

## Dans les coulisses de l'Office de tourisme



Coulisses de la CDCLA  
Lyons-la-Forêt

**En hiver comme en été, les agents de l'Office de tourisme Lyons Andelle sont sur le pont pour accueillir les voyageurs venus du monde entier et mettre en lumière les acteurs du territoire. Reportage en coulisse, en plein cœur de la saison touristique, avec une équipe aussi polyvalente que passionnée.**

La saison touristique 2025 s'annonce bonne en Lyons Andelle. Le territoire profite d'un triptyque gagnant : météo favorable, passage du Tour de France et aura persistante du label «?Plus beaux villages de France?» décerné à Lyons-la-Forêt en 1996, et moteur d'attractivité depuis près de trente ans.

« Début juillet, on avait déjà reçu 6 800 visiteurs?», indique Carole Vallet-Gallou, directrice de l'Office de tourisme installé en plein cœur du village. Chaque année, la structure accueille environ 15?000?personnes venus du monde entier : ?Français, Anglais, Américains, Canadiens, Japonais, Néerlandais, Finlandais, Allemands, Espagnols, Chiliens, Belges ou même Coréens...

Pour travailler ici, mieux vaut être multilingue et débrouillard, mais au moins on a continuellement la sensation de voyager au contact des clients?!

Carole insuffle le dynamisme au sein de son équipe composée de deux permanents et d'un saisonnier. Elle orchestre également le quotidien entre relation avec les touristes, les institutions, les partenaires locaux et les habitants. L'objectif est clair : faire vivre au public des expériences mémorables tout en valorisant le territoire.



**Les atouts ne se limitent pas à Lyons-la-Forêt**

Les visiteurs se succèdent dans la boutique. Ils lorgnent sur les étals où se trouvent des produits locaux et dérivés, des brochures, des cartes...

Un couple de camping-caristes passe la porte. Carole les accueille en souriant. Elle passe en revue des offres ciblées pour leurs besoins. « À 14 h 30, il y a une visite guidée si vous souhaitez en savoir plus sur le village », indique-t-elle notamment. La motte féodale, la maison de Ravel, la grande halle?: les incontournables sont au programme de ce parcours guidé ce jour-ci par Maël Sergeant, saisonnier venu renforcer l'équipe pour l'été.

Les atouts du territoire ne se limitent pas à Lyons-la-Forêt. Carole fait également la promotion des autres sites emblématiques, mais aussi de l'Eure, de la Normandie et des autres Plus beaux villages de France auprès de ces voyageurs itinérants. « Nous sommes là pour faire rayonner tout le territoire, et également mettre en valeur nos partenaires. ? »

Le couple est paré pour l'aventure. Impossible cependant de partir sans répondre à une question incontournable posée par Véronique Lebougault, installée derrière le comptoir : « Je peux vous demander votre numéro de département ? »



## Un travail varié en coulisse

Véronique vit sa vingtième saison en tant qu'agent de l'Office de tourisme. C'est un pilier de l'institution. Native de Touffreville, elle connaît le territoire comme sa poche, jusqu'aux coins à champignons qu'elle « ne révélerait même pas sous la torture ».

Elle jongle entre les appels, l'accueil physique des clients et la boutique dont elle gère les stocks. Elle s'occupe également de la commercialisation pour les groupes, avec des expériences allant de la réservation au restaurant en passant par les visites guidées, jusqu'à l'excursion à la demi-journée ou la journée. Elle alterne, comme ses collègues, entre les missions de terrain et celles plus discrètes mais indispensables?: régie, coordination, logistique, administratif... L'envers du décor de l'Office.

À ses côtés, Dorian Delisle est posté devant un écran d'ordinateur. Connus des internautes pour le format vidéo Suivez le guide, qu'il anime sur les réseaux sociaux, il est également en charge des visites guidées, suppléé par Maël. Passionnés d'histoire tous les deux, ils retravaillent les trames et les circulations des visites existantes à Lyons, Charleval ou encore à la filature Levavasseur en fonction de leur style, tout en se basant toujours sur des sources vérifiées.

Mais cette fois, Dorian s'affaire à rentrer des offres touristiques dans la base de données informatiques. « Dorian, c'est monsieur partenaires? », explique Carole. Une autre facette discrète et essentielle du métier. Hébergeurs, producteurs locaux, structures associatives, il recense leurs activités, vérifie les informations, les

accompagne dans l'utilisation des outils numériques et fait remonter les données aux organismes touristiques. De quoi garantir une visibilité maximale et à jour pour toute l'offre touristique du territoire.



### **Rester attractif, un défi quotidien**

Venue du monde de l'hôtellerie de luxe, Carole est passionnée par ce travail de coulisse?: garder un oeil sur ce qui se fait ailleurs, travailler les formats, aider les partenaires à développer leur offre et à la faire connaître, trouver de nouvelles expériences pour le public, améliorer la digitalisation... tout cela contribue à rester attractif au quotidien auprès des couples, des familles, des seniors actifs, des touristes d'affaires ou des urbains en quête d'un break. Un vrai défi au quotidien.

### **L'office de tourisme c'est...**

- 4 agents, dont un saisonnier, qui s'occupent de l'accueil des touristes, des visites guidées, de la boutique et des relations avec les partenaires.
- 15 000 touristes reçus environ chaque année.
- 7J/7 d'ouverture, de 9h30 à 17h, en juillet et août.

### **Contact**

**Office de tourisme Lyons Andelle**  
**25 bis place Benserade**  
**27480 Lyons-la-Forêt**  
**02 32 49 31 65**  
**info@lyons-andelle-tourisme.com**  
**[www.lyons-andelle-tourisme.com](http://www.lyons-andelle-tourisme.com)**