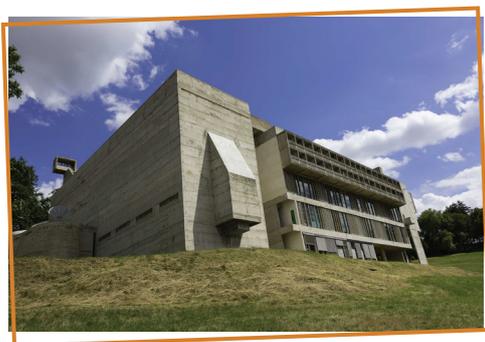




# Rapport d'activités de la politique touristique du Pays de L'Arbresle

Année 2016



## SOMMAIRE

› Edito	3
› Propos introductif	4
■ 2015... Retour sur l'évolution de la compétence Tourisme au Pays de L'Arbresle : La création d'un Office de Tourisme communautaire	4
■ Une gouvernance au service des acteurs touristiques	4
› Rappel des axes fondamentaux de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle	6
› Bilan des actions 2016 et perspectives 2017	6
■ Actions participant au développement de l'offre patrimoniale	6
- Actions en aménagement	7
<i>L'aménagement du Musée-Atelier des Canuts de l'Espace Découverte du Pays de L'Arbresle</i>	7
<i>La création d'un réseau VTT</i>	8
<i>La conception de tables de lecture du paysage</i>	9
<i>La création d'un sentier culturel et touristique entre Beaujolais et Monts du Lyonnais</i>	10
- Actions en animation	10
<i>La programmation des Mercredis Découverte</i>	11
<i>La programmation des Journées européennes du patrimoine</i>	12
<i>La conception d'une activité de Geocaching</i>	13
<i>L'élaboration d'un programme des animations scolaires</i>	14
<i>Le développement d'une offre de balades thématiques</i>	14
- Actions en accompagnement de projets	15
<i>La mise en place du dispositif de valorisation du patrimoine</i>	15
<i>La mise en œuvre de procédures de Déclaration du projet</i>	16
■ Actions participant au développement de l'offre d'accueil	17
<i>L'accueil de groupes</i>	17
<i>La mise en place d'une signalétique pour les hébergements touristiques</i>	18
■ Actions participant à l'animation du réseau	19
- Actions visant à informer	19
<i>La création d'une newsletter pro</i>	19
<i>Les manifestations du week-end</i>	20
- Actions visant à accompagner et créer du lien	20
<i>La mise en œuvre d'ateliers numériques</i>	20
<i>La mise en place des Rencontres du tourisme</i>	21
<i>L'organisation d'Eductours</i>	21
<i>La mise en place d'une procédure « Nouveaux prestataires »</i>	22
- Actions visant à valoriser les activités	22
<i>Le dispositif d' « Office de Tourisme hors les murs »</i>	22
<i>La participation au réseau des Greeters du Rhône</i>	23
- Actions participant à la promotion et au marketing	24
<i>La refonte du site Internet de l'Office de Tourisme</i>	24
<i>La refonte des éditions et leur diffusion</i>	25
<i>La mise en œuvre d'insertions publicitaires</i>	26

2016, 1<sup>ère</sup> année complète de fonctionnement pour la nouvelle organisation touristique sur le territoire qui associe un Office du Tourisme communautaire et un pôle tourisme intégré à la Communauté de Communes.

Avant de vous laisser découvrir ce rapport d'activités, je tiens à remercier les acteurs du tourisme et les élus communautaires qui engagent leur participation au conseil d'exploitation et à la commission tourisme, ainsi bien sûr que les collaborateurs de la collectivité : Elodie, Audrey, Josiane et Bernard qui interviennent au quotidien pour le développement touristique du Pays de L'Arbresle.

Au cours de cette année, nous avons vu notre environnement évoluer. En effet, notre territoire qui se situe à la confluence de 2 destinations touristiques, le Lyonnais et le Beaujolais, participe aux réflexions ayant pour objectif de mutualiser des moyens entre communautés de communes afin de renforcer l'identité, l'organisation touristique, la promotion et la communication à l'échelle de ces 2 destinations.

Nous participons à ces démarches et discussions, conscients de l'intérêt de ces regroupements pour la mise en valeur de notre territoire, mais en étant également vigilants sur la défense des intérêts du territoire et sur les conséquences éventuelles au niveau de l'animation locale.

Deux éléments de reconnaissance majeurs ont mis en lumière notre territoire en 2016 : la nomination au patrimoine mondial de l'UNESCO de l'œuvre de Le Corbusier, dont le Couvent de la Tourette à Eveux et la bonne avancée du dossier GEOPARK en Beaujolais dans lequel figure notamment le site des Carrières de Glay à Saint-Germain-Nuelles.

Ensemble, poursuivons cette dynamique, conjuguons nos projets, associons nos efforts au service du développement touristique de notre territoire d'accueil.



*Florent CHIRAT, Vice-président en charge du tourisme à la Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle et Président de l'Office de Tourisme*

Cher(e)s acteurs touristiques, Cher(e)s élu(e)s locaux,

Le présent rapport a pour objectif de porter à votre connaissance le bilan des actions touristiques mises en œuvre en 2016 par l'Office de Tourisme communautaire et le pôle tourisme de la Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle, ainsi que les perspectives 2017.

Il relate ainsi la première année d'actions dans le cadre de la nouvelle organisation de la compétence tourisme.

### › **2015... Retour sur l'évolution de la compétence Tourisme au Pays de L'Arbresle : La création d'un Office de Tourisme communautaire**

Lors des Premières Rencontres du tourisme en février 2016, Messieurs Pierre-Jean ZANNETTACCI, Président de la Communauté de Communes et Florent CHIRAT, Vice-Président en charge du tourisme et Président de l'Office de Tourisme ont confirmé la volonté politique de développer le tourisme au Pays de L'Arbresle rappelant ses différents enjeux pour le territoire:

- enjeu économique en tant que vecteur de développement économique,
- enjeu en termes d'image et de notoriété, le Pays de L'Arbresle devant se positionner comme territoire d'accueil touristique de proximité,
- enjeu en termes d'appropriation et de valorisation du patrimoine.

Cette volonté s'est traduite en septembre 2015, par la mise en œuvre d'une nouvelle organisation de la compétence Tourisme et de moyens supplémentaires afin d'accompagner les acteurs et soutenir leurs initiatives.

Cette compétence relevait auparavant d'une organisation bicéphale, la définition de la stratégie incombant aux élus communautaires et la mise en œuvre opérationnelle, à l'Office de Tourisme associatif, via une convention d'objectifs avec la Communauté de Communes.

L'autonomie opérationnelle de l'Office de Tourisme associatif rendant complexe la mise en œuvre de la stratégie touristique, les élus communautaires, en étroite collaboration avec l'association ont entrepris d'intégrer en totalité la compétence Tourisme au sein de la Communauté de Communes par la création d'une régie avec la seule autonomie financière, entraînant la dissolution de l'association Office de Tourisme.

Ainsi naissait, le 1<sup>er</sup> septembre 2015, l'Office de Tourisme communautaire du Pays de L'Arbresle.

### › **Une gouvernance au service des acteurs touristiques**

La totale intégration de la compétence Tourisme en régie au sein de l'instance communautaire revêt un double intérêt. Elle permet d'une part, une adéquation entre la stratégie touristique et sa mise en œuvre opérationnelle, et d'autre part, une participation étroite des acteurs touristiques dans la prise de décision, représentés au sein du Conseil d'Exploitation, organe délibérant de l'Office de Tourisme communautaire.

Ainsi la compétence Tourisme relève de deux instances de décision :

- **Le Conseil Communautaire** d'une part, organe délibérant sur les thématiques que la Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle souhaite totalement maîtriser : élaboration de la stratégie de développement et de marketing, mise en place et tarification de la taxe de séjour, vote du budget alloué à l'Office de Tourisme communautaire, investissements en matière d'équipements touristiques.

La mise en œuvre de ces décisions incombe au pôle Tourisme de la Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle.

- **Le Conseil d'Exploitation** d'autre part, organe délibérant de l'Office de Tourisme communautaire sur les thématiques pour lesquelles le Conseil Communautaire ne s'est pas gardé le pouvoir de décision : mise en œuvre des missions de base de l'Office de Tourisme et des actions dans le cadre du plan d'actions conforme à la stratégie touristique du territoire et dans le cadre du budget voté par le Conseil Communautaire.

La mise en œuvre de ces décisions incombe à l'Office de Tourisme du Pays de L'Arbresle.

Le rapport d'activités qui vous est présenté rappelle les composantes de la stratégie touristique du territoire et détaille l'ensemble des actions mises en œuvre en 2016 et les perspectives 2017 pour servir le développement touristique du territoire.

Chaque action est estampillée selon son organe décisionnel de référence :

**Pilotage par l'Office de Tourisme**

Office de Tourisme  
du Pays de L'Arbresle



Lyonnais et Beaujolais

**Pilotage par la Communauté de Communes**



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES  
Pays de L'Arbresle

## RAPPEL DES AXES FONDAMENTAUX DE LA STRATEGIE TOURISTIQUE DU PAYS DE L'ARBRESLE

La stratégie touristique du Pays de L'Arbresle vise à rendre le territoire plus attractif et à accroître sa performance touristique, en produisant mieux, pour vendre mieux.

Il s'agit ainsi, pour le territoire du Pays de L'Arbresle de se positionner:

- A court et moyen termes, comme espace de jeux et de découvertes, à la journée et en courts séjours, pour des clientèles urbaines de proximité, les habitants permanents (enjeu de fidélisation) et les clientèles de passage (enjeu d'enrichissement du séjour et de complémentarité).
- A plus long terme, comme « l'alternative rurale » de Lyon, pour les séjours des clientèles touristiques plus éloignées.

Différents axes stratégiques sont de nature à permettre ce positionnement:

- L'axe 1 relatif à la mise en œuvre d'une organisation adaptée et une professionnalisation des acteurs touristiques,
- L'axe 2 relatif à la qualification de l'offre (notamment celle en lien avec les thématiques retenues par le Territoire d'Accueil), pour la rendre attractive afin de faire du territoire un espace de jeux et de découvertes choisi,
- L'axe 3 relatif au développement et à la qualification de l'accueil,
- L'axe 4 relatif à une mise en marché efficiente (politique de prix, de produits, réseaux, partenariats avec supports de commercialisation), en lien étroit avec les Territoires de Destination d'appartenance (Lyonnais et Beaujolais).

## BILAN DES ACTIONS 2016 ET PERSPECTIVES 2017

Les actions mises en œuvre en 2016 et celles projetées en 2017 s'inscrivent en réponse à ces différents axes.

Certaines d'entre elles ont été initiées par l'Office de Tourisme associatif et pérennisées, compte tenu de leur efficacité, par l'Office de Tourisme communautaire.

### Les actions participant au développement de l'offre patrimoniale

#### Rappel des éléments de diagnostic (Axe 2 de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle)

*Le Pays de L'Arbresle bénéficie d'une offre patrimoniale riche, diversifiée (paysages aux caractéristiques marquées, architecture civile, rurale et religieuse d'époques très diverses, patrimoine vernaculaire, industriel, produits du terroir,...) reposant sur des éléments structurants: le Couvent de La Tourette, le Parc de Courzieu, les Carrières de Glay, le Musée de la Mine, le Vieil Arbresle...*

*L'offre existe et de manière conséquente. Toutefois, du fait d'un déficit de mise en réseau thématique et de qualification, cette offre n'est que modérément attractive. De plus, l'absence de dimension ludique ne permet pas de répondre aux attentes des clientèles familiales pourtant majoritaires parmi les clientèles urbaines de proximité.*

Les actions de cet axe consistent, dès lors, à connecter ces différents éléments de patrimoine entre eux et à les qualifier pour rendre l'offre globale attractive et lisible, en priorité pour les clientèles urbaines de proximité.

Des actions en aménagement, animation et accompagnement de projets ont été mises en œuvre à ces fins.

## ➤ Les actions en aménagement

Différents projets, de maîtrise d'ouvrage communautaire, ont été entrepris ou sont en cours, en matière d'aménagement.

### ■ *L'aménagement scénographique du Musée-Atelier des Canuts de l'Espace Découverte du Pays de L'Arbresle*



Le Musée-Atelier des Canuts se situe au sein de l'Espace Découverte du Pays de L'Arbresle aménagé par la Communauté de Communes, dans des locaux préalablement dédiés au Musée du Vieil Arbresle et de la Région Arbresloise.

Jusqu'en 2016, cet étage n'était ouvert, pour des questions de mise en sécurité des collections et du public et de médiation, qu'en présence des membres de l'association des Amis du Vieil Arbresle.

Désireuse d'ouvrir plus largement ce lieu, la Communauté de Communes a donc engagé, en accord avec l'association, des travaux de scénographie complémentaires permettant ainsi :

- d'une part, d'envisager la visite de cet étage en autonomie pour le public, sans présence obligatoire des bénévoles qui conservent toutefois la possibilité d'y proposer des animations ponctuelles (tous les 1ers et 3èmes dimanches de chaque mois et sur réservation pour les groupes),
- et d'autre part, d'organiser la protection du matériel exposé, notamment des métiers à tisser miniatures et la sécurité des visiteurs.

L'objectif consiste à transmettre un savoir-faire en faisant cohabiter une scénographie d'immersion facilitant la compréhension du sujet par le public et des démonstrations assurées par d'anciens canuts.

Les travaux réalisés en 2016 au niveau du musée-atelier viennent ainsi compléter et parfaire la scénographie réalisée en 2011 qui intègre par ailleurs les prescriptions et normes Accessibilité.

L'Espace Découverte du Pays de L'Arbresle offre désormais une vitrine complète des éléments patrimoniaux et culturels du Pays de L'Arbresle et souhaite inviter ses visiteurs à explorer le territoire, rencontrer ses habitants et découvrir les paysages de ce pays de confluence.

Ce lieu accueille par ailleurs de nombreuses expositions temporaires, souvent agrémentées de temps forts : démonstrations, visites guidées, dégustations, dédicaces, films ...

Zoom sur la programmation des expositions 2016:

- Exposition « Pierre et fossiles » en collaboration avec le Cultur'en Bus, dispositif itinérant du Département du Rhône à destination notamment des scolaires.
- « Fête de la pierre », du 12 au 26 mai, présentée par l'Association Les Carrières de Glay, pour annoncer la Fête de la Pierre.
- 1<sup>ère</sup> Biennale de sculpture du 24 juin au 25 juillet organisée, par la Mairie de L'Arbresle.
- Photos aériennes de Christian MENS du 4 août au 30 septembre, organisée par les Amis du Vieil Arbresle, Les Editions du Poutan et Mme MENS.



En termes de fréquentation, l'Espace Découverte a accueilli 859 visiteurs de janvier à décembre 2016, entrés par l'Office de tourisme (1058 visiteurs en 2015, 1448 visiteurs en 2014, 1116 visiteurs en 2013) et 761 visiteurs entrés lors des diverses activités des Amis du Vieil Arbresle (démonstrations de tissage, vernissages d'expos, visites de groupes...).

### **Et après ?...**

La scénographie du lieu étant achevée, une nouvelle campagne de communication sera faite en 2017, mettant à la fois en valeur mais de façon alternée, les expositions temporaires et l'animation permanente de l'Atelier Musée des Canuts en vue d'une promotion continue et régulière.

Différentes expositions viendront par ailleurs animer l'Espace Découverte :

- Le Pays de l'Arbresle vu par deux artistes de la région : Michel Farine et Guy Bonetto (22 décembre 2016 au dimanche 2 avril 2017).
- Les 17 Sites Le Corbusier inscrits à la Liste du patrimoine mondial (Du mardi 2 mai au dimanche 18 juin 2017).
- «Territoires en Histoires : Le Pays de L'Arbresle» (du mardi 4 juillet au dimanche 3 septembre 2017).
- «Territoires citoyens» (Du vendredi 15 septembre au samedi 28 octobre 2017).
- Photographies sur L'Arbresle par René Blanchot (Du vendredi 17 novembre au samedi 30 décembre 2017).

### **■ La création d'un réseau VTT**



Conformément à sa stratégie touristique et afin de répondre à une demande grandissante, la Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle projette de créer un réseau VTT maillant l'ensemble du territoire pour permettre :

- de développer une offre d'activités Pleine Nature qualitative, à la fois sportive et de découverte du patrimoine, connectée aux réseaux limitrophes, à destination de la clientèle touristique et métropolitaine,
- et d'initier, à terme, un réseau de sports de nature, structuré et professionnel.



Le repérage des circuits a été facilité par la forte mobilisation d'un groupe de vététistes originaires de différentes communes du territoire et s'est traduit par le recensement cartographique de 26 circuits tous niveaux (débutant à expérimenté) et d'un circuit Tour de Pays. Le réseau compte ainsi 470 km de sentiers balisés permettant à terme, dans le cadre de l'élaboration d'une offre touristique, d'impliquer différents acteurs touristiques (Hébergeurs, restaurateurs, agriculteurs,

sites) autour d'itinéraires de découvertes (Paysage, bâti, savoir-faire).

Afin de proposer et promouvoir un équipement de qualité, la Communauté de Communes a engagé sa labélisation auprès de la Fédération Française de Cyclisme section VTT (candidature en cours).

Ce label permet de bénéficier de la notoriété de la Fédération Française de Cyclisme et de son expertise à travers un suivi annuel et une assistance technique/administrative, une communication nationale (édition de guides, site Internet, application Smartphone, achats d'espaces promotionnels...) et une animation de réseau (Assises nationales annuelles, veille juridique...).

En parallèle, la Communauté de Communes a conventionné avec le BSC de Saint-Germain-Nuelles, seul club VTT du territoire, engagé aux côtés de la collectivité pour assurer le suivi et l'entretien du balisage ainsi que l'animation de l'offre VTT (Initiation ado/enfants et journée adultes).

### **Et après ?...**

Les prochaines étapes du projet consisteront, dès le mois de mars 2017, à procéder au balisage initial des circuits confié au comité régional de la FFC VTT et à la réalisation des outils de communication.

En tout état de cause, et dans le cadre du label FFC VTT, le réseau devra être opérationnel au plus tard le 1<sup>er</sup> juin 2017.

L'Office de Tourisme s'attachera par ailleurs à concevoir une offre d'accueil et de découverte autour du Produit VTT.

## **■ La conception de tables de lecture du paysage**



La Communauté de Communes a initié un schéma d'implantation de tables de lecture du paysage ayant pour objectif de :

- sensibiliser le public et lui donner des clés de compréhension du territoire dans lequel il se trouve,
- répondre à une clientèle familiale, en créant un projet ludique et de vulgarisation du paysage,
- créer un outil complémentaire de l'offre touristique permettant d'initier une mise en réseau des différents éléments qui la composent.



Les deux premières réalisations ont été effectuées sur les communes de Saint Julien Sur Bibost (Lieu-dit la Brigadière) et de Courzieu (lieu-dit Lafont) en collaboration avec les associations du patrimoine communales.

Elles s'inscrivent dans un dispositif plus large qui compte à terme 6 tables de lecture.

### **Et après ?...**

Un appel à projet sera adressé au premier semestre 2017 aux communes et associations du patrimoine pour permettre la réalisation de tables supplémentaires dans une logique de maillage de territoire et selon les complémentarités de chacune d'entre elles, fonction des localisations et des approches en matière de lecture de paysage.

A terme, il est également prévu de mettre en réseau les différentes tables par l'intermédiaire notamment d'une application mobile.

## ■ La création d'un sentier culturel et touristique entre Beaujolais et Monts du Lyonnais

Le projet de création d'un sentier culturel et touristique s'appuie sur une réelle opportunité d'intensification de la notoriété et de la fréquentation touristiques du Pays de L'Arbresle (vocation touristique du territoire, proximité urbaine de Lyon, desserte tram train et A89, offre de ressourcement...) à la condition d'une ambition forte en termes d'images et de moyens.

Ce projet consiste donc à créer (repérer, aménager, scénographier, équiper) un sentier culturel de land art, disposant d'un équipement ou proposant un évènement phare, entre deux sites majeurs du territoire : les Carrières de Glay et le Couvent La Tourette.

Il vise ainsi à développer une itinérance entre Beaujolais et Monts du Lyonnais autour de l'argument fort de ressourcement pour séduire une clientèle urbaine de proximité.

Ce concept répond à différents enjeux :

- enjeu de structuration d'une arborescence touristique maillant le territoire,
- enjeu de révélation des sites patrimoniaux d'importance : site Unesco du Couvent Le Corbusier, sites naturels sensibles dont les Carrières de Glay, projet de Géopark, villages patrimoniaux...
- enjeu de valorisation également du petit patrimoine et des paysages mettant en lumière un ensemble architectural et identitaire local,
- enjeu d'une greffe touristique autour du land art qui associe création contemporaine, jeu et valorisation du terroir permettant ainsi de faire appel,
- enjeu enfin en termes de notoriété et d'image pour le territoire.

Fin 2016, la Communauté de Communes, maître d'ouvrage de ce projet initié par la commune de Saint Germain Nuelles, s'est associée le concours d'une équipe d'experts pour établir la faisabilité du projet.

La première phase de cette étude a consisté à définir les contours de cette réalisation puis à identifier des cofinancements possibles.

### **Et après ?...**

Selon les conclusions de la première phase, notamment en termes de financement, les phases ultérieures consisteront à réaliser une étude de faisabilité globale du projet et à définir le programme correspondant.



## › Les actions en animation

Parallèlement aux projets d'aménagement, l'Office de Tourisme conçoit et déploie des animations permettant d'étoffer l'offre globale, de valoriser les activités des acteurs touristiques et de révéler les éléments patrimoniaux du territoire.

### ■ La programmation des Mercredis Découverte



Initiés en 2003 par l'Office de Tourisme associatif, les « Mercredis Découverte » permettent au grand public (touristes, excursionnistes ou habitants et notamment aux familles), de découvrir le Pays de L'Arbresle.

Compte tenu de son succès grandissant, cette programmation a été reconduite par l'Office de Tourisme communautaire.

Le concept repose sur un programme varié d'animations (de nouvelles visites chaque année: balades commentées, démonstrations, ateliers, spectacles) animées par des associations, communes, acteurs touristiques, artisans ou encore producteurs du territoire, en contrepartie du versement d'une indemnité.

La plupart des animations requiert la participation du public dans une logique d'approche expérientielle et se clôture par une dégustation de produits locaux.

En tant que maître d'ouvrage du dispositif, l'Office de Tourisme gère la programmation (sur proposition des correspondants communaux ou prospection, avec appel possible à des intervenants sur la base d'une convention), la promotion, les réservations et leur encaissement, la gestion du temps et du groupe le jour de la visite.

En 2016, la saison a été élargie de mai à octobre (contre juillet et août les années précédentes) et a permis de programmer 12 mercredis et 16 animations à raison d'un mercredi par mois, de mai à octobre et tous les mercredis en juillet et août (fréquentation estivale).

Le dispositif prévoit également la mise en œuvre d'une visite de secours à une semaine d'intervalle de la première, en cas de forte demande.

Les Mercredis Découverte ont ainsi accueilli 304 participants, essentiellement originaires du Pays de L'Arbresle, les visites les plus plébiscitées concernant les fermes (public familial) et l'atelier de maintenance du tram-train.



### **Et après ?...**

La programmation des Mercredis Découverte sera reconduite en 2017 et intégrera les ajustements suivants :

- Veiller à la variété de la programmation en ne prévoyant chaque visite qu'une seule fois (sauf contraintes d'accueil),
- Démultiplier les visites adaptées au jeune public, notamment en dehors de la période estivale,
- Accentuer la promotion des Mercredis Découverte auprès des acteurs touristiques du territoire et de la cible lyonnaise : Facebook, insertion dans la rubrique Mon week-end à Lyon (rubrique Autour de Lyon du site Internet de l'Office de Tourisme de Lyon), encarts Presse, ...

## ■ La programmation des Journées européennes du patrimoine



La richesse patrimoniale du territoire et le dynamisme des partenaires du patrimoine ont conduit l'Office de Tourisme à envisager un accompagnement renforcé de l'évènement dès 2016.

Cet accompagnement, basé sur les propositions formulées par le groupe de travail constitué à cet effet (représentants d'associations, de sites, de communes, particuliers) prévoit de consolider la programmation et la communication liée à l'évènement.

La programmation 2016 a donc été enrichie par un important travail de collecte des informations effectué par l'Office de Tourisme, via un questionnaire adressé aux différents sites partenaires puis saisi sur APIDAE.

De nouveaux sites ou visites ont ainsi pu être référencés (église de Bully, chapelle de Ripan, exposition de Chevinay, musée des pompiers).

Au total, 15 des 17 communes ont participé à l'évènement, représentant 25 visites ou activités proposées.

La communication a par ailleurs été renforcée par :

- la réalisation du programme complet des visites diffusé à 7000 exemplaires en différents points (mairies, forums des associations, hébergements du territoire, Offices de Tourisme voisins et sites partenaires),
- la mise en ligne du programme sur la plupart des sites internet des mairies, sur le site de la Communauté de Communes ainsi que sur le site de l'Office de Tourisme,
- un relai sur les supports des partenaires touristiques institutionnels (Le Lyonnais Monts et Coteaux et Destination Beaujolais), dans la presse locale et auprès des médias spécialisés loisirs du bassin lyonnais,
- la tenue d'une permanence de promotion des JEP en Pays de L'Arbresle à la Galerie Marchande Ecully Grand Ouest (Distribution de 1500 programme JEP en Pays, présence sur stand de l'exposition « Pays de L'Arbresle » de la Conservation du Patrimoine, quizz sur Le Corbusier avec lots (produits du terroir et livres),
- la création, en parallèle, d'un programme des « JEP en Beaujolais » tiré à 30 000 exemplaires sur lesquels figuraient les visites proposées par les communes Beaujolaises du territoire.

L'Office de Tourisme a par ailleurs ouvert ses portes le dimanche 18 septembre pour accueillir et renseigner les visiteurs.

En termes de fréquentation, 45% des visiteurs qui ont pu être identifiés sont à 50 % originaires du Pays de L'Arbresle, 25% du Rhône, et 20% de la Métropole.

### **Et après ?...**

L'édition 2017 donnera lieu aux actions suivantes telles que préconisées par le groupe de travail de nouveau réuni en janvier 2017 :

- En termes de programmation et de communication :
  - o Renouvellement d'un programme complet, amélioré dans sa forme, ajusté dans son tirage et optimisé dans sa diffusion,
  - o Information/formation des sites pour leur inscription en ligne sur le programme du Ministère de la Culture (DRAC),
  - o Renforcement de la communication/promotion (communiqué de presse, promotion sur la métropole, diffusion du programme à L'Archipel) plutôt qu'une promotion en présentiel comme réalisée en 2016,
  - o Création d'une offre Restauration et Hébergement dédiée à l'évènement,

- En termes d'animation de l'offre, il s'agira de fédérer, en fonction de leur proximité géographique, les sites participants autour d'une activité ludique, de type jeu de pistes afin d'inciter les visiteurs à découvrir plusieurs sites. Cette offre patrimoniale pourra être complétée par une découverte des produits du terroir sur les sites volontaires.

## ■ La conception d'une activité de Geocaching



Le géocaching, sorte de chasse au trésor, permet de découvrir de façon ludique les éléments patrimoniaux du territoire.

Cette activité de loisir utilise la technique du GPS pour rechercher, sur un parcours, plusieurs contenants (appelé « cache ») permettant d'arriver à la cache finale.

Cette action vise plusieurs objectifs :

- Créer une offre différenciée à destination d'un public familial de proximité (habitants du territoire et des agglomérations voisines) :
  - o L'aspect chasse au trésor et collection charme les plus jeunes (enfants, adolescents),
  - o La découverte ludique et innovante (par le recours aux nouvelles technologies : appli mobile et GPS) du patrimoine en famille convainc les séniors (parents, grands-parents).
- Séduire en attirant de nouvelles clientèles et en les fidélisant : donner envie de faire d'autres caches du genre et arpenter le territoire pour découvrir ses « trésors cachés » (retombées économiques induites),
- Marketer en portant une image plus moderne du territoire qui permet de l'identifier, via une communication dédiée,
- Homogénéiser la fréquentation en diffusant les clientèles sur l'ensemble du territoire.

Portée par le Lyonnais touristique, accompagnée par la société Proximit, cette conception fait l'objet de différentes phases.

L'année 2016 a été consacrée à la définition du positionnement stratégique du concept autour d'un univers ludico-fantastique (apprendre en s'amusant), créé sur la base des spécificités du territoire et intégrant des personnages fictifs et colorés qui seront nommés « les Gnooolus ». La charte graphique du produit a également été précisée.



L'objectif final consiste à mettre en récit le territoire autour d'une quête, de protagonistes (les geocacheurs) et d'antagonistes (les personnages créés de toutes pièces, personnifiant les thématiques du territoire à valoriser et qu'il conviendra de collectionner pour découvrir le territoire autrement).

L'offre touristique du territoire apparaît donc bien comme matière première du récit.

### **Et après ?...**

Le positionnement stratégique du concept, son nom et sa charte graphique étant définis, il conviendra en 2017 de créer les différents outils de geocaching et de promotion du produit (site internet, application mobile).

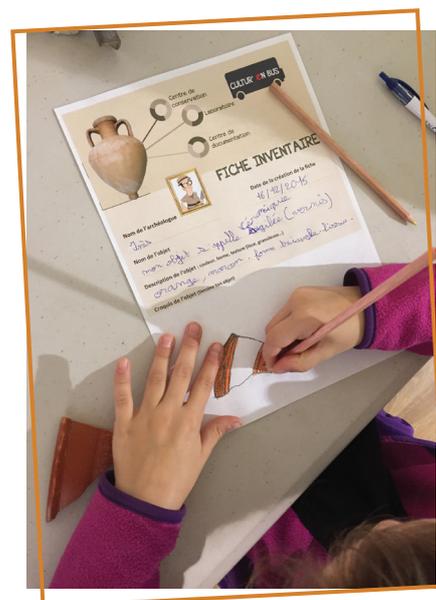
## ■ L'élaboration d'un programme d'animations scolaires



Afin de valoriser les nombreuses animations scolaires proposées sur le territoire par les associations, collectivités, agriculteurs, artisans et sites de loisirs et de les promouvoir auprès du corps enseignant, l'Office de Tourisme a réalisé un catalogue de cette offre d'animation, diffusé à l'ensemble des établissements privés/publics élémentaires, collèges et lycées du territoire en juin 2016.

Un forum des animations scolaires permettant une rencontre entre les enseignants et les différents prestataires a également été organisé en septembre 2016.

Un bilan intermédiaire des animations proposées par les collectivités, établi au mois de novembre 2016 indiquait une forte participation des établissements scolaires (2825 enfants concernés).



### **Et après ?...**

Il sera réalisé un bilan des fréquentations de l'ensemble des offres, du catalogue et du forum au printemps 2017 afin de préfigurer la reconduction de cette action à la rentrée scolaire 2017/2018.

## ■ Le développement d'une offre de balades thématiques



L'Office de Tourisme projette dès 2017 de développer une offre de balades thématiques.

Divers éléments confortent cette opportunité :

- La filière « Activités de pleine nature » affirmée dans la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle : un fort potentiel territorial, une pratique en constante progression.
- L'existence ou la réalisation à venir d'équipements et infrastructures de randonnées (PDIPR et réseau VTT notamment),
- L'acquisition, par le biais de l'appel à projet TEPCV (Territoires à Energie Positive pour la Croissance Verte), d'une flotte de 10 vélos électriques permettant à terme de développer une découverte en modes doux, notamment en complément de la desserte tram train à destination de la clientèle urbaine de proximité, cœur de cible de l'OT,
- L'approche itinérance permise par la randonnée, promise à une découverte connectée des différents éléments du patrimoine du territoire.

Les objectifs de cette action sont multiples :

Il s'agit, dans un premier temps, de permettre la découverte du territoire et le maillage du patrimoine à travers les mobilités douces pour l'ensemble des visiteurs mais également de capter la clientèle urbaine de proximité avec l'argument du ressourcement. Suffisamment attractive et conséquente, cette offre permettra de fidéliser la clientèle en lui donnant envie de venir et revenir.

Par conséquent, il est proposé de développer une offre permanente week-end et journée (en autonomie) :

- en référence aux 4 rubriques illustrées dans le guide de découverte (patrimoine bâti, naturel, produits du terroir et savoir-faire),
- dans une logique de ressourcement,
- sur la base de complémentarités ville/campagne (notamment pour les clientèles urbaines de proximité),
- déclinable en différentes pratiques douces (VTT, cyclotourisme, pédestre...),
- en étoffant, revisitant, adaptant l'offre existante ou en en créant une nouvelle (sentiers thématiques, fiches randonnées complémentaires au PDIPR, réactivation du réseau des référents PDIPR, offre famille...).

### **Et après ?...**

Un groupe de travail composé d'acteurs touristiques intéressés par la thématique sera créé au cours du premier semestre 2017 pour participer à la co-construction de cette action.

## ➤ **Les actions en accompagnement de projets**

Désireuse de soutenir le dynamisme local, la Communauté de Communes se place au côté des acteurs touristiques pour accompagner les projets d'intérêt communautaire.

### ■ **La mise en place du dispositif de valorisation du patrimoine**



L'objectif de ce dispositif vise à soutenir toutes opérations de valorisation du patrimoine qui participent à la mise en œuvre de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle renforçant ainsi l'attractivité et l'identité du territoire ainsi que le développement d'offres touristiques. Il conforte par ailleurs la conscience collective autour de la nécessaire réappropriation du patrimoine. Ce dispositif, délibéré en Conseil Communautaire du 16 février 2017 s'adresse à l'ensemble des associations du patrimoine et des communes du Pays de L'Arbresle pour tous travaux de valorisation d'éléments bâtis ou mobiliers du patrimoine en vue de leur mise en tourisme.

Une enveloppe budgétaire de 20 000 € est d'ores et déjà consacrée à cette action dans le budget primitif 2017.

Retrouvez le règlement d'attribution et le dossier de demande d'aides sur le site de la Communauté de Communes : [www.paysdelarbresle.fr/la-vie-economique/le-tourisme](http://www.paysdelarbresle.fr/la-vie-economique/le-tourisme)

### **Et après ?...**

Ce dispositif a vocation à être pérennisé dans les prochaines années. De nouveaux appels à projets seront lancés chaque fin d'année et donneront lieu au versement d'aides l'année suivante.

## ■ La mise en œuvre de procédures de Déclaration de projet pour le Parc de Courzieu et l'Auberge de St Bonnet le Froid



La Communauté de Communes accompagne les projets touristiques d'extension de deux sites structurants du territoire par la mise en œuvre de procédures juridiques, appelées « Déclaration de projet » :

- L'une au bénéfice du Parc animalier de Courzieu (Commune de Courzieu) qui souhaite, dans un contexte concurrentiel, développer son offre de loisirs et ses capacités d'accueil (restauration, accueil, gardiennage/technique, hébergement) ;
- L'autre au bénéfice de l'Auberge de St Bonnet le Froid (Communes de Courzieu et Chevinay) qui projette de déployer une activité touristique tournée vers l'œnotourisme et l'agrotourisme, en développant ses capacités d'accueil à travers un espace de réception (animations, exposition, marché local, mariages, séminaires...), de restauration et d'hébergement en phase avec la vocation touristique du site.

Compte tenu de leur superficie (supérieure à 300 m<sup>2</sup>) et de leur implantation en zone de montagne, ces projets nécessitent, conformément au code de l'urbanisme, la création d'unités touristiques nouvelles (UTN) mais non prévues par l'actuel Schéma de Cohérence Territoriale de l'Ouest Lyonnais (SCOT) dont dépend(ent) la ou les communes de rattachement de ces sites. Par conséquent, conformément à la loi Montagne du 9 janvier 1985, et préalablement aux opérations d'aménagement des sites, il est nécessaire de modifier d'une part, le contenu du Document d'Orientations Générales du SCOT et, d'autre part, les plans locaux d'urbanisme de la commune de Courzieu (DP du Parc de Courzieu) et des communes de Chevinay et de Courzieu (DP de l'Auberge de St Bonnet).

Cette mise en compatibilité des documents d'urbanisme est rendue possible par la procédure de Déclaration de projet.

Les objectifs de ces projets étant conformes au schéma de développement touristique de la Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle, le pilotage de ces procédures est assuré par la collectivité.

### **Et après ?...**

Après achèvement des procédures de Déclaration de projet (septembre 2017 pour le Parc de Courzieu et printemps 2018 pour l'Auberge de Saint Bonnet le Froid) et donc mise en compatibilité des documents d'urbanisme, les porteurs de projet seront en mesure de déposer leur demande d'autorisation d'urbanisme et ainsi, de mettre en œuvre leur projet touristique.



## Les actions participant au développement de l'offre d'accueil

### Rappel des éléments de diagnostic (Axe 3 de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle)

**Le Pays de L'Arbresle bénéficie d'une offre d'accueil diversifiée et de bonne qualité. Certains domaines restent néanmoins perfectibles : signalisation, moyens de déplacements, types d'hébergements adaptés à la demande...**

**Par conséquent, il importe d'encourager le déploiement de conditions propices à un accueil irréprochable et de qualité.**

### ■ L'accueil de groupes



Depuis 2003, l'Office de Tourisme propose un service sur mesure aux groupes pour les inciter à découvrir le Pays de L'Arbresle et réserver plusieurs prestations afin de générer des retombées économiques.

Souvent premier interlocuteur d'un groupe, l'Office de Tourisme assure ainsi une mission de conseil, de programmation et coordination de journée (fiche de suivi, contrats, bon d'échanges...) et de réservation de prestations.

Il gère par ailleurs les aspects administratifs de la commercialisation de journées groupes proposées par le Lyonnais touristique.

Un catalogue annuel, édité par l'Office de Tourisme présente l'ensemble de l'offre, articulée en journées/séjours « clé en main » et en prestations à la carte, principalement diffusé aux associations du patrimoine de la métropole et de randonnées du Rhône, autocaristes de Rhône Alpes Auvergne et de Bourgogne, centres de loisirs et comités d'entreprises du Pays de L'Arbresle, groupes d'amis/tribus et centres d'accueil de jour.

**Aux confins du Lyonnais et du Beaujolais**

**JOURNÉE à partir de 38€/pers.\***

**09h30** Démonstration de tissage pour des anciens canuts sur d'authentiques métiers à tisser ou **visite guidée du Vieux L'Arbresle** (maisons Renaissance à toitures, église du 12<sup>ème</sup> et 19<sup>ème</sup> siècle, vestiges de l'enceinte médiévale et donjon du 11<sup>ème</sup>), puis **visite libre de l'Espace Découverte du Pays de L'Arbresle** (panoramas variés invitent à partir à la découverte du territoire). 2h

**12h** **Visite libre de la chèvrerie et repos à la Ferme Auberge des Sources** à Chevay. Découvrez l'authenticité d'un restaurant à la ferme à travers un menu délicieux composé des productions de l'exploitation. *(Arrivée libre ou sur Fondart ou chouchou et son atelier maison Côté)*

**14h30** **Visite guidée des Carrières de Glay** à Saint Germain Nuelles. Au pied du front de taille impressionnant, vous découvrirez l'histoire du site exploité pendant cinq siècles pour sa fameuse pierre dorée. 2h

**17h** **Présentation de la Cave des Coteaux du Lyonnais**, à Saint Bel, seule cave coopérative de l'appellation, **visite de l'espace muséographique** qui retrace l'histoire de vin dans le lyonnais de l'Antiquité à nos jours et **dégustation commentée**. (Achat de produits possible) 1h30

**18h30** Fin de la journée

\*Détails des tarifs à partir de la page 14

L'offre Groupes du Pays de L'Arbresle est de plus en plus conséquente et variée (un meilleur équilibre entre offre de loisirs et offre patrimoniale) et répond aux besoins de différents types de groupes.

De nouvelles prestations groupes ont en effet été intégrées au catalogue comme l'Espace paintball de Bessenay, l'Espace escalade de L'Arbresle, le Moulin Marcel Coquard, le domaine Patrice Arnaud (Vigneron à St Germain Nuelles), le Domaine de Rotisson, l'Arche de Nancy et bon nombre de restaurants. Il s'agit d'activités nouvellement créées ou d'activités existantes ayant donné lieu à un retour de questionnaire auprès de l'Office de Tourisme, lequel a ainsi pu les proposer et les promouvoir.

En 2016, le service Groupes a concrétisé 20 contrats sur les 27 contacts établis (nette augmentation du nombre de contacts d'autocaristes, fréquentation accrue en mai et juin, des groupes qui viennent de plus en plus loin). Les prestations les plus demandées en 2016 concernent les sites suivants : visite du Vieil Arbresle, les Carrières de Glay, les animations du Musée-Atelier des Canuts et l'Espace Découverte, puis la Cave des Coteaux, la Ferme des Sources et la Taverne de la Chauve-Souris, dimensionnés pour l'accueil de grands groupes.

## Et après ?...

L'accueil de groupes sera reconduit en 2017 sur la base d'un catalogue renouvelé, comportant des journées adaptées aux différentes cibles (randonneurs, jeunes citoyens, retraités en autocar,...) et à l'offre à promouvoir en priorité (journées terroir...). Aux « prestations à la carte » de ce document, seront ajoutés les salles à louer, les traiteurs et les gîtes de groupe afin de tendre vers l'exhaustivité.

La promotion du dispositif sera faite selon les mêmes canaux que ceux identifiés en 2016 et également étendue aux services d'animations des mairies du territoire dans le cadre des activités périscolaires.

## ■ La mise en place d'une signalétique pour les hébergements touristiques



Ce dispositif vise à pallier les difficultés rencontrées par les hébergeurs pour orienter leurs clients et à proposer une alternative aux pré-enseignes publicitaires non-légaux, disposés sur les routes du territoire.

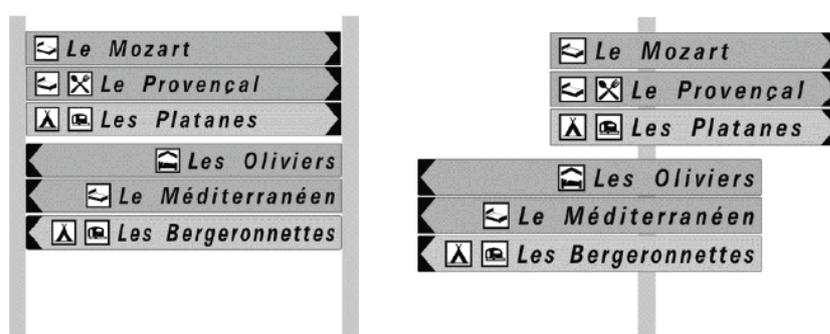
Il répond ainsi à trois objectifs :

- Signaler et rendre plus accessibles les hébergements touristiques pour les clients ayant réservé,
- Promouvoir et rendre plus visibles les hébergements touristiques, pour les clientèles de passage, les habitants du territoire,
- Harmoniser la signalétique touristique.

Ce dispositif s'appuie sur un schéma d'implantation élaboré en interne en 2016, conformément aux règles de la signalisation routière.

Cette nouvelle signalétique directionnelle vient donc en relai de la signalétique en place (grandes directions et lieux-dits) et se différencie d'une signalétique d'accueil.

Il s'agira ainsi de panneaux nominatifs composés du nom de l'hébergement et précédé d'un pictogramme par type d'hébergement.



## Et après ?...

La suite du projet en 2017, les différentes étapes:

- Validation du schéma d'implantation par chaque commune du territoire et gestionnaires de voirie concernés,
- Consultation individuelle de l'ensemble des hébergeurs en matière de nommage et de construction d'un plan d'accès pour communication à leurs clients,
- Consultation de prestataires et pose des panneaux.



## Les actions participant à l'animation du réseau

### Rappel des éléments de diagnostic (Axes 1 et 4 de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle)

*Le Pays de L'Arbresle compte de nombreux acteurs touristiques, aux profils variés et particulièrement dynamiques, désireux de participer au développement de l'activité touristique du territoire.*

*Il convient donc d'optimiser cette synergie par le déploiement d'une animation globale au service de l'activité touristique des différents acteurs et de la stratégie touristique communautaire, dans une démarche Gagnant/Gagnant permettant d'augmenter les bénéfices de chacun des intervenants.*

*Une fois encore, l'objectif recherché vise, notamment par la professionnalisation de l'activité touristique, à rendre le territoire plus attractif et à accroître sa performance touristique.*

*Dans cette perspective, différentes actions ont été mises en œuvre en 2016, visant à la fois à informer le réseau, à accompagner et créer du lien et à valoriser les activités des prestataires.*

### › Les actions visant à informer

#### ■ La création d'une Newsletter « pro »



Ce nouveau support a pour principal objectif de faciliter la création de lien, d'enrichir la connaissance du territoire mais également de communiquer sur les actions de l'Office de Tourisme, son rôle d'accompagnement et d'animation.

Le concept créé, deux lettres du réseau ont été réalisées et envoyées en juin et octobre 2016 à tous les acteurs du territoire. Elles ont permis à l'Office de Tourisme d'aller au plus près des acteurs pour réaliser des reportages et valoriser leurs actions.

Vous ne connaissez pas encore La lettre du réseau ?... c'est par là !

<https://pro-arbresletourisme.jimdo.com/>

#### **Et après ?...**

De nouvelles newsletters verront le jour en 2017, à raison d'une par trimestre, contribuant ainsi à étirer l'activité touristique tout au long de l'année.

## ■ Les manifestations du week-end



L'Office de Tourisme envoie chaque semaine, à 750 contacts qualifiés (660 particuliers, 58 prestataires touristiques, 25 mairies et bibliothèques), une newsletter des manifestations (spectacles, expositions, festivals, foires, jeux, vide-greniers, conférences, stages, ateliers...) se déroulant dans le Pays de L'Arbresle et sur les communes avoisinantes (bassin de vie).

Le contenu est rédigé à partir des informations transmises par les Correspondants Communaux (enquête annuelle) ou les mairies (programme des saisons culturelles, lettres d'infos municipales...), et des éléments envoyés (mail / formulaire) ou déposés (affiches, tracts) par les organisateurs.

L'inscription à cette newsletter se fait sur simple demande auprès de l'Office de Tourisme. Ce programme est consultable et téléchargeable sur <https://www.arbresletourisme.fr/agenda/en-ce-moment/> où se trouve également le programme des deux mois à venir.

### Et après ?...

Ce support évoluera en 2017 :

- Sur la qualification de son contenu : avec la mise en place d'un formulaire de saisie en ligne (sur le modèle du Progrès) afin de faciliter la récolte de l'information et d'harmoniser le contenu <https://pro-arbresletourisme.jimdo.com/boîte-à-outils/organismateurs-de-manifestations/>
- Sur l'évolution de la temporalité : avec le passage, au second semestre 2017, à un agenda mensuel des manifestations permettant d'informer à plus longs termes et optimisant le temps de travail lié à la mise en page et à l'envoi. Cela supposera l'édition d'agendas papier.

## ➤ Les actions visant à accompagner et créer du lien

### ■ La mise en œuvre d'ateliers numériques



Initiée en 2016, cette animation vise à professionnaliser les acteurs dans leur manière d'accueillir, de communiquer et de produire de l'information sur Internet. Elle vise également à multiplier et qualifier la visibilité du territoire sur le Net pour diffuser une image dynamique.

Trois ateliers numériques, dispensés gratuitement ont ainsi été proposés, rassemblant une dizaine de participants par session, autour de thématiques jugées fondamentales : site Internet, Google, relation client.



Cette programmation complète ainsi le programme de formation numérique du Comité Départemental du Rhône et les programmes de Trajectoires Tourisme, dont l'Office de Tourisme se fait l'écho auprès du réseau d'acteurs.

### Et après ?...

Compte tenu du succès de cette animation, une programmation sera reconduite en 2017 autour de 4 ateliers en lien avec les thématiques suivantes : présence sur les réseaux sociaux, Tripadvisor, aide à la communication tout support...

## ■ La mise en place des Rencontres du tourisme



Mis en place en 2016, cet évènement annuel, à destination de l'ensemble des acteurs touristiques et élus du territoire vise à :

- Rassembler le réseau et les élus pour échanger et créer du lien,
- Porter la stratégie touristique et les actions à connaissance des acteurs ,
- Participer à la culture touristique des participants en les incitant à être acteurs du développement touristique de leur territoire et en les impliquant dans une démarche gagnant-gagnant,
- Repositionner l'Office de Tourisme comme un animateur et facilitateur d'échanges, rétablir la proximité entre l'équipe tourisme et les acteurs.



Ainsi, une soixantaine d'hébergeurs, restaurateurs, gestionnaires de sites ou d'activités, membres d'associations du patrimoine, producteurs locaux, correspondants communaux, élus communautaires... s'est réunie pour cette première édition le lundi 1<sup>er</sup> février 2016 au campus de la Pérolière afin d'enrichir la réflexion collective et co-construire le plan d'actions touristiques.

### **Et après ?...**

Compte tenu du succès de l'évènement 2016 et des attentes des acteurs, cet évènement sera reconduit le 3 avril 2017 à destination de l'ensemble des acteurs touristiques et des élus du territoire.

## ■ L'organisation d'Eductours



Un programme d'éductours a été élaboré en 2016 pour permettre à chaque participant de parfaire sa connaissance du territoire et disposer d'un temps de rencontre et d'échanges avec d'autres prestataires.

Suite à une enquête préalable d'identification des besoins auprès des acteurs, deux sessions ont ainsi été proposées au printemps et à l'automne 2016. Malgré les besoins exprimés, ces deux sessions ont dû être annulées, faute de participants.

### **Et après ?...**

Une nouvelle programmation sera proposée au cours de l'année 2017. Selon le taux de participation, ce dispositif sera reconduit ou abandonné.

## ■ La mise en place d'une procédure « Nouveaux prestataires »



Cette procédure, déployée au cours de l'année 2016 consiste en l'élaboration d'un programme de visites d'acteurs assurées par les membres de l'Office de Tourisme.

L'objectif consiste à établir un lien personnalisé entre l'Office de Tourisme et les prestataires : présentation aux acteurs des caractéristiques stratégiques du tourisme local, rappel des services proposés par l'Office de Tourisme, fourniture d'un kit de documentation/communication, réalisation de photos pour homogénéisation et renouvellement de la photothèque de l'Office de Tourisme en vue des différents outils de communication...

Ce dispositif participe également aux actions de développement de l'offre d'accueil en dotant les prestataires d'outils adaptés à l'accueil de leurs visiteurs.

### **Et après ?...**

Un nouveau programme de visites a été élaboré pour 2017 sur la base d'une procédure type permettant de professionnaliser ces moments, notamment en homogénéisant leur déroulement.

## ➤ Les actions visant à valoriser les activités

### ■ Le dispositif d'« Office de Tourisme hors les murs »



Le dispositif d'« Office de Tourisme hors les murs » a pour objectif de renforcer la mission d'accueil de l'Office de Tourisme, notamment en saison, en allant à la rencontre des visiteurs qui ne fréquenteraient pas la structure durant leur séjour.

Cette action participe à l'orientation marketing de satisfaction et de fidélisation du client, par la diffusion d'un message précis et qualifié afin de donner envie de revenir.

En 2016, des actions existantes concluantes ont été reconduites (présence sur des événements phares du territoire tels que la Fête de la Pierre et la Fête de la Fraîse, représentation par les correspondants communaux lors de forums des associations ou accueil des nouveaux arrivants) et plusieurs tests ont été réalisés dont :

- la diffusion de guides en amont d'événements sportifs ou une présence le jour même,
- une présence au Parc de COURZIEU en août qui a permis d'établir une centaine de contacts qualifiés auprès d'une clientèle famille.

### **Et après ?...**

Le test sur site touristique étant concluant, ce dispositif sera déployé en 2017 sur les deux sites du territoire à grande fréquentation (Parc de Courzieu et Couvent La Tourette) et sur une sélection d'événements.

La présence de l'Office de Tourisme hors les murs sera adaptée aux lieux, à la thématique abordée par le site ou l'événement et surtout aux motivations du public accueilli.

L'objectif de chaque présence sera de pouvoir renvoyer et « accrocher » le visiteur avec des activités qui, sur le territoire, sont en réelle résonance avec le site ou l'événement visité.

## ■ La participation au réseau des Greeters du Rhône



En 2016, l'Office de Tourisme s'est associé au projet de Rhône Tourisme visant à mettre en place, en lien avec le réseau national Greeters France et à l'échelle du Département, un réseau de Greeters (habitants proposant bénévolement de faire découvrir leur « chez soi », à travers une balade conviviale).

La phase de conception a dans un premier temps consisté à identifier les principes fondateurs de la démarche (notamment au regard du juste positionnement par rapport aux guides professionnels), la méthode de « recrutement » (2 à 3 greeters par Office de Tourisme), le fonctionnement du dispositif et la rédaction d'une charte.

### **Et après ?...**

En 2017, le Pays de L'Arbresle fera ainsi partie, au côté des Balcons du Lyonnais et de Villefranche, des trois territoires tests pour la mise en place de ce réseau.

Il conviendra alors de formaliser les balades des Greeters et leur engagement à travers la signature d'une charte et, fonction de l'évaluation qui en sera faite, de poursuivre le recrutement de nouveaux Greeters en vue d'élargir le réseau.

## Les actions participant à la promotion et au marketing

### Rappel des éléments de diagnostic (Axe 4 de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle)

*Le manque de notoriété du territoire et la prise en compte des deux destinations de rattachement (Monts du Lyonnais d'un côté et Beaujolais de l'autre) ont naturellement placé les actions marketing au service de l'offre, et non pas, comme cela est possible à d'autres échelles, au service d'un territoire ou d'une marque.*

*Les propositions d'actions pour les années 2016-2017 ont donc à la fois été pensées pour être complémentaires avec les premières pistes travaillées dans le cadre des démarches Beaujolais et Monts du Lyonnais mais également en phase avec l'état des lieux et le diagnostic réalisés en 2013 au niveau du Pays de L'Arbresle.*

*La déclinaison en marketing territorial qui découle de ces études et réflexion doit consister :*

- *A court et moyen termes, à faire de ce territoire un grand espace de jeux et de découvertes, à la journée ou en court-séjour, pour les clientèles urbaines de proximité ;*
- *A plus long terme, à faire de ce territoire l'« alternative rurale » de Lyon pour les clientèles touristiques plus éloignées.*

*Ainsi, les objectifs du plan Marketing, défini en 2016, visent à :*

- *Conquérir, c'est-à-dire capter une nouvelle clientèle en renforçant l'image d'un territoire « accessible », composé de lieux d'intérêt (Couvent de la Tourette, Parc de Courzieu, patrimoines...), ressourçant où il fait bon vivre (campagne, balades, points de vue, villages, bien-être) et gourmand (marchés, producteurs, produits du terroir).*
- *Fidéliser, c'est-à-dire encourager les urbains à reconnaître le Pays de L'Arbresle comme un territoire de loisirs accessible tout au long de l'année.*

Dans cette optique, les actions mises en œuvre en 2016 ont ainsi concerné prioritairement les différents supports de communication (print et web) et les insertions publicitaires.

Pour 2017, le travail sur la mise en cohérence de l'offre avec la demande sera prédominant.

### ■ La refonte du site Internet de l'Office de Tourisme



L'action de refonte, mise en œuvre en 2016 a eu pour objectif de :

- Séduire le visiteur, notamment pour ne pas le perdre du fait d'une ergonomie de site qui n'est plus en phase avec ses attentes,
- Contribuer à diffuser une image dynamique de l'Office de Tourisme et donc du territoire auprès des visiteurs et des acteurs,
- Proposer un site amélioré, en cohérence dans le contenu, avec les éditions et dans la forme, avec la charte graphique dédiée au tourisme,
- Répondre aux besoins de communication de l'Office de Tourisme et créer un site internet plus facilement appropriable par l'équipe (passerelles avec APIDAE pour les mises à jour, plus grande souplesse en termes d'administration).

De janvier à mars 2016, un groupe de travail a été formé afin de travailler sur les propositions techniques et graphiques. La création a été prise en charge en interne et a permis une mise en ligne rapide, en mars 2016.

## Et après ?...

En 2017, l'outil sera maintenu dans cette configuration (sauf évolution possible rendue nécessaire par l'évolution de l'offre) et régulièrement alimenté et mis à jour.

## ■ La refonte des éditions et leur diffusion



Une refonte complète des éditions touristiques a été opérée en 2016 afin de les inscrire davantage en cohérence avec le positionnement du territoire et les rendre plus homogènes visuellement.

Ce remaniement s'est fait en tenant compte de la praticité d'utilisation de ces documents pour répondre aux demandes des clientèles à l'accueil de l'Office de Tourisme mais également par tous les acteurs du territoire.

Il concerne les éditions suivantes, diffusées sur chaque commune du territoire en partenariat avec les correspondants communaux et pour certaines d'entre elles sur le bassin métropolitain:

- Le guide touristique à 8500 exemplaires,
- Le calendrier des animations de l'été à 7000 exemplaires,
- Le catalogue groupes à 950 exemplaires,
- Le programme des Mercredis Découverte à 5000 exemplaires,
- Les Journées Européennes du patrimoine à 7000 exemplaires.

## Et après ?...

En 2017, les éditions de 2016 seront de nouveau mises à jour et légèrement réadaptées.

La carte touristique, outil incontournable d'accueil sera quant à elle rééditée.

De même, le catalogue groupes proposera une offre nouvelle en lien avec le positionnement du territoire, intégrera les salles à louer, les traiteurs...

Une campagne photo sera également engagée pour renouveler la photothèque de l'Office de Tourisme et intégrer de nouvelles thématiques (randonnée notamment).



## ■ La mise en oeuvre d'insertions publicitaires



Plusieurs insertions publicitaires ont été réalisées au cours de l'année 2016 sur différents supports et notamment : Le Progrès SORTIR (Agenda des manifestations du Rhône en version papier et web), le Magazine EXIT (dossier thématique sur les balades à proximité de Lyon), le Magazine Grain de Sel (cible familiale Lyonnaise), L'Agenda de l'été du Pays.

Ces différents encarts ont été sélectionnés en fonction du lectorat mais également des thématiques promues par le territoire.

### ***Et après ?...***

Compte tenu de son impact, seule l'insertion publicitaire réalisée sur Le Progrès sera reconduite en 2017.

Des relations presse, gratuites seront en revanche proposées pour les autres médias. Par ailleurs, l'offre d'animations et de visites proposée par les acteurs du territoire lors des petites vacances scolaires au printemps et à l'automne (période d'affluence sur le territoire et de demandes à l'Office de Tourisme) sera compilée par l'Office de Tourisme pour être communiquée et valorisée sur la presse locale et spécialisée.

# FRÉQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

La fréquentation de l'Office de Tourisme relève à la fois des demandes formulées auprès bureau d'accueil (au guichet et à distance) et des consultations via le site Internet.

## ■ **Après du bureau d'accueil**

**4037 visiteurs accueillis** de janvier à décembre 2016 (contre 4429 de janvier à décembre 2015).

**3696 contacts enregistrés** dont 2816 contacts au guichet (français pour 98% d'entre eux) et 880 contacts à distance.

### **Objets des demandes formulées à l'accueil :**

- › Office de tourisme (Espace Découverte, expositions, documentation Pays de L'Arbresle...) 25 %
- › Fêtes et manifestations 20 %
- › Boutique et billetterie 12 %
- › Activités loisirs / nature (rando, eau, jeune public...) 12 %
- › Contacts professionnels (affiches et annonces de manifestations, prestataires...) 11 %
- › Services divers (plan de ville, transports, associations...) 11 %
- › Musées et sites (monuments, visites guidées...) 4 %
- › Hébergements 3 %
- › Gastronomie / artisanat (restaurants, produits du terroir...) 2 %

La fréquentation est stable au bureau d'accueil et se maintient notamment grâce aux billetteries. Il faut garder à l'esprit que le développement des autres moyens d'information et de promotion (relais info chez les prestataires, OT hors les murs, site internet...) n'oblige plus le public à contacter directement l'Office de Tourisme.

Afin de mettre en perspective la fréquentation de l'Office de Tourisme du Pays de L'Arbresle, il convient d'indiquer qu'en 2016, près de 120 000 visiteurs ont franchi la porte d'un des Offices de Tourisme du Rhône.

Le plus fréquenté est celui de «Beaujolais Monts et Vignoble» avec 36 980 visiteurs enregistrés sur 4 points d'accueil (Beaujeu, Fleurie, Belleville, Monsols), le moins fréquenté étant celui de Condrieu avec 1 970 visiteurs.

La fréquentation de l'Office de Tourisme du Pays de L'Arbresle se rapproche de celle de l'Office de Tourisme des «Balcons du Lyonnais» avec 4 450 visiteurs accueillis à Mornant et de l'Office de Tourisme «Beaujolais des Pierres Dorées» avec 4 320 visiteurs sur 3 points d'accueil (Anse, Val-d'Oingt, Légnay).

## ■ **Via Internet**

Depuis sa mise en ligne en mars 2016, le site Internet enregistre une hausse de fréquentation, en comparaison avec les statistiques de l'année précédente.

**Nombre de visiteurs uniques :** +12% (34 000 visiteurs uniques de mars 2016 à mars 2017)

Nombre de pages vues : + 76% (107 000 de mars 2016 à mars 2017)

### **Les 3 pages les plus visitées sont :**

- 1/agenda-en ce moment
- 2/à faire, balades, randonnées
- 3/où dormir, chambres-d'hôtes

**Les pages « temporaires » sont également appréciées :** Mercredis Découverte, Événements nature de la rentrée, Forum des associations, Sortie des primeurs...



## L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE L'ARBRESLE

### C'est aussi...

- **Les billetteries d'évènements et prestations en lien avec l'offre du territoire,** tenues gracieusement pour le compte d'organisateur : 11 billetteries (10 spectacles + permis de pêche), 1087 billets vendus (14 130€).
- **La boutique**
  - › **une sélection d'ouvrages** dédiés au patrimoine du territoire et de supports thématiques (cartes de randonnées pédestres) : 288 articles vendus (dont 200 cartoguides PDIPR),
  - › **la vente de produits du terroir** promus par la Marque Le Lyonnais Monts et Coteaux : 17 références disponibles (jus, terrines, confitures, soupes, vin, coffrets).



## LA TAXE DE SÉJOUR

34 334,86€ de recettes de taxe de séjour collectées par 55 établissements en 2015 dont 10% reversés au Département du Rhône au titre de la taxe de séjour additionnelle.

Il est rappelé que les recettes de taxe de séjour sont affectées en recettes sur le budget annexe de l'Office de Tourisme.

Depuis la mise en place de la taxe de séjour en 2013, les tarifs sont reconduits à l'identique chaque année par le Conseil Communautaire.



# UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

## **Elodie de COCQUEREL**

### **Responsable du Pôle Tourisme & directrice de l'Office de Tourisme**

*Votre contact pour la taxe de séjour, pour être accompagné dans vos projets professionnels*

- 📍 Communauté de Communes : 117 rue Pierre Passemard à L'Arbresle
- 📞 04 74 01 68 96
- ✉️ elodie.decocquerel@paysdelarbresle.fr

## **Audrey GAILLARD**

### **Chargée du développement et de la promotion touristique**

*Votre contact pour vous accompagner sur le numérique, annoncer vos actualités sur la lettre du réseau, communiquer sur le site Internet*

- 📍 Communauté de Communes : 117 rue Pierre Passemard à L'Arbresle
- 📞 04 74 01 95 78
- ✉️ audrey.gaillard@paysdelarbresle.fr

## **Josiane RIVIER**

### **Coordinatrice touristique**

*Votre contact pour renvoyer les questionnaires, promouvoir vos prestations «groupes» et proposer des animations dans les programmes des Mercredis Découverte*

- 📍 Office de Tourisme, 18 place Sapéon à L'Arbresle
- 📞 04 74 01 95 82
- ✉️ josiane.rivier@paysdelarbresle.fr

## **Bernard ROSTAIN**

### **Conseiller en séjour et animateur touristique**

*Votre contact pour faire paraître les manifestations dans l'agenda hebdomadaire, proposer des billets à la vente ou des expositions à l'Espace Découverte*

- 📍 Office de Tourisme, 18 place Sapéon à L'Arbresle
- 📞 04 74 01 95 81
- ✉️ bernard.rostaing@paysdelarbresle.fr





# NOTES

---



## NOTES

---

## **Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle**

117, rue Pierre Passemard 69210 L'Arbresle

Tél. : 04.74.01.68.90

Mail : [ccpa@paysdelarbresle.fr](mailto:ccpa@paysdelarbresle.fr)



## **Office de Tourisme du Pays de L'Arbresle**

18, place Sapéon 69210 L'Arbresle

Tél : 04.74.01.48.87

Mail : [officedetourisme@paysdelarbresle.fr](mailto:officedetourisme@paysdelarbresle.fr)



**Office de Tourisme  
du Pays de L'Arbresle**



*Lyonnais et Beaujolais*

[www.arbresletourisme.fr](http://www.arbresletourisme.fr)