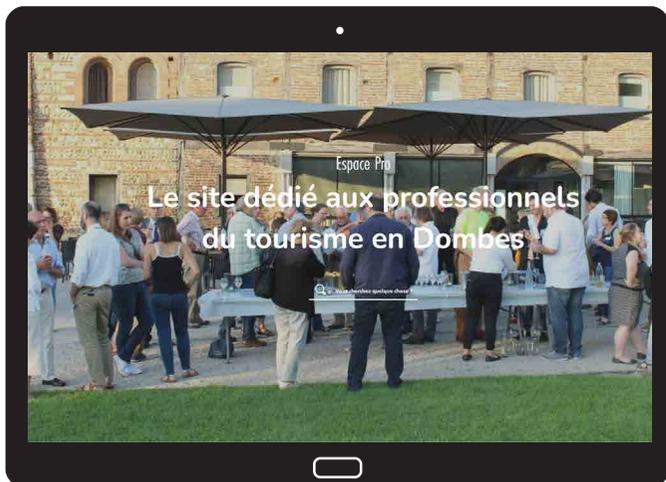
28 partenaires de  
Dombes Tourisme

30/11

# LES OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT

## #1 Un espace pro dédié sur le site internet

97  
partenaires



[WWW.DOMBES-TOURISME.COM/PROS/](http://WWW.DOMBES-TOURISME.COM/PROS/)

Chiffres clés, bilans de saison, informations concernant la législation, la taxe de séjour, le classement tourisme...

## #2 Des newsletter pro

3 par an pour être informés des projets en cours, de l'actualité touristique, de la législation...

## Observatoire touristique #3

Données de fréquentation, durée de séjour, taux d'occupation, origine de la clientèle... mis à disposition grâce à l'observatoire touristique (partenariat avec Aintourisme).



# L'ACCOMPAGNEMENT

28  
visites

- 8 hébergeurs
- 9 classements Tourisme
- 11 porteurs projet

## #1 Qualification de l'offre

9 meublés classés

- **Aide au classement** : accompagnement au classement tourisme **pour les meublés** et prise en charge à 50% du coût par Dombes Tourisme.
- **Chambres d'hôtes référence** : visite des hébergements en tenant compte du référentiel, conseil et présentation du dossier en commission de validation (référentiel valable 5 ans)
- **Accueil Vélo** : étude de l'offre de service en tenant compte du référentiel, conseil et labellisation.

## #3 Ateliers numériques

4 ateliers

- 2 ateliers numérique encadrés par Vincent Gaullier (Animateur de Territoire à Pérouges Bugey Tourisme) sur « Les bases du référencement ».
- 2 ateliers encadrés par Clara Darget-Lacoste, Animatrice Numérique de Territoire à Dombes Tourisme : « Comment créer des reels sur Instagram et autres vidéos pour les réseaux sociaux ? » et « Comment prendre de belles photos avec son portable ? »

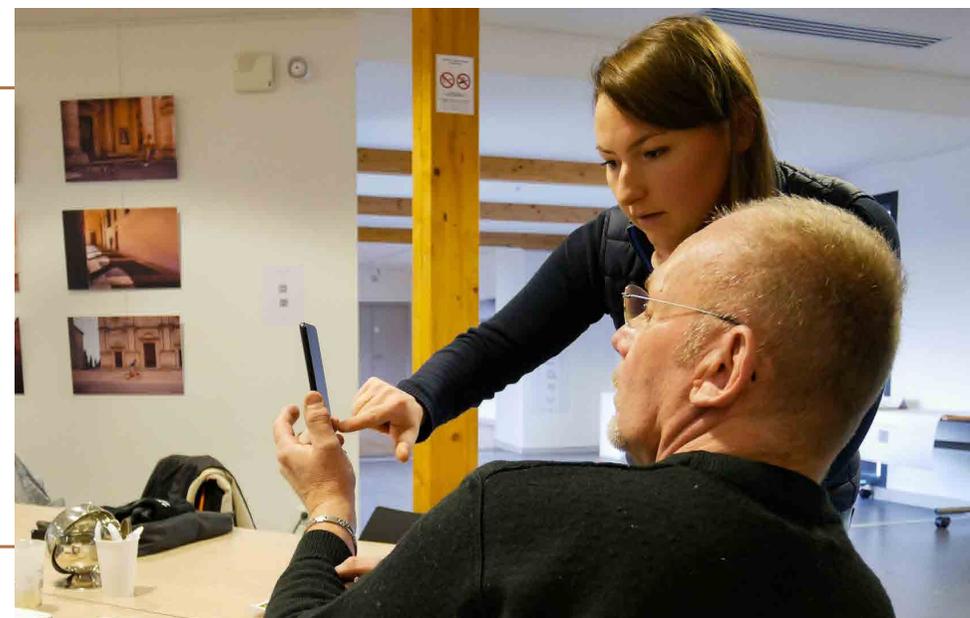
## #4 Ateliers professionnels

2 ateliers

- Atelier GRC (Gestion de la Relation Client) en partenariat avec l'OT Pérouges Plaine de l'Ain  
28 participants
- Atelier « Spécial Tour de France » : organisation, logistique et programme des événements

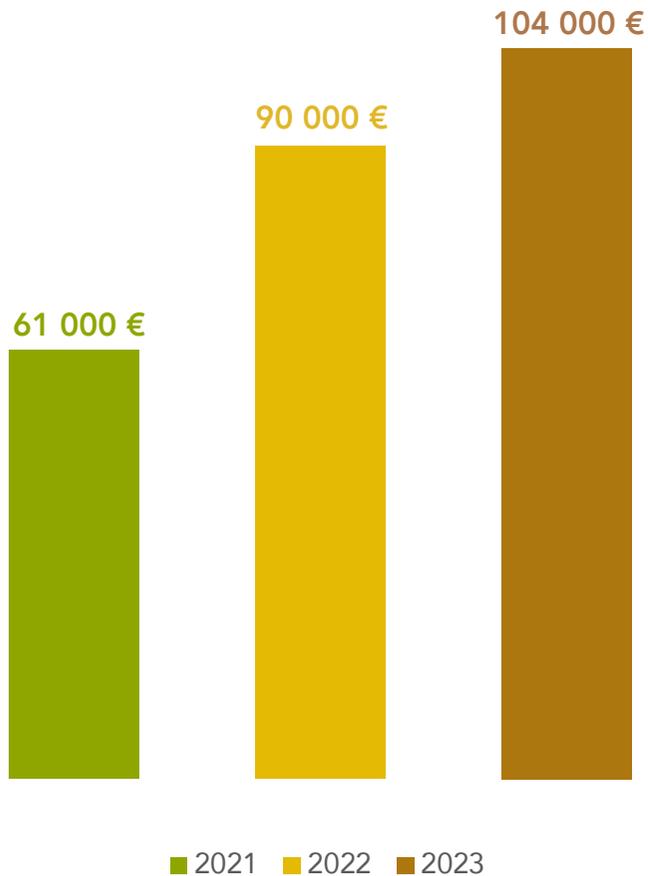
## #2 Taxe de séjour

- Accompagnement et conseils aux hébergeurs dans les démarches administratives.
- Suivi de la collecte de la taxe auprès des hébergeurs.
- Assistance des secrétaires de mairie dans le suivi des déclarations des hébergeurs touristiques

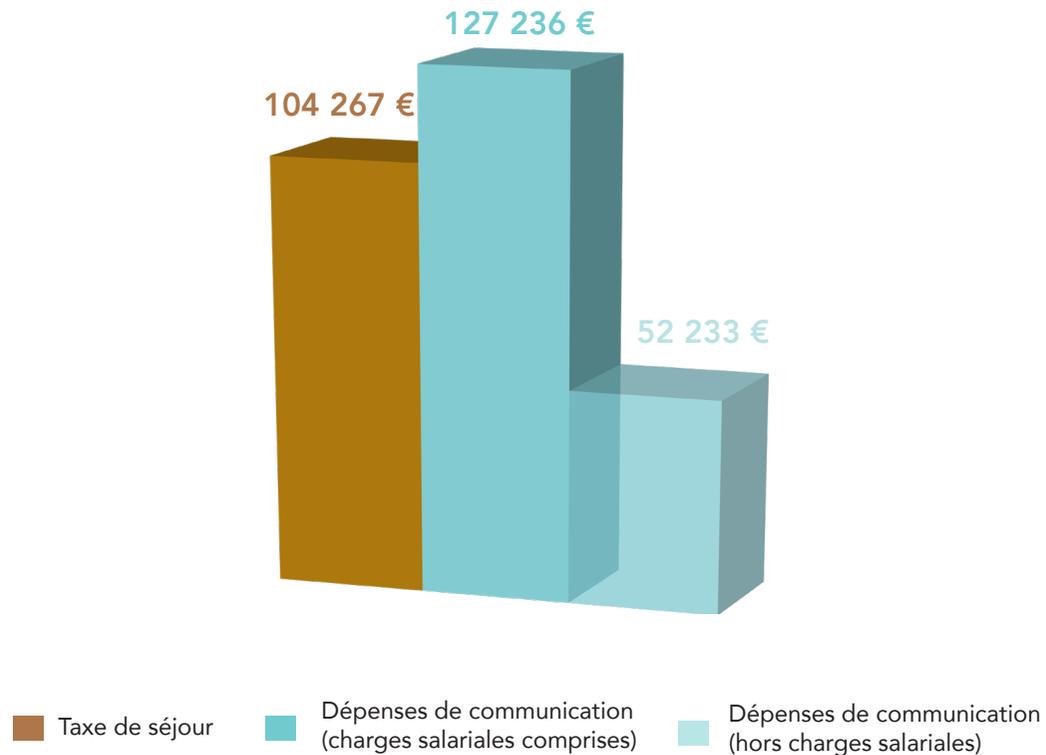


# COLLECTE DE LA TAXE DE SÉJOUR

## Evolution de la taxe de séjour collectée



## Taxe de séjour et dépenses de communication en 2023



ET

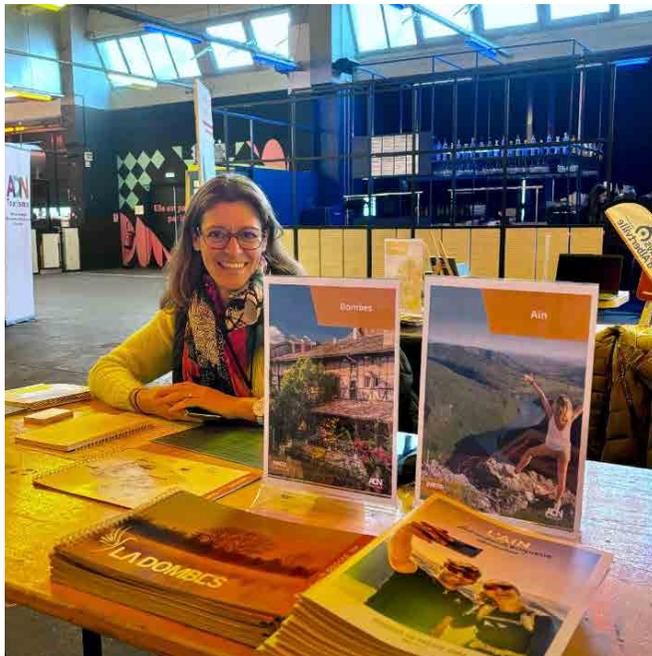
2024...



# 2024 : COMMUNICATION ET NOTORIÉTÉ

## PRESSE

- Workshop national
- 4 accueils presse en partenariat avec Aintourisme
- Achats d'espaces dans la presse : Balades, Guide été Voix de l'Ain, Le Progrès, Lyon Capitale...



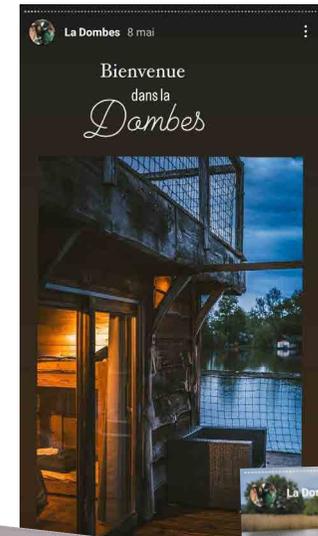
## SITES INTERNET SPÉCIALISÉS

- Voyage Family : site du voyage en famille, avec des enfants
- Chilowe : site de la micro-aventure pour urbains
- Kidiklik : site spécialisé dans les activités pour enfants



● INFLUENCEURS,  
● en partenariat avec  
● Pérourges Bugey Tourisme

- - Fromyukon : Grand père, père et fils
- - French Wanderes : couple



# NOUVEAUTÉS

## ACCOMPAGNEMENT DE NOS PRESTATAIRES en partenariat avec Pérourges Bugey Tourisme

Ateliers thématisés sur la définition des prix de vente et le développement durable

## ACCUEIL & INFOS

- Acquisition et aménagement d'une camionnette pour l'accueil hors les murs
- Nouveaux accueils hors les murs en dehors du territoire de la Dombes : Lyon, Mâcon, Oingt...

## NOUVELLES ANIMATIONS

- Châtillon en Noir et Blanc
- La Dombes au bout des doigts
- Balades ornithologiques au bord d'un étang de la Dombes



## DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

- Lancement d'une enquête Très Grande Satisfaction Clients
- Demande de classement de l'Office de Tourisme en catégorie II

**Vous avez visité un site de la Dombes et/ou séjourné dans un de nos hébergements ?**

**Donnez nous votre avis en scannant ce QR Code**



*Scan me*

Une surprise vous attend à la fin de l'enquête en remerciement

Enquête développée par Aintourisme, agence de développement touristique du département de l'Ain, en partenariat avec Dombes Tourisme.