



Office de Tourisme
du Pays de L'Arbresle



Lyonnais et Beaujolais



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
Pays de L'Arbresle

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019

DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE DU PAYS DE L'ARBRESLE

EDITO	3
PROPOS INTRODUCTIF	4
2019/2022, le Pays de L'Arbresle se dote d'une nouvelle stratégie touristique !	5
BILAN DES ACTIONS 2019 ET PERSPECTIVES 2020	6
ACTIONS PARTICIPANT AU DEVELOPPEMENT ET A LA QUALIFICATION DE L'OFFRE PATRIMONIALE	6
Actions en aménagement	6
Conception d'un parcours artistique et touristique	6
Conception de tables de lecture du paysage	7
Actions en animation	7
Deuxième saison de commercialisation de l'offre « Balades Gourmandes »	7
Création d'une offre de balades en VTT électrique « Les Dimanches Electriques »	8
Lancement d'une offre de geocaching « Les Gnolus »	9
Animation de l'Espace Découverte	9
Programmation des Mercredis Découverte	11
Programmation des Journées européennes du patrimoine	12
Offre d'animations scolaires	13
Révision du plan de gestion de l'ENS des Carrières de Glay	14
Actions en accompagnement de projets	14
Dispositif de valorisation du patrimoine	14
Dispositif d'aides directes aux projets touristiques	15
Elaboration d'une charte paysagère pour le Couvent la Tourette	15
ACTIONS PARTICIPANT AU DEVELOPPEMENT ET A LA QUALIFICATION DE L'OFFRE D'ACCUEIL	16
Accueil de groupes	16
Mise en place d'une signalétique pour les hébergements touristiques	16
Mise en place d'une signalétique pour les sites touristiques majeurs	16
ACTIONS PARTICIPANT A L'ANIMATION DU RESEAU	18
Actions visant à informer	18
Diffusion de la « Lettre du Réseau »	18
Rencontres du tourisme	18
Visites de partenaires	18
Agenda mensuel des manifestations	19
Actions visant à valoriser les activités	19
Dispositif d' « Office de Tourisme hors les murs »	19
Organisation d'Eductour	19
ACTIONS PARTICIPANT A LA PROMOTION ET AU MARKETING	21
Relations presse et insertions publicitaires	21
Editions 2019	21

En fin d'année 2018, une démarche collaborative entre élus et professionnels du tourisme du territoire a permis l'élaboration d'une stratégie touristique et d'un plan d'actions pour la période 2019/2021. Ce projet avait pour objectif d'identifier les enjeux, de préciser le positionnement touristique du Pays de l'Arbresle et de définir des axes stratégiques. 2019 était donc la première année de mise en application de ce plan.

Une présentation exhaustive de ces actions vous est proposée dans ce rapport.

Je souhaite mettre l'accent sur certaines offres développées cette année, notamment le Géocaching : une approche ludique, sous forme de jeu, de découverte des richesses patrimoniales et touristiques du territoire. Inaugurée à l'automne, cette offre a été élaborée en commun avec nos partenaires de l'Office de Tourisme Intercommunautaire du Lyonnais.

Un mot également sur les « Dimanches électriques », offre s'appuyant sur le parc de VTT à assistance électrique acquis par la Communauté de Communes et sur le partenariat avec un moniteur diplômé, permettant une découverte du territoire à la fois sportive et touristique. Cette offre a séduit de nombreux participants pour cette première saison.

Enfin, cette année, les élus se sont engagés pour la création d'un parcours artistique et culturel ancré dans le territoire. Ce projet innovant, d'envergure, en réflexion depuis 2016 doit passer dans une phase opérationnelle dès 2020. Il se présente comme une nouvelle opportunité de découverte et d'identification du Pays de l'Arbresle.

Merci aux acteurs du tourisme : associations du patrimoine, hébergeurs, responsables de sites touristiques, producteurs du terroir, et bien d'autres, pour leur engagement et leur participation à la mise en valeur des nombreuses richesses du Pays de l'Arbresle.

Merci également aux collaborateurs du pôle tourisme et de l'Office de Tourisme qui s'investissent au quotidien à la fois dans les missions d'accueil, d'animations « historiques » des JEP, des mercredis découvertes, entre autres. Mais également dans le développement de nouvelles offres en accord avec l'évolution de la demande de découverte de notre territoire.

Bonne découverte de ce rapport d'activités !

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 élus locaux,

Le rapport d'activités qui vous est présenté rappelle les composantes de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle et détaille l'ensemble des actions mises en œuvre en 2019 et les perspectives 2020 pour servir le développement touristique du territoire.

Pour rappel, la politique touristique du Pays de L'Arbresle relève, au sein de la collectivité et depuis 2015, 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.

Chaque action détaillée ci-dessous est estampillée selon son organe décisionnel de référence :

Pilotage par l'Office de Tourisme



Pilotage par la Communauté de Communes



Nous vous souhaitons une agréable lecture.

2019 / 2021,

Le Pays de L'Arbresle se dote d'une nouvelle stratégie touristique !

Le plan d'actions de la stratégie touristique définie en 2013 étant arrivé à son terme, le pôle tourisme, en étroite collaboration avec les acteurs touristiques du territoire a engagé, fin 2018, une réflexion pour définir une nouvelle feuille de route couvrant la période 2019 / 2021.

Pour rappel, 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.

Cette démarche collaborative et participative a permis, dans un premier temps, d'identifier les enjeux suivants :

- En matière d'offre touristique, il s'agira de :
 - o Répondre aux besoins des clientèles urbaines en matière d'activités de découverte et de pleine nature,
 - o Mailler l'offre existante afin d'atteindre une masse attractive significative,
 - o Concevoir des dispositifs de découverte des patrimoines.
- En matière d'accueil, il s'agira de :
 - o (Re)penser la mission d'accueil de l'OT,
 - o Développer une approche Clientèle globale (en amont/en aval),
 - o Concevoir une signalétique complète,
 - o (Re)penser l'hôtellerie de plein air et l'accueil camping car.
- En matière de marketing, il s'agira de :
 - o Identifier les clientèles du territoire : cœur de cible et complémentaire,
 - o Développer des offres transversales valorisant les autres filières économiques du territoire,
 - o Etablir des partenariats avec les territoires voisins (Lyon, Loire, Auvergne).
- En matière d'accessibilité, il s'agira de :
 - o Concevoir des modes de déplacements des visiteurs sur le territoire,
 - o Concevoir une offre pour les personnes en situation de handicap.

Cette démarche a par ailleurs permis de préciser le positionnement touristique du Pays de L'Arbresle dont les principaux objectifs sont :

- D'offrir au territoire une personnalité spécifique s'appuyant sur des éléments différenciateurs,
- De choisir très précisément ses clientèles,
- De développer des thèmes susceptibles de les satisfaire au mieux,
- De décliner l'image choisie dans l'offre.

Dans ce contexte, il s'agit, 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.

Quatre axes stratégiques, de nature à permettre ce positionnement ont ainsi été identifiés :

- L'expérience de séjour qui consiste à développer et qualifier l'offre touristique pour permettre aux touristes de vivre une expérience unique
- L'accueil qui vise à développer et qualifier l'offre d'accueil tout au long de la chaîne pour favoriser la consommation touristique
- Le marketing qui consiste à déployer une mise en marché efficiente (Promotion/marketing, politique de prix, de produits, réseaux, commercialisation), en lien étroit avec les Territoires de Destination d'appartenance
- L'animation de réseau et Partenariat qui vise à coordonner une organisation adaptée et une professionnalisation des acteurs touristiques

L'ensemble de ces axes se décline en 62 actions planifiées sur la période 2019/2021.

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE EN 2018 ET CELLES PROJETÉES EN 2019 DÉPLOIENT CHACUN DE CES AXES.

LES ACTIONS

PARTICIPANT AU DÉVELOPPEMENT ET À LA QUALIFICATION DE L'OFFRE PATRIMONIALE

Rappel des éléments de diagnostic 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

CONCEPTION D'UN PARCOURS ARTISTIQUE ET TOURISTIQUE

La Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle projette de créer, sur la période 2020-2023, un parcours artistique et touristique en modes doux, accessible aux personnes à mobilité réduite et jalonné, toutes les 10 à 15 minutes de marche, d'œuvres d'art respectueuses et intégrées au paysage puis d'organiser une manifestation événementielle annuelle forte de type festival.

A travers cette démarche de valorisation du territoire, les élus communautaires affirment une ambition touristique et culturelle forte pour le Pays de L'Arbresle mais également pour le territoire élargi, en concevant une offre singulière, différenciante et attractive, capable d'asseoir et véhiculer une notoriété à l'échelle nationale et internationale. Cette réalisation est par ailleurs de nature à inscrire le territoire dans la dynamique du développement de la métropole en apportant une offre complémentaire et audacieuse au positionnement culturel de Lyon.

L'opportunité de ce faire-valoir artistique et touristique sur le territoire s'inscrit comme un levier fort :

- De développement économique-touristique démarquant, bénéficiant à l'ensemble du Pays de L'Arbresle et au territoire élargi (Monts du Lyonnais et Beaujolais),
- De promotion du cadre de vie résidentiel,
- D'animation et de développement territorial du fait de son ancrage auprès de la population et des acteurs du territoire (bénévoles et professionnels du tourisme, entreprises, commerçants, producteurs, habitants, scolaires, centres de loisirs, personnes âgées, personnes en situation de handicap, en réinsertion sociale...) et de la mobilisation attendue et autant que faire se peut des ressources, matériaux et savoir-faire locaux.

Par ailleurs, une étude de faisabilité menée avec l'appui du cabinet Maître du Rêve, conseil en stratégie touristique a permis de souligner l'intérêt de ce projet au regard du contexte touristique, sur la base des conclusions d'une étude de marché (audit de référencement de projets similaires au niveau national, étude des publics cibles et bassins de chalandise, expertise marketing du projet,

étude d'impact et calibrage des masses financières).

Réunis en séance plénière le 11 avril 2019, les élus communautaires ont validé le lancement opérationnel de ce projet.

La première étape post validation a donc consisté à lancer, fin 2019, un marché public de prestations intellectuelles pour sélectionner une équipe pluridisciplinaire composée d'un directeur artistique et d'un coordonnateur technique.

Ce groupement aura notamment pour mission à compter de 2020, et en lien avec différents groupes d'acteurs locaux identifiés, d'une part de préfigurer le parcours en définissant son identité en résonance avec le territoire puis d'autre part, d'assurer le pilotage et la mise en œuvre du projet à travers la communication, la sélection des œuvres artistiques et son suivi technique.

Tout au long de la mise en œuvre du projet et afin d'en garantir sa bonne réalisation, le maître d'ouvrage s'associera également les compétences de différents partenaires à qualité parmi lesquelles la DRAC, le centre national des arts plastiques ou encore le centre européen d'actions artistiques contemporaines.

CONCEPTION DE TABLES DE LECTURE DU PAYSAGE

Suite à l'appel à projet 2018, deux nouvelles réalisations implantées à Eveux et Sourcieux les Mines sont venues compléter et achever le dispositif existant composé au final de 6 tables de lecture du paysage.

Pour rappel, l'objectif a consisté à sensibiliser le public et lui donner des clés de compréhension du territoire dans lequel il se trouve, selon les complémentarités de chacun de ces équipements, fonction des localisations et des approches en matière de lecture de paysage.

ET APRÈS ?...

Les différentes tables seront par la suite mises en réseau par l'intermédiaire notamment d'une application mobile et la réalisation d'un outil de communication pour en assurer la promotion.

LES ACTIONS EN ANIMATION

Afin de renforcer l'offre touristique globale, l'Office de Tourisme conçoit et déploie des animations valorisant les activités des acteurs touristiques et révélant les éléments patrimoniaux du territoire.

DEUXIÈME SAISON DE COMMERCIALISATION DE L'OFFRE « BALADES GOURMANDES »



Pour rappel, en 2018 ont été créées et commercialisées les offres de Balades Gourmandes de l'Office de Tourisme.

Le principe : les visiteurs se voient proposer une collection de balades associées à un pique-nique de produits locaux, à faire en autonomie toute l'année, sous la forme d'une journée ou de 2 jours avec une nuitée sur le territoire. Il s'agit d'offrir une découverte ressourçante et gourmande de notre territoire.

Ces formules ont également été déclinées sous la forme de coffrets cadeaux.

Cette année des balades ont été spécialement créées dans le cadre de la programmation des géo-événements 2019 du GEOPARK Beaujolais le samedi 1er juin 2019 et des Journées du Patrimoine de Pays et des Moulins, les 22 et 23 juin 2019.



L'année 2019 enregistre 86 réservations, représentant près de 3600 € de retombées économiques pour les prestataires partenaires.

246 personnes ont été clients de ces offres, soit une hausse de 48 % par rapport à 2018.

ET APRÈS ?...

La commercialisation de ces offres se poursuit en 2020 avec la création d'un nouveau circuit au départ de Sarcey, en partenariat avec l'hôtel-restaurant Le Chatard.

Des parcours conçus à l'occasion des géo-événements du GEOPARK et des Journées du Patrimoine de Pays et des Moulins seront à nouveau proposés.

CRÉATION D'UNE OFFRE DE BALADES EN VTT ÉLECTRIQUE « LES DIMANCHES ELECTRIQUES »



Suite à l'achat d'une flotte de 12 VTT électriques courant 2018 et à la réalisation d'un réseau de 26 circuits VTT sur le territoire, une offre de balades en VTT électriques a été créée en partenariat avec Laurent Cherbonnel, guide moniteur VTT professionnel.

Le principe : proposer, 2 dimanches par mois de mars à octobre, des balades en VTT électriques en petit groupe, accompagnées par un guide, à la découverte de l'ensemble du territoire.

14 balades ont ainsi été proposées aux visiteurs en 2019 sur deux formats différents (demi-journée et journée) avec un pique-nique de produits locaux livré directement sur place à mi-parcours.



Quelques chiffres de fréquentation :

Le bilan est positif pour cette première saison avec un taux de remplissage de 89%, soit 153 participants, un bénéfice réalisé par l'Office de Tourisme de près de 1200€ (après déduction du reversement des montants des pique-niques et de la prestation de guidage et de réparation des VTTAE par Laurent Cherbonnel).

Le taux de satisfaction des visiteurs est également très intéressant, une très grande majorité de personnes (94% des répondants) déclarant vouloir revenir pour découvrir d'autres balades.

Des coffrets cadeaux de cette offre ont également été réservés en 2019 et pourront être utilisés pour la saison 2020.

ET APRÈS ?...

Une saison 2 sera lancée dès la fin du mois de mars 2020 avec des balades proposées tout au long de la saison jusqu'en octobre.

Le nombre de balades sera augmenté, passant ainsi de 14 à 20 dont 3 proposés en semaine (jeudis) pour satisfaire les demandes d'un public séniors.

De nouvelles balades seront créées, notamment dans le secteur des Crêts Boisés et également deux balades qui proposeront une halte dans un domaine viticole pour une dégustation commentée.

LANCEMENT D'UNE OFFRE DE GÉOCACHING « LES GNOLUS »



Pour rappel, 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 suivre un circuit pédestre jalonné d'énigmes à résoudre permettant d'arriver à la cache finale. A l'intérieur de cette cache finale se trouve une récompense (badge à l'effigie des personnages de l'offre) que les visiteurs sont invités à récupérer.

L'année 2019 a permis de finaliser le travail mené en partenariat avec l'Office de Tourisme Intercommunautaire des Monts du Lyonnais, avec la création de l'application dédiée qui sert de support de jeux sur le terrain, d'un site internet vitrine, ainsi que d'une page Facebook régulièrement alimentée.

Douze circuits ont été conçus à l'échelle des Monts du Lyonnais, dont deux sur le territoire du Pays de L'Arbresle : un dans le centre historique de L'Arbresle (thématique patrimoine) et un autre à Bessenay (thématique produits du terroir).

L'offre a été officiellement lancée au grand public début octobre 2019.

Les
GnOoJus
Geocaching des Monts du Lyonnais



Quelques chiffres de fréquentation :

Fin décembre 2019, après trois mois de fonctionnement, le bilan de l'opération est positif en termes de fréquentation : 1460 comptes créés sur l'application dont 360 associés à au moins une balade réalisée. Bon nombre de familles a par ailleurs déjà effectué plusieurs balades de l'offre puisqu'on dénombre au total **1006 balades** effectuées depuis le lancement de l'offre.

1100 comptes ont donc été créés sans être associés à une balade représentant ainsi un potentiel levier de développement important dès le retour d'un climat plus propice à la pratique de cette activité.

Concernant les deux circuits du Pays de L'Arbresle, la balade de L'Arbresle « Sacré Graal » a été effectuée par **58** familles, et la balade de Bessenay « Oh Cherry Chérie » par **29** familles.

Au niveau de la provenance globale des visiteurs : 80% viennent du Rhône (71% Monts du Lyonnais / 26% métropole de Lyon / 3% Beaujolais, Pilat Rhodanien), 10% de la région Nouvelle Aquitaine (ce qui s'explique par une communauté d'adeptes du géocaching très importante dans cette région avec une offre similaire appelée « Terra Aventura » ; des personnes habitant cette région ont d'ailleurs manifesté leur intérêt de venir en séjours sur le territoire en 2020 spécialement pour découvrir cette offre), 6% Région AURA, 4% des autres régions françaises.

ET APRÈS ?...

2020 sera la première année pleine de fonctionnement de l'offre ce qui permettra d'établir un bilan beaucoup plus complet de l'opération.

La quête centrale correspondant à un parcours final qui ne se débloque qu'une fois les 12 parcours de l'offre réalisés sera également créée. Plusieurs pistes sont actuellement à l'étude pour la création de ce parcours bonus.

ANIMATION DE L'ESPACE DÉCOUVERTE



Avec le Musée-atelier des Canuts inauguré en 2017, l'Espace Découverte du Pays de L'Arbresle offre désormais une vitrine complète des éléments patrimoniaux et culturels du territoire.

Le site propose un programme annuel d'expositions ponctuées d'animations. Diverses réunions se tiennent à l'Espace Découverte utilisé comme « lieu de vie et d'accueil ».

Zoom sur les 5 expositions présentées en 2019 (1278 visiteurs) :

Carnet de territoire, le Beaujolais (Comprendre ses paysages et agir pour la qualité du cadre de vie). Du 4 janvier au 27 février. Exposition élaborée par le CAUE Rhône Métropole et le Syndicat Mixte du Beaujolais. Elle a été présentée à l'Espace Découverte dans le cadre de notre collaboration avec le GEOPARK Beaujolais. 202 visiteurs.

- **Maisons rurales des Pierres dorées.** Exposition réalisée par la Fédération Patrimoine des Pierres Dorées. Du 8 mars au 7 avril. C'est un exemple de collaboration avec une association patrimoniale extérieure au Pays de L'Arbresle. 76 visiteurs.

- **Les milieux humides des vallées du Rhône et de la Saône.** Exposition réalisée par la Fédération des Conservatoires d'Espaces Naturels. Du 19 avril au 22 mai. Cette exposition a permis d'intégrer l'Espace Découverte dans un événement majeur du territoire : les Semaines de l'Environnement. 107 visiteurs.

- **Le métier à coudre de Barthélemy Thimonnier. Du 11 juin au 12 octobre.** Exposition réalisée par Les Amis du Vieil Arbresle avec l'aide d'un stagiaire de longue durée qui a conçu à la fois l'exposition, une publication et des animations (conférences, visites guidées). 579 visiteurs.

- **Il était une fois la Nationale 7, (Du Pin Bouchain à Tassin la Demi-Lune), photographies de René Blanchot. Du 8 novembre au 31 décembre.** Exposition proposée par Les Amis du Vieil Arbresle dans le cadre du développement touristique liée au développement du « slow tourisme » renouveau de la Nationale 7 : rassemblements autos anciennes, mis en valeur du patrimoine routier (sauvetage d'arbres, d'alignement, restauration de réclames peintes et de bornes ou plaques...). 314 visiteurs.

Zoom sur les animations accueillies en 2019 :

Temps fort des expositions

- Conférence « Architecture et mode de vie des fermes et maisons de vigneron en Beaujolais des Pierres Dorées » (temps fort de l'expo « Territoire Beaujolais »). 2 séances samedis 12 janvier et 9 février. Par Ann Matagrín, Pierre Forissier, Françoise Mathieu. Associations Déambule et Maisons Paysannes du Rhône. 50 participants au total.

- Balade nature « La Flore spontanée en ville » guidée par Mme Buffière, botaniste, à la découverte des plantes sauvages de nos rues (Temps fort de l'expo « Milieux humides ». Samedi 18 mai. 5 participants.

Animations et visites des Amis du Vieil Arbresle : 1135 participants.

- Démonstrations de tissage les 1er et 3e dimanches du mois.
- Visites guidées de groupes avec intégration de l'Espace Découverte dans le circuit.
- Vernissage de l'exposition « Maisons rurales des Pierres Dorées » par les Amis du Vieil Arbresle. Vendredi 15 mars. 40 participants.

- Visite guidée « Les Pierres nous racontent » par Les Amis du Vieil Arbresle (Temps fort de l'expo Maisons rurales des Pierres Dorées). Samedi 16 mars. 16 participants.

- Vernissage de l'exposition « Le Métier à coudre de B.Thimonnier ». Jeudi 13 juin. 40 participants.

- Conférence « L'infortuné Thimonnier » (Temps fort 1 de l'expo Thimonnier). Samedi 15 juin. 10 participants.

- Conférence « L'infortuné Thimonnier » (Temps fort 1 de l'expo Thimonnier). Samedi 22 juin. 15 participants.

- Journées du Patrimoine. Animations Amis du Vieil Arbresle. 162 participants.

- Vernissage de l'exposition « Il était une fois la RN7 ». Vendredi 8 novembre. 57 participants

- Visite guidée « De la Voie Royale à la RN7 » (Temps fort de l'expo RN7). Samedi 16 novembre. 13 participants.

Autres activités (lieu de vie et d'accueil)

- Permanences Ski pour tous Arbreslois en janvier. 22 participants.
- Rencontre d'élèves du Lycée Tillion avec un ancien déporté arbreslois. 10 participants.
- Table ronde « Les animations patrimoine pour le public enfants/familles » en mai. 17 participants

- Point Presse « Présentation de la saison touristique 2019 ». Jeudi 11 avril. 5 participants

- Réunions du Groupe travail patrimoine de l'Office de tourisme.

- Réunions régulières des Amis du Vieil Arbresle, du GRAPPA, de Maisons Paysannes du Rhône.

En termes de fréquentation, l'Espace Découverte a accueilli **1514 visiteurs** (contre 1432 en 2018, 877 en 2017 et 859 en 2016) auxquels s'ajoutent les **1135 visiteurs** entrés lors des diverses activités des Amis du Vieil Arbresle.

Le dépliant créé en 2018 pour promouvoir cet équipement auprès des habitants et des acteurs du tourisme, a été diffusé en 2019 par transporteur dans les mairies du territoire dans le cadre de l'opération de distribution de la documentation touristique aux acteurs du tourisme.

Enfin l'Espace Découverte a complété son équipement par l'acquisition de 24 chaises pliantes, d'un écran et d'un vidéoprojecteur.

ET APRÈS ?...

Programmation des 5 expositions en 2020 dont la Biennale de sculpture et une grande exposition sur le vignes et le vin proposée par le GRAPPA.

Réflexion en cours sur la mise à jour des salles et des équipements non modifiés depuis 2012 : visites de sites pour veille muséographique et scénographique ; entretiens avec les prestataires en lien avec les thématiques de l'Espace Découverte ; recueil des souhaits et des suggestions.

PROGRAMMATION DES MERCREDIS DÉCOUVERTE



Cette action met en œuvre un programme varié d'animations, (balades commentées, démonstrations, ateliers, spectacles), renouvelées chaque année, 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 (à l'exception des samedis, l'animation étant exclusivement assurée par les prestataires) et le traitement des questionnaires de satisfaction.



La saison 2019 était programmée des vacances de printemps aux vacances de la Toussaint (d'avril à fin octobre). Mais 3 visites ont été ajoutées pour répondre aux mieux aux demandes du public : l'une début novembre (balade mycologique) et deux en décembre (Soigner l'insuffisance rénale : visite de FME SMAD).

22 animations ont été programmées dont 14 Mercredis-Découverte et 8 Animations du Samedi. Le taux de remplissage a été de 82% contre 68% en 2018.

Les visites les plus plébiscitées furent en lien avec les saisons, l'agriculture, les nouvelles technologies ; les visites / initiation sportives ; celles adaptées aux enfants ; le château de la Pérolrière et le technicentre SNCF.

Les Animations du Samedi ont eu un succès mitigé : faible fréquentation au printemps mais forte en automne.

Toutes les animations ont été intégrées au programme des visites guidées du Lyonnais comme les années précédentes, ce qui permet une diffusion large de l'information dans les Monts du Lyonnais mais également dans la métropole grâce à une entreprise de distribution sur présentoirs à laquelle nous faisons appel.

En 2019, les animations de l'Office de Tourisme ont accueilli 407 participants payants. La part des participants extérieurs au Pays de L'Arbresle a été encore plus importante qu'en 2018 : 40% du public contre 32%.

Le bilan détaillé de cette opération est disponible sur simple demande à l'Office de Tourisme.

ET APRÈS ?...

Il est proposé de reconduire la programmation des Mercredis Découverte en 2020 sur les mêmes bases en apportant les ajustements suivants :

- Poursuivre les Mercredis-Découverte pendant les vacances scolaires et prévoir des Animations du Samedi uniquement en automne.
- Mieux cibler le public des animations et communiquer en ce sens avec des tarifs

adaptés.

- Proposer autant que possible des animations adaptées aux jeunes enfants.
- Continuer à mettre en avant les nouvelles activités du territoire et les produits locaux.

PROGRAMMATION DES JOURNÉES EUROPÉENNES DU PATRIMOINE



Depuis 2016, l'Office de tourisme anime un groupe de travail constitué de représentants d'associations, de sites, de communes ou de particuliers, tous organisateurs et acteurs des Journées du Patrimoine. Cela a notamment permis de susciter de nouvelles participations, de renforcer les liens entre les nombreux sites et animations, de structurer l'offre et la programmation, de mettre en place des actions de communication, de promotion et d'animation.



Bilan 2019

Programmation : 41 visites et animations (contre 33 en 2018) dont de nombreuses nouveautés. 16 communes concernées.

Editions : **7500 flyers** (avant-programme à large diffusion orientant le public vers l'information en ligne) diffusés du 17 au 23 juillet. 4200 ex. dans le Pays de L'Arbresle, 800 ex. en Beaujolais, 300 ex. en Lyonnais, 1700 ex. par « Distribochures » dans 56 lieux grands publics de Lyon Métropole. 4000 guides (programme détaillé pour diffusion locale à J-30.) diffusés à partir de fin août.

Communication

Base de données touristiques APIDAE : saisie intégrale du programme (informations reprises par des diffuseurs privés ou institutionnels).

Presse : saisie intégrale du programme sur Le Progrès.fr (parution sur le « bloc-notes » du quotidien et dans la rubrique en ligne « Sortir »). Encart publicitaire dans le mensuel gratuit « Citycrunch » de septembre (30 000 exemplaires sur Lyon Métropole).

Site internet arbresletourisme.fr : page spéciale JEP activée mi-juin et consultée 616 fois.

Page Facebook JEP : publication de 61 posts à partir de fin juin jusqu'à la veille des JEP, sous forme de présentation progressive du programme. 791 abonnés à la page.

Fréquentation

3760 visiteurs ont été comptabilisés en 2019 (contre 5186 en 2018). Si l'on excepte la fréquentation exceptionnelle de 2018, on retiendra l'augmentation régulière des visiteurs depuis 2016.

En 2019, certains sites ont connu une baisse spectaculaire de leur fréquentation (météo annoncée défavorable dimanche après-midi, éparpillement des visiteurs vers une offre pléthorique, nombreuses visites programmées à des horaires identiques, baisse d'attractivité de certains sites déjà bien connus ou visitables par ailleurs...). D'autres sites ont enregistré une augmentation, en multipliant les animations comme à L'Arbresle, ou en accueillant des scolaires le vendredi comme Dommartin.

Origines et modes d'information des visiteurs

Le succès grandissant des JEP auprès de la population locale se confirme : **66% des visiteurs sont originaires du Pays de L'Arbresle**. Dans la plupart de nos communes les JEP sont devenues un temps fort de la vie locale.

Le nombre de visiteurs originaires du Beaujolais décroît (11%). Peu de visiteurs des Monts du Lyonnais (8%) et Métropolitains (11%) moins nombreux qu'en 2018 : il est difficile de rendre visible notre offre à Lyon Métropole où le programme des JEP est très varié et attractif.

En 2019 les deux principales sources d'informations sont **Internet (33%) et les éditions sur papier (30%)**. Flyer et guide programme, en progression remarquable.

Opération « Clin d'œil famille »

L'édition 2019 a mis l'accent sur le développement et la valorisation d'une **offre spéciale « enfants / famille »**. Dans le programme, un macaron signalait ces diverses actions : quizz, ateliers, jeux de

construction, initiations, visites théâtralisées, animations médiévales ...

L'OT a piloté la création d'une collection de **7 balades patrimoine ludiques** à Bessenay, Bibost, Bully, L'Arbresle, Saint-Julien-sur-Bibost, Sarcey, Savigny. Testées lors des JEP, ces balades ont été modifiées pour devenir permanentes.

Toutes ces actions semblent avoir porté leurs fruits car la proportion des visiteurs enfants a augmenté de 8% en 2019.

Tout ce travail a pu être mené à bien grâce à l'emploi d'une stagiaire de longue durée, Manon DEBOURG, de mars à août, dans le cadre de son Master Tourisme Spécialité Patrimoine, valorisation touristique et récréative, à l'Université Lumière Lyon 2.

ET APRÈS ?...

Au vu de la progression enregistrée ces 4 dernières années, le groupe de travail a souhaité reconduire l'action en 2020. Les principes suivants ont été proposés :

Poursuite des actions précédentes : programmation, édition et diffusion d'un programme papier et numérique, amélioration de la communication sur le web et dans la presse, renforcement de la promotion en Beaujolais et en Lyonnais...

Nouvelle action 2020 : développer des visites et/ou animations pour les scolaires car depuis 2018, le Ministère de la Culture propose l'élargissement de la manifestation au public scolaire dès le **vendredi**. Cela permettrait d'aller à la recherche d'un autre public jusqu'ici non concerné par les JEP. L'OT identifiera les acteurs du patrimoine intéressés par l'action et promouvra leur offre auprès des établissements, notamment au sein du catalogue des animations scolaires qui est envoyé courant juin aux établissements du Pays de L'Arbresle.

ANNEXE

Les Journées du Patrimoine de Pays et des Moulins.

Organisée en juin, elles sont consacrées au patrimoine **local** (ses matériaux sont ceux du sol, du pays, ses formes spécifiques liées aux anciens usages), **fonctionnel** (rural, artisanal, industriel, domestique), **de la vie quotidienne passée** (histoire d'une région, d'une communauté d'habitants). A l'occasion des JPPM de juin 2019, le Pays de L'Arbresle a proposé dix visites et animations, notamment la Ferme Reverdy, le Moulin Marcel Coquard, la balade des puits de Savigny... Prochaine édition 2020 sur le thème « L'Arbre, vie et usages ».

OFFRE D'ANIMATIONS SCOLAIRES



La programmation d'animations scolaires sur les Espaces Naturels Sensibles

La Communauté de Communes, soucieuse de se positionner comme acteur direct de l'éducation pour un développement durable propose, à l'ensemble des écoles maternelles et primaires du territoire, publiques ou privées, un programme d'animations scolaires d'éducation et de sensibilisation à l'environnement, notamment à travers les Espaces Naturels Sensibles (ENS).

Ces animations sont également proposées au grand public dans le cadre d'animations découverte proposées par l'Office de Tourisme communautaire.

Cette programmation a pour objectif de favoriser l'émergence ou le renforcement de comportements éco-citoyens.

Ces animations reçoivent par ailleurs le soutien financier du Département du Rhône, compétent dans ce domaine, permettant ainsi de proposer aux écoles, une prise en charge intégrale des coûts de transport pour les sorties sur sites.

L'année 2019 a vu se concrétiser 50 projets (34 sur les Carrières de Glay et 16 sur les Crêts Boisés) composés de 3 séances dont une sortie sur le terrain, soit 150 animations réparties sur 13 communes. 1250 élèves ont ainsi été sensibilisés aux enjeux et spécificités du territoire.

Le bilan détaillé de cette opération est disponible sur simple demande à l'Office de Tourisme.

L'édition d'un catalogue des 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 par ailleurs renouvelé l'édition du catalogue des animations scolaires, diffusé à l'ensemble des établissements privés/publics élémentaires, collèges et lycées du territoire en juin 2019.

En revanche, compte tenu de la faible participation des enseignants au regard de la mobilisation des partenaires à l'occasion de cet évènement, il a été décidé de ne pas reconduire le forum des animations scolaires. En effet, l'existence du catalogue et sa large diffusion d'une part et la bonne connaissance de cette offre globale désormais établie d'autre part apportent suffisamment d'informations aux bénéficiaires.

RÉVISION DU PLAN DE GESTION DE L'ESPACE NATUREL SENSIBLE DES CARRIÈRES DE GLAY



La politique des Espaces Naturels Sensibles (ENS) du Département du Rhône qui concerne 45 sites dont les Carrières de Glay et Bois des Oncins affiche les objectifs suivants :

- Préserver un réseau départemental de sites naturels,
- Favoriser l'accès du public à la nature et développer un tourisme vert basé sur la découverte de la nature,
- Contribuer à une gestion dynamique des sites et du paysage, en relation avec les activités traditionnelles (agriculture, forêt...).

Cette politique repose par ailleurs sur un principe général de gestion déléguée aux collectivités territoriales ou à leur groupement, à savoir :

- L'activation de la politique ENS sur sollicitation des communes ou EPCI compétents,
- La définition d'un plan de gestion et de valorisation (Département en règle générale),
- La mise en œuvre opérationnelle du plan de gestion du ressort des partenaires, avec assistance technique et financière du Département,
- La possibilité toutefois pour le Département de prise en charge d'opérations jugées stratégiques ou d'intérêt départemental.

L'ENS des Carrières de Glay et Bois des Oncins a fait l'objet, courant 2019, d'un nouveau plan de gestion consistant, à partir du bilan du plan de gestion 2010 - 2014 et du diagnostic de l'évolution du site, à définir un plan global décliné en action. Ces dernières ont pour objectif de concilier accueil et préservation des espaces naturels et de formaliser une gouvernance adaptée à sa mise en œuvre.

Cette réflexion menée en collaboration avec le Département du Rhône, la commune de Saint Germain Nuelles, l'association des Carrières de Glay, les associations naturalistes et Rhône Insertion Environnement a abouti à la rédaction de 18 fiches bilan et 27 fiches actions déclinables sur 2020-2025.

ET APRÈS ?...

Ce plan de gestion sera décliné annuellement sur la période 2020-2025 dans le cadre des conventions de partenariat et de financement conclues avec le Département du Rhône.

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.

MISE EN PLACE DU DISPOSITIF DE VALORISATION DU PATRIMOINE



Instauré en 2017, 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 et s'adresse à l'ensemble des associations du patrimoine et des communes du territoire.

L'appel à projet 2019 a permis de soutenir 7 opérations pour un montant global d'aides de 13 225 €.

ET APRÈS ?...

Chaque année et conformément au règlement d'attribution des aides, les dossiers de demande d'aides seront transmis à l'ensemble des mairies et des associations du patrimoine

du Pays de L'Arbresle au cours de la deuxième quinzaine du mois d'octobre de l'année N. Ils devront être déposés à l'automne pour pouvoir donner lieu à un financement à l'année N+1. L'attribution des aides sera entérinée lors du vote du budget communautaire de l'année N+1, dans la limite de l'enveloppe globale dédiée aux subventions.

MISE EN PLACE DU DISPOSITIF D'AIDES DIRECTES AUX PROJETS TOURISTIQUES



Ce dispositif en lien avec le Schéma Régional de Développement Economique d'Innovation et d'Internationalisation de la Région Auvergne Rhône -Alpes et instauré en Conseil Communautaire du 8 février 2018 vise à soutenir les établissements privés éligibles ayant leur siège sur le territoire du Pays de L'Arbresle, pour tout projet touristique visant à développer et/ou qualifier l'offre patrimoniale du territoire.

L'appel à projet 2019 a permis de soutenir une opération pour un montant d'aides de 3000€.

ELABORATION DE LA CHARTE PAYSAGÈRE DU COUVENT LA TOURETTE



Dans le cadre de la Convention du patrimoine mondial de 1972, ratifié par l'Etat français en 1975, « L'Œuvre architecturale de Le Corbusier. Une contribution exceptionnelle au Mouvement moderne » a fait l'objet d'un dossier de nomination en série et transnationale à l'inscription sur la liste du patrimoine mondial, consécration obtenue le 17 juillet 2016.

Dans le cadre de cette démarche et en tant qu'élément constitutif français du bien au côté de 16 autres monuments ou sites Le Corbusier, le Couvent répond à un plan de gestion adopté en conseil municipal le 24 juillet 2014. Ce plan définit la stratégie de gestion de l'élément constitutif du bien autour de deux principaux objectifs : la conservation et l'entretien du Couvent et la promotion culturelle et touristique du site dans le respect de sa vocation conventuelle.

En matière de conservation et d'entretien du site, l'actuel plan de gestion prévoit un certain nombre d'actions dont une visant l'élaboration d'une charte paysagère sous maîtrise d'ouvrage communautaire.

L'objectif consiste à préserver le cadre paysager du couvent largement visible depuis tout le Pays de L'Arbresle. La mise en place d'une telle charte s'avère donc nécessaire pour évaluer les transformations récentes du paysage du territoire et prendre les dispositions permettant de limiter l'impact des projets d'aménagement en cours ou à venir, à plus ou moins grande proximité du Couvent.

L'élaboration de cette charte paysagère a été confiée au bureau d'études Urbi & Orbi suite à une consultation de marchés publics et a permis d'identifier préconisations et actions à mettre en œuvre.

LES ACTIONS

PARTICIPANT AU DÉVELOPPEMENT ET À LA QUALIFICATION DE L'OFFRE D'ACCUEIL

Rappel des éléments de diagnostic 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.

ACCUEIL DE GROUPES



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

Afin de promouvoir l'ensemble de cette offre, articulée en journées/séjours « clé en main » et en prestations à la carte, l'Office de Tourisme a renouvelé l'édition du catalogue annuel diffusé à 491 clients potentiels ou structures potentiellement prescriptrices.

En 2019, le service Groupes a concrétisé 12 contrats sur les 18 contacts établis, générant ainsi plus de 7000 € de retombées économiques (dont 642 € de guidage encaissé par l'Office de Tourisme). Les groupes ont été moins nombreux mais ont dépensé plus : panier moyen supérieur à 20 €. 6 visites ont été guidées par l'Office de Tourisme aux Carrières de Glay et à la Ferme Reverdy.

Les types de groupes et les provenances sont de plus en plus variés.

Une enquête de satisfaction a par ailleurs été proposée après la venue de chaque groupe : 85 % des responsables de groupes se sont dits « très satisfaits » et 100% recommandent le service groupe de l'Office de Tourisme.

Le bilan détaillé de cette opération est disponible sur simple demande à l'Office de Tourisme.

ET APRÈS ?...

L'accueil de groupes sera reconduit sur les mêmes bases que le dispositif 2019. La nouveauté 2020 : un essai de promotion des journées via la plateforme Triplançar.

Au 1^{er} janvier 2020, 13 contacts groupe ont d'ores et déjà été enregistrés.

MISE EN PLACE D'UNE SIGNALÉTIQUE POUR LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES DU PAYS DE L'ARBRESLE



Pour faire suite à la pose initiale en 2018 de panneaux de signalisation d'hébergements touristiques sur le territoire, une mise à jour a été effectuée en 2019 pour prendre en compte les nouveaux hébergements et supprimer les panneaux des hébergements ayant cessé leur activité.

Ce travail récurrent de mise à jour est mené annuellement.

MISE EN PLACE D'UNE SIGNALÉTIQUE POUR LES SITES TOURISTIQUES MAJEURS DU PAYS DE L'ARBRESLE

L'objectif de cette signalisation touristique est double. Elle consiste à la fois à compléter celle déjà existante au niveau de la signalisation directionnelle et également à remplacer celle au niveau de la signalisation d'information locale devenue vieillissante. Il ne s'agit pas d'une signalétique d'accueil, publicitaire, ou dite d'animation : la signalétique directionnelle s'arrête à l'entrée du site, lorsque celui-ci est visible des visiteurs. L'objectif premier consiste à gérer les flux routiers induits par le site

et non d'assurer la promotion du site.

Un premier schéma d'implantation a été réalisé afin d'évaluer approximativement le besoin à l'échelle du territoire.

Un marché public de signalétique (commun au service agriculture, voirie et développement économique) a été lancé fin 2019 afin d'identifier l'entreprise prestataire de la fabrication et de la pose de ces panneaux.

ET APRÈS ?...

Début 2020, le travail d'élaboration d'un schéma d'implantation final en concertation avec les prestataires concernés et les adjoints voirie des communes pourra débuter. S'en suivront les demandes d'autorisation de voirie, la création des maquettes et la fabrication des panneaux, pour une pose des panneaux prévue à l'été 2020.

LES ACTIONS

PARTICIPANT A L'ANIMATION DU RESEAU

Rappel des éléments de diagnostic 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.

Afin de soutenir la dynamique existante, l'Office de Tourisme a reconduit les actions visant à la fois à informer le réseau, à accompagner et créer du lien et à valoriser les activités des prestataires.

ACTIONS VISANT À INFORMER

DIFFUSION DE LA « LETTRE DU RESEAU »



En 2019, deux lettres du réseau ont été envoyées à l'ensemble des acteurs touristiques du territoire. Ce support, créé en 2016 en complément des flash infos a pour principal objectif de faciliter la

création de liens, d'enrichir la connaissance du territoire et de communiquer sur les actions de l'Office de Tourisme, son rôle d'accompagnement et d'animation.

Des flashs infos plus ponctuels ont également été envoyés durant l'année en informant plus spécifiquement sur des sujets donnés.



RENCONTRES DU TOURISME



Cet évènement annuel, à destination de l'ensemble des acteurs touristiques et élu du territoire, vise à créer du lien, porter la stratégie touristique et les actions à la connaissance des acteurs et participer à la culture touristique des participants.

La quatrième édition de cet évènement s'est déroulée le 11 février 2019 à la salle des fêtes de Saint Julien sur Bibost et a réuni une cinquantaine de participants afin de présenter la nouvelle stratégie touristique 2019-2021 du territoire et son plan d'actions triennal.

L'après-midi, une réunion d'information était organisée spécifiquement pour les hébergeurs du Pays de L'Arbresle au sujet de la mise en place du nouvel outil de télé-déclaration de la taxe de séjours, en présence de Nouveaux Territoires, prestataire concepteur de cet outil.

Ces rencontres ont également fait l'objet d'un temps d'échanges sous forme de speed dating entre professionnels du territoire.

VISITES DE PRESTATAIRES



Cette procédure consiste à élaborer un programme de visites d'acteurs assurées par les membres de l'Office de Tourisme afin d'établir un lien personnalisé avec eux : présentation 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...

AGENDA MENSUEL DES MANIFESTATIONS



Depuis février 2019, l'agenda mensuel des fêtes et manifestations en Pays de L'Arbresle a remplacé le programme hebdomadaire diffusé depuis 2002, afin de permettre aux lecteurs de mieux préparer leurs sorties et notamment de prendre connaissance des modalités de réservations de certains évènements.

Désormais, les organisateurs qui souhaitent paraître dans l'agenda sont invités à remplir un formulaire en ligne avant le 15 du mois précédent leur événement. Ce formulaire génère automatiquement une fiche sur la base de données APIDAE. Une fois modérées par l'OT, ces informations sont publiées dans l'agenda mensuel créé à partir de l'outil numérique de publication Edit Yourself.

Cet agenda est diffusé sous la forme d'une newsletter expédié à 1500 contacts. Le programme est consultable ou téléchargeable sur le site Internet www.arbresletourisme.fr dans la rubrique «SORTIR» > «Ce mois».

Tous les événements, quel que soient leurs dates, sont également publiés sur le site dans la rubrique «SORTIR» > «Prochainement», qui permet de se projeter sur la programmation des mois suivants.

De février à décembre 2019, 448 manifestations ont été annoncées dans l'agenda mensuel. Les statistiques de la newsletter indiquent un taux d'ouverture moyen de 43% des mails envoyés. 57% de ces mails ouverts sont suivis d'un clic sur le lien de l'agenda en ligne.

ET APRÈS ?...

A l'anniversaire de cette nouvelle formule, une enquête de satisfaction sera envoyée en février aux annonceurs et des lecteurs.

ACTIONS VISANT À VALORISER LES ACTIVITÉS

DISPOSITIF D'«OFFICE DE TOURISME HORS LES MURS»



Ce dispositif a pour objectif de renforcer la mission d'accueil de l'Office de Tourisme en allant à la rencontre des visiteurs qui ne fréquenteraient pas la structure durant leur séjour. En 2019, l'Office de Tourisme a été présent sur des évènements phares du territoire, mais aussi sur des évènements extra-territoriaux en partenariat avec les Office de Tourisme Intercommunautaires des Monts du Lyonnais et du Beaujolais :

- Salon du Randonneur – Lyon : du 22 au 24 mars 2019
- Marche du Colombier – Bully : 5 mai 2019
- Randonnée autour de la Tourette – Eveux : 12 mai 2019
- Nuit du Conte – Carrières de Glay : 29 juin 2019
- Fête de la Cerise – Bessenay : 7 juillet 2019
- Passage du Tour de France – Courzieu : 13 juillet 2019
- Stand Centre Commercial Carrefour – Ecully : du 2 au 7 septembre 2019
- Lyon Free Bike – Lyon : du 7 au 8 septembre 2019
- Forum des Associations – L'Arbresle : 7 septembre 2019
- Ebike Connexion – Château de Saint Bonnet le Froid : 6 octobre 2019
- Rhône Orientation – Saint Pierre la Palud : 24 novembre 2019

Au total, ces évènements ont permis de renseigner **974 contacts qualifiés** (hors ceux du Salon du Randonneur).

ET APRÈS ?...

Ce dispositif sera reconduit en 2020 sur des évènements ciblés intra et extra-territoire.

ORGANISATION D'EDUCTOURS



Ces sorties Découvertes, déployées en différents endroits du territoire et proposées à l'ensemble des acteurs touristiques, professionnels ou bénévoles du Pays de L'Arbresle (restaurateurs, hébergeurs, responsables de sites ou d'activités touristiques, associations

du patrimoine, agriculteurs, correspondants communaux et membres de la commission tourisme de la Communauté de Communes) permettent à chaque participant de parfaire sa connaissance du territoire pour mieux le promouvoir.

Elles participent également à l'animation du réseau en créant une dynamique entre les professionnels et des temps de rencontre susceptibles de donner lieu à des projets communs.



En 2019, une journée complète « à la carte » a été organisée le 2 mai, en deux temps :

- Le matin : un temps d'échange en salle sur « l'accueil touristique en face à face »
- L'après-midi : une Sortie-Découverte sur le terrain sur le thème du Géopark Mondial Unesco du Beaujolais avec cinq interventions différentes.
- Entre les deux un déjeuner en plateau a permis des échanges plus informels entre les acteurs.

Une vingtaine d'acteurs venant de différents domaines d'activités a pu se rencontrer, échanger, et découvrir des activités à l'occasion de cette journée intense. A l'issue de la journée, les participants ont été invités pour la première fois à exprimer leur niveau de satisfaction à l'aide d'un questionnaire. Les avis sont globalement positifs et encouragent à poursuivre ce type de démarche.

ET APRÈS ?...

Une nouvelle programmation sera proposée pour l'année 2020 avec probablement la découverte d'offres ludiques, qui pourraient inspirer les participants...

LES ACTIONS

A LA PROMOTION ET AU MARKETING

Rappel des éléments de diagnostic 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 sont donc pensées à la fois 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 termes, à faire de ce territoire l'« alternative » rurale de Lyon pour les clientèles touristiques plus éloignées.**

Ainsi, les objectifs du plan Marketing 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.

RELATIONS PRESSE ET INSERTIONS PUBLICITAIRES



Afin de valoriser les nouveautés touristiques du territoire, l'Office de Tourisme a maintenu, tout au long de l'année, des relations presse régulières sous forme d'encarts ou de jeux-concours avec une sélection de médias jugés prioritaires parmi lesquels Le Progrès, le calendrier 2019 des randonnées du Rhône, le magazine et le site internet Lyon City Crunch (ex SPOT) et Mag'In.

CITYCRUNCH 100% LOCAL MANGER BOIRE BOUCER S'INSTALLER SE BALADER

L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE L'ARBRESLE VOUS OFFRE VOTRE BALADE GOURMANDE !

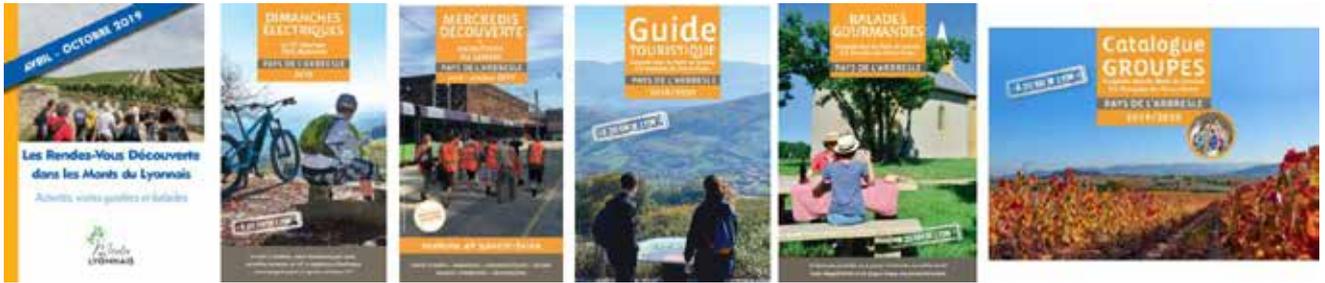


ÉDITIONS



Comme chaque année, l'Office de Tourisme met à jour sa collection d'éditions afin de proposer, conformément au positionnement touristique du territoire, une information touristique actualisée et visuellement homogène, et de mettre en avant les nouveautés proposées. Les supports papier sont encore aujourd'hui largement appréciés par le grand public et demeurent une source importante de prise de connaissance des offres de l'Office de Tourisme.

Ces éditions touristiques sont diffusées sur le territoire à l'ensemble des prestataires touristiques par l'intermédiaire des correspondants communaux, ainsi que sur des points stratégiques de la métropole lyonnaise via une entreprise spécialisée en diffusion.



FREQUENTATION 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.

Auprès du bureau d'accueil

- **3941 visiteurs accueillis** de janvier à décembre 2019 (contre 3957 en 2018, 3460 en 2017, 4037 en 2016 et 4429 en 2015).

- **3714 contacts enregistrés** (contre 3113 en 2018) dont 2597 contacts au guichet (français pour 98% d'entre eux) et 1117 contacts à distance (courriel et téléphone) en hausse significative).

- Les contacts français proviennent à 80% du Rhône et de la Métropole de Lyon.

- Les contacts rhodaniens émanent à 85 % du Pays de L'Arbresle.

Objets des demandes formulées à l'accueil :

- Espace-Découverte, expositions, documentation Pays de L'Arbresle...) 33 % (en hausse)

- Activités loisirs / nature (rando, VTT...) 14,5 % (en hausse)

- Boutique et billetterie 14,2 %

- Fêtes et manifestations 14,1 % (en baisse)

- Musées et sites (monuments, visites guidées...) 8,3 %

- Contacts professionnels (affiches et annonces de manifestations, prestataires...) 6,8 %

- Services divers (plan de ville, transports, vie associative...) 6,1 %

- Gastronomie / artisanat (restaurants, produits du terroir...) 1,6 %

- Hébergements 1,2 %

La fréquentation au bureau d'accueil est inversement proportionnelle au développement des autres moyens d'information et de promotion (site internet, diffusions multiples à partir du réseau d'informations touristiques APIDAE, relais d'information chez les prestataires...) qui n'obligent plus le public à se renseigner directement auprès de l'Office de Tourisme.

La fréquentation « au guichet » se maintient grâce à des services proposés par l'OT : billetterie et boutique. Les « contacts à distance » (courriel et téléphone) sont en augmentation. Le déplacement de « l'OT hors les murs » permet de rencontrer un public qui ne contacte pas habituellement l'Office de tourisme.

Via Internet

Un incident technique entre la plateforme Jimdo (site internet de l'Office de Tourisme) et le compte Google Analytics associé entre les mois de septembre et novembre 2019 rend impossible l'étude de fréquentation annuelle du site internet.

Toutefois, en prenant comme base les 6 premiers mois de l'année, on constate une hausse de **20%** des sessions entre 2018 et 2019 (22623 sessions enregistrées) et une hausse du nombre de pages vues de **12%** (64665 pages vues).

Les trois pages les plus visitées sur cette période sont :

1/ Sortir, Ce mois

2/ Se balader, Circuits VTT

3/ Visiter-Bouger, Les Incontournables

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. En 2019 : 11 billetteries (notamment la Nuit du Conte et le Festival de Théâtre de Nuelles), 1082 billets vendus, 10 224 € encaissés puis reversés (activité en hausse par rapport à 2018).

Par ailleurs s'est développée une activité d'inscription à des événements (réservation sans billetterie) : conférence « Charpentes médiévales » pour Maisons Paysannes du Rhône ; inscriptions visites guidées JEP à la Pérolière ; inscriptions visites guidées JEP de l'aqueduc de Courzieu.

Enfin l'OT collabore à la billetterie de la Saison Culturelle St Germain Nuelles : 161 billets vendus en 2019 (en hausse par rapport à 2018).

La Boutique : propose une sélection d'ouvrages dédiés au patrimoine du territoire et des cartes de randonnées pédestres, ainsi qu'une vitrine de produits du terroir de la Marque Le Lyonnais Monts et Coteaux. Le produit des ventes de la boutique atteint près de 3000 € en 2019. Le panier moyen s'élève à 10.86 €.

La librairie : 333 articles ont été vendus (contre 203 en 2018 et 183 en 2017) dont 219 cartoguides PDIPR. Le produit le plus vendu est le cartoguide de randonnée PDIPR n°4 « Pays de L'Arbresle » (102 exemplaires).

La vitrine terroir : 55 articles vendus, surtout les liqueurs, miels et vins.

TAXE DE SEJOUR

34927.73 € de recettes de taxe de séjour collectées par 59 établissements en 2018 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 EQUIPE A 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
> Son bureau est situé à la Communauté de Communes : 117 rue Pierre Passemard à L'Arbresle

Sa ligne directe : 04 74 01 68 96

elodie.decocquerel@paysdelarbresle.fr

Mickaël TORRENTE

Chargé du développement et de la promotion touristique

Votre contact pour annoncer vos actualités sur la lettre du réseau, communiquer sur le site Internet, référent de l'offre de Randonnée

> Son bureau est situé à la Communauté de Communes, 117 rue Pierre Passemard à L'Arbresle

Sa ligne directe : 04 74 01 95 78

mickaël.torrente@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

> Son bureau est situé à l'Office de Tourisme, 18 place Sapéon à L'Arbresle

Sa ligne directe : 04 74 01 95 82

josiane.rivier@paysdelarbresle.fr

Bernard ROSTAING

Conseiller en séjour et animateur touristique

Votre contact pour promouvoir vos manifestations, proposer des billets à la vente ou des expositions et animations à l'Espace Découverte

> Son bureau est situé à l'Office de Tourisme, 18 place Sapéon à L'Arbresle

Sa ligne directe : 04 74 01 95 82

bernard.rostaing@paysdelarbresle.fr

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

Office de Tourisme du Pays de L'Arbresle

18, place Sapéon 69210 L'Arbresle

Tél : 04 74 01 48 87

Mail : officedetourisme@paysdelarbresle.fr

Office de Tourisme
du Pays de L'Arbresle



Lyonnais et Beaujolais



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
Pays de L'Arbresle

PLUS D'INFORMATIONS

Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle

04 74 01 68 90

ccpa@paysdelarbresle.fr

www.paysdelarbresle.fr

