



Office de Tourisme
du Pays de L'Arbresle



Lyonnais et Beaujolais



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
Pays de L'Arbresle

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020

DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE DU PAYS DE L'ARBRESLE

EDITO	3
PROPOS INTRODUCTIF	4
2019/2021, le Pays de L'Arbresle se dote d'une nouvelle stratégie touristique !	5
2020, l'année Covid : les réponses de l'Office de Tourisme à une crise inédite	6
BILAN DES ACTIONS 2020 ET PERSPECTIVES 2021	8
ACTIONS PARTICIPANT AU DEVELOPPEMENT ET A LA QUALIFICATION DE L'OFFRE PATRIMONIALE	8
Les actions en aménagement	8
Conception d'un parcours artistique et touristique	8
Aménagement du chemin de grande randonnée dit « Chemin de Montaigne »	9
Animation du plan de gestion de l'espace naturel sensible des Carrières de Glay	9
Les actions en animation	10
Troisième saison de commercialisation de l'offre « Balades Gourmandes »	11
Deuxième saison de commercialisation de l'offre de balades en VTT électrique	12
Première année de fonctionnement de l'offre de geocaching « Les Gnolus »	12
Création de nouvelles offres de l'été : animations nature et patrimoine gourmand	13
Animation de l'Espace Découverte	13
Programmation des Mercredis Découverte	14
Programmation des Journées européennes du patrimoine	15
Offre d'animations scolaires	16
Les actions en accompagnement de projets	16
Dispositif de valorisation du patrimoine	16
Dispositif d'aides directes aux projets touristiques	17
ACTIONS PARTICIPANT AU DEVELOPPEMENT ET A LA QUALIFICATION DE L'OFFRE D'ACCUEIL	18
Accueil de groupes	18
Mise en place d'une signalétique pour les hébergements touristiques	19
Mise en place d'une signalétique pour les sites touristiques majeurs	19
ACTIONS PARTICIPANT A L'ANIMATION DU RESEAU	20
Actions visant à informer	20
Rencontres avec les correspondants communaux - octobre 2020	20
Animation du réseau et des acteurs du tourisme	20
Diffusion de la « Lettre du Réseau »	20
Rencontres du tourisme	21
Visites de prestataires	21
Agenda mensuel des manifestations	21
Actions visant à valoriser les activités	22
Dispositif d' « Office de Tourisme hors les murs »	22
ACTIONS PARTICIPANT A LA PROMOTION ET AU MARKETING	23
Relations presse et insertions publicitaires	23
Editions	23
Refonte de la stratégie marketing	24

Comme chaque année, nous vous présentons le rapport d'activités reprenant les actions touristiques développées au niveau du Pays de L'Arbresle. 2020 étant donc la 2ème année correspondant à la mise en application du projet stratégique touristique 2019/2021.

Dans la pratique, notre territoire n'a bien sûr pas échappé au contexte si particulier de cette année 2020, marquée par une situation sanitaire ayant entraînée l'alternance de périodes de confinement, de couvre-feu et de déplacements limités.

L'impact, plus ou moins important sur les différents secteurs composant l'activité économique du pays n'a pas épargné le secteur du tourisme et le secteur culturel au sens large. Les acteurs du territoire : hébergeurs, restaurateurs, gestionnaires de sites touristiques, associations du patrimoine ont dû composer avec les contraintes et protocoles sanitaires de circonstance.

Seuls peut-être certains producteurs avec des réseaux de distribution locaux ont pu maintenir ou développer leur activité en s'appuyant sur une évolution des réflexes de consommation. Le pôle tourisme de la CCPA et l'Office du Tourisme ont essayé d'accompagner au mieux les acteurs du territoire notamment sur l'accès aux aides et aux soutiens économiques (Communauté de Communes, Région, Etat) afin de passer ce cap.

Sur la fin de l'année, un groupe de travail animé par l'Office de Tourisme et des acteurs du territoire volontaires, a réfléchi sur un accompagnement permettant à chacun de tenter de comprendre les évolutions des comportements des touristes, visiteurs dans l'approche de leurs futurs séjours.

Quelles traces va laisser cette crise ? Est-ce que les habitudes vont évoluer ? Comment adapter les futures offres aux nouvelles tendances de consommations ? Ces tendances seront-elles durables ?

Autant de questions qu'il est utile de se poser pour préparer l'avenir et faire en sorte que notre territoire reste une destination attrayante.

Des rendez-vous sont prévus sur le début de l'année et seront proposés au plus grand nombre en s'appuyant sur la participation d'intervenants professionnels qui nous accompagneront dans l'analyse des comportements et dans la co-construction de solutions adaptées.

L'objectif étant également de créer du lien entre les acteurs du territoire, de fédérer et d'animer l'ensemble du réseau afin de se donner collectivement les moyens d'aborder la prochaine saison touristique dans les meilleures conditions.

Merci aux collaborateurs du pôle tourisme et de l'OT pour leur investissement dans ces animations.

Merci également aux acteurs du territoire qui ont continué, malgré tout, à mettre en valeur les offres touristiques du Pays de L'Arbresle.

Dans l'attente de jours meilleurs, 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
DU PAYS DE L'ARBRESLE



Cher(e)s acteurs touristiques, Cher(e)s élu(e)s 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 2020 et les perspectives 2021 pour servir le développement touristique du territoire.

Pour rappel, la politique touristique du Pays de L'Arbresle 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.

Chaque action détaillée ci-dessous 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

Nous vous souhaitons une agréable lecture.

2019 / 2021, Le Pays de L'Arbresle se dote d'une nouvelle stratégie touristique !

Les actions mises en œuvre en 2020 émanent du plan d'actions 2019/2021 élaboré fin 2018 en étroite collaboration avec les acteurs touristiques.

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.

2020, l'année Covid : les réponses de l'Office de Tourisme à une crise inédite

En parallèle de la mise en œuvre des actions relevant du plan d'actions 2019/2021, l'Office de Tourisme et le pôle Tourisme ont déployé ou participé au déploiement d'actions spécifiques pour venir en soutien au tissu économique local.

Parmi ces actions :

- **L'ajustement du plan d'actions 2019/2021**

La crise sanitaire a fait apparaître une évolution dans les attentes clientèles qui suppose une nécessaire adaptation des prestataires et territoires d'accueil.

Les principales évolutions résident dans les points suivants :

- ▶ Suprématie du digital : E-commerce, digitalisation des offres culturelles et relations clients
- ▶ Prédominance de la sécurité sanitaire : transport individuel, « accueil » sanitaire des hébergements et sites, faible densité touristique/séjours décalés en arrière-saison
- ▶ Boom du Tourisme de proximité : de 27 à 48% ! avec un fort attachement régional > 85% des habitants d'AURA sont des visiteurs de la région à la journée ou en séjour
- ▶ Offres: Affirmation des revendications éco responsables > vers un tourisme éco responsable: circuits courts, zéro déchets/recyclage, bio, VAE ...

Afin d'apporter une certaine efficacité et réactivité dans notre action, l'équipe tourisme a engagé une réflexion pour dégager des pistes d'ajustement. La situation sanitaire et les nouvelles élections ne nous ont pas permis d'engager cette réflexion avec les acteurs du territoire ce qui sera toutefois fait ultérieurement dans la phase de mise en œuvre. Validée en Conseil d'Exploitation du 24 novembre 2020, il s'agit d'une base susceptible d'évoluer en fonction des échanges que nous pourrons avoir à l'avenir d'autant que les impacts de la crise ne sont pas tous connus à ce jour et supposeront de mener une veille pour intégrer de nouvelles pistes le cas échéant.

Le positionnement possible du Pays de L'Arbresle qui résulte de cette réflexion s'articule autour des 5 principaux objectifs suivants :

- Affiner nos cibles
- Créer de la valeur sur nos offres
- Adapter nos modalités d'accueil
- Communiquer autrement
- Animer notre réseau d'acteurs

Plusieurs actions participant à ces objectifs seront donc mises en œuvre dans le courant de l'année 2021.

- **La mise en place d'une veille numérique réglementaire**

Depuis le début de la crise COVID, le service Tourisme a réalisé une veille numérique forte pour relayer les évolutions réglementaires aux acteurs touristiques, souvent isolés dans ce nouvel arsenal juridique.

Cerelais'est fait à dix reprises, entre avril et novembre 2020, par le biais d'envoi de lettres d'informations spécifiques en version numérique permettant à chacun de gagner en réactivité et efficacité. La cellule a également enregistré de nombreux appels et proposer ainsi un accompagnement personnalisé.

- **La création de deux dispositifs d'aides**

Afin d'aider les professionnels du territoire à surmonter la crise de la COVID-19, la Communauté de Communes a innové et mis en place dès le mois d'avril 2020 :

- ▶ **Une cellule d'accueil et d'orientation des entreprises locales** permettant d'apporter un premier niveau de diagnostic et d'orienter vers les structures adaptées,
- ▶ Deux dispositifs d'aides :
 - o Un **dispositif d'urgence de soutien au commerce et à l'artisanat** de son territoire sous forme d'une aide forfaitaire et ponctuelle attribuée aux entreprises les plus impactées.
Déployé en avril, ce dispositif a concerné 253 dossiers éligibles pour un montant d'aides de 376 500 € réparti sur divers secteurs d'activités dont 13% pour le tourisme, 22% pour l'agriculture et 38% pour les commerces (dont restaurants).
 - o Un second dispositif déployé en décembre 2020 visant un **accompagnement individualisé des commerçants au numérique et une campagne de bons d'achats** financés à hauteur de 20% via la plateforme soutien-commerçants-artisans.fr.

Un véritable succès puisque l'objectif initial était de générer 200 000 € de chiffre d'affaire chez les commerçants... réalisé en seulement 21 jours !

Face à cet engouement, la CCPA a décidé d'allouer une enveloppe supplémentaire pour poursuivre l'opération jusqu'au 31 décembre et couvrir ainsi les achats liés aux fêtes de fin d'année. Ce sont donc **331 825 € de bons d'achats vendus et reversés aux 84 commerçants partenaires de l'opération (dont 24 655 € dépensés auprès des restaurateurs et traiteurs).**

L'équipe Tourisme s'est étroitement associée à ces démarches au côté d'autres services de la collectivité en participant activement à l'élaboration de ces dispositifs, à l'instruction des dossiers de demande d'aides et à l'accompagnement numérique des professionnels.

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE EN 2020 ET CELLES PROJETÉES EN 2021 DÉPLOIENT CHACUN DES AXES DE LA STRATÉGIE TOURISTIQUE RÉAJUSTÉS AU REGARD DE LA CRISE COVID.

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. Il convient par ailleurs de développer une offre ludique permettant de répondre aux attentes des clientèles familiales majoritaires parmi les clientèles urbaines de proximité.

Les actions de cet axe consistent 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 conçues et / ou 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 un parcours artistique et touristique reliant les deux sites de son territoire labellisés auprès de l'UNESCO : le couvent Sainte Marie de la Tourette situé à Eveux, classé au patrimoine mondial et les Carrières de Glay, géosite au sein du Géopark Beaujolais, situées à Saint Germain Nuelles.

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.

Ce projet touristique consiste à réaliser, sur la période 2021-2024, un itinéraire 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 à organiser une manifestation événementielle annuelle forte de type festival.

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

- De développement économico-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. Son rôle, en lien avec différents groupes d'acteurs locaux préalablement identifié : préfigurer le parcours en définissant son identité en résonance avec le territoire et assurer le pilotage et la mise en œuvre du projet à travers la communication, la sélection des œuvres artistiques et son suivi technique.

Du fait de la crise sanitaire, le projet n'a pu être déployé. Les élus de la nouvelle mandature se sont prononcés en faveur de sa mise en œuvre opérationnelle lors du vote budgétaire 2021.

ACHÈVEMENT DE L'AMÉNAGEMENT DU CHEMIN DE GRANDE RANDONNÉE DIT «CHEMIN DE MONTAIGNE»

Montaigne, écrivain humaniste (1533–1592), voyagea dans les villes d'eaux d'Europe de 1580 à 1581. Au retour de Rome, il traversa la France en passant par Lyon, pour se rendre à Bordeaux et occuper la fonction de maire. Il a décrit son périple dans son Journal de voyage. C'est ce voyage que retrace le « GR89-Chemin de Montaigne ». La thématique globale de ce GR®89 est centrée sur le voyage et la rencontre des autres. Le but est de découvrir le philosophe et l'humaniste mais aussi les villages et leur patrimoine.

Le GR®89 est actuellement balisé (en rouge et blanc) de Lyon à Thiers dans le Puy-de-Dôme (153 km). Le tronçon de 26,5 km reliant Lyon à Brussieu implique les Communautés de Communes des Vallons du Lyonnais, de la Vallée du Garon et du Pays de L'Arbresle. Il a été équipé en 2020 d'une signalétique comportant 3 types de supports : pupitres d'interprétation du patrimoine, lames directionnelles indiquant les villages suivants ou à proximité, lames citations comportant une citation de Montaigne tirée des Essais.



En Pays de L'Arbresle, le GR®89 traverse la commune de Courzieu sur 8,5 km. Avec l'aide de la mairie de Courzieu et de l'Association du patrimoine, 2 pupitres d'interprétation ont été implantés, sur le site de Saint-Bonnet-le-Froid et à La Giraudière.

ET APRÈS ?...

Dès que la situation sanitaire le permettra, il est prévu d'inaugurer le tronçon Lyon-Brussieu en partenariat avec la Fédération Française de Randonnée Pédestres et les Communautés de Communes concernées.

Ce GR®89, aux côtés du chemin de Compostelle de Lyon au Puy et du GR de Pays « Tour des Monts et Coteaux du Lyonnais » devrait inciter l'ensemble du Lyonnais à miser davantage sur l'itinérance pédestre.

ANIMATION 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.

Les actions planifiées au plan de gestion 2020-2024 font l'objet de convention de partenariat et de financement annuelles conclues avec le Département du Rhône.

Parmi celles réalisées en 2020 :

- Création d'un accès (marches / rondins) à un petit promontoire rouvrant une vue sur Chessy (Action GES-01 du plan de gestion - Mettre en place une gestion différenciée de l'espace)
- Plantation d'une haie venant concurrencer la Renoué du Japon (Action GES-02 du plan de gestion - Lutter contre les espèces exotiques envahissantes)
- Mise en place d'un abattage sélectif pour rajeunir le milieu, la conservation de ce type de haie permettant de proposer une pluralité d'habitat au côté des secteurs boisés et des pelouses sèches (Action GES-04 du plan de gestion - Maintenir et restaurer les zones de fruticées)
- Gestion des pelouses sèches (Action GES-07 du plan de gestion)
- Identification de parcelle pour création d'une mare afin de favoriser l'implantation des amphibiens qui manquent de zone de refuge (Action GES-08 du plan de gestion)

La Communauté de Communes accompagne par ailleurs le projet communal de création d'une salle d'accueil enterrée dont la réalisation est prévue en 2021.

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.

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



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

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.



Proposées dès la sortie du premier déconfinement, ces balades ont suscité un bel intérêt durant le printemps et l'été où les activités proposées étaient aussi très limitées.

L'année 2020 enregistre 118 réservations, représentant près de 4600 € de retombées économiques pour les prestataires partenaires. 396 personnes ont été clients de ces offres, soit une hausse de 61% par rapport à 2019.

ET APRÈS ?...

La commercialisation de ces offres se poursuit en 2021 avec la création de trois nouveaux parcours, un sur Bessenay avec le restaurant le Café du Midi, un sur Savigny avec le restaurant Le Clos de L'Abbaye et un sur Sarcey avec le restaurant Le Chatard. Les partenariats sont en cours de réalisation.

DEUXIÈME SAISON DE COMMERCIALISATION DE L'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 2019 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. Une vingtaine de balades étaient initialement prévues en 2020, mais l'activité n'a pu rouvrir qu'à partir du mois de juillet du fait du contexte sanitaire. 10 balades ont ainsi pu être organisées en respectant une jauge maximale de 9 participants et 3 balades ont été organisées spécifiquement pour des groupes déjà constitués (CE ou association).



Quelques chiffres de fréquentation :

Le bilan est positif pour cette deuxième saison avec un taux de remplissage de 83%, soit 97 participants. Toutefois, les dépenses liées au gravage antivol des VTTAE et le nombre diminué de balades n'ont pas permis de dégager un bénéfice sur cette offre comme l'année précédente.

Le taux de satisfaction des visiteurs est également très intéressant, une très grande majorité de personnes déclarant vouloir revenir pour découvrir d'autres balades. Plusieurs d'entre eux ont d'ailleurs fait plusieurs balades durant la saison et certains voient dans cette activité l'occasion de découvrir la pratique du VTT électrique avant d'investir dans son propre VTT électrique pour un usage quotidien.

Des coffrets cadeaux de cette offre ont également été réservés en 2020 et pourront être utilisés pour la saison 2021.

ET APRÈS ?...

Une saison 3 sera lancée dès la mi-mars 2021 avec des balades proposées tout au long de la saison jusqu'en octobre.

19 balades seront proposées dont de nouveaux parcours et des balades avec une halte en fin de parcours dans un domaine viticole du Beaujolais pour une dégustation commentée.

Les mesures sanitaires mises en place en 2020 seront poursuivies pour proposer une activité en toute sécurité, notamment la désinfection systématique des vélos avant et après chaque balade.

PREMIÈRE ANNÉE DE FONCTIONNEMENT DE L'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 à l'intérieur de laquelle se trouve une récompense (badge à l'effigie des personnages de l'offre) que les visiteurs sont invités à récupérer.

Mené en partenariat avec l'Office de Tourisme Intercommunautaire des Monts du Lyonnais, une application mobile a été créée pour servir de support de jeux sur le terrain, ainsi qu'un site internet vitrine et 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).



Quelques chiffres de fréquentation :

Fin octobre 2020, après une année de fonctionnement, le bilan de l'opération est positif en termes de fréquentation : 4123 comptes créés sur l'application dont 1110 ayant réalisé au moins une balade.

Bon nombre de familles ont par ailleurs déjà effectué plusieurs balades de l'offre puisqu'on dénombre au total plus de **3300 balades** effectuées depuis le lancement de l'offre.

Concernant les deux circuits du Pays de L'Arbresle, la balade de L'Arbresle « Sacré Graal » a été effectuée par **205 familles**, et celle de Bessenay « Oh Cherry Chérie » par **145 familles**.

Au niveau de la provenance globale des visiteurs : 88% viennent du Rhône (64% Monts du Lyonnais / 20% métropole de Lyon / 4% Beaujolais, Pilat Rhodanien), 6% Région AURA hors Rhône, 6% des autres régions françaises (notamment de région Nouvelle Aquitaine grâce à une communauté d'adeptes du géocaching de cette région appelé « Terra Aventura » venue en séjours spécifiquement pour cette offre durant l'été).

Une quête centrale correspondant à un parcours final qui ne se débloque qu'une fois les 12 parcours de l'offre réalisés a également été créée. Le parcours se situe sur l'ENS de la vallée de Bozançon.

ET APRÈS ?...

Le parcours éphémère au Parc de la Tête d'Or à Lyon, initialement prévu pour le mois de mars 2020, sera lancé au printemps 2021. L'objectif de cette opération conçue en partenariat avec la direction du Parc est de faire connaître l'offre aux métropolitains pour les inciter ensuite à poursuivre leur expérience dans les Monts du Lyonnais.

Pour fidéliser les joueurs actuels, il apparaît nécessaire de créer de nouveaux parcours (idéalement un par territoire partenaire).

Sur le Pays de L'Arbresle, deux pistes sont à l'étude : un parcours au départ de Bibost et un autre au départ de Savigny.

CRÉATION DE NOUVELLES OFFRES DE L'ÉTÉ : ANIMATIONS NATURE ET PATRIMOINE GOURMAND



En sortie du premier confinement et afin d'agrémenter l'offre de découvertes de l'Office de Tourisme durant l'été, deux nouvelles offres ont été commercialisées : les Animations Nature et le Patrimoine Gourmand.

- **Animations Nature :**

Une programmation de visites encadrées les samedis de juillet et août sur les Espaces Naturels Sensibles des Carrières de Glay et des Crets Boisés à destination des familles, sur le thème de la faune et de la flore.

Ces visites venaient en remplacement des animations scolaires organisées avec France Nature Environnement qui n'ont pas pu se tenir durant l'année scolaire du fait du contexte sanitaire.



- **Patrimoine Gourmand :**

Une programmation de visites guidées à la découverte du centre historique de L'Arbresle, de Savigny et de l'histoire des Carrières de Glay organisées les mardis et jeudis en juillet et août.

Cette opération a été montée rapidement à la demande des associations locales et les résultats et retours des enquêtes de satisfaction encouragent à un développement en 2021.

ET APRÈS ?...

Les Animations Nature remplaçant les animations scolaires annulées en 2020 n'ont pas vocation à être reconduites en 2021.

Le Patrimoine Gourmand sera en revanche renforcé avec les 3 associations partenaires et développé avec d'autres sites du patrimoine comme le centre historique de Sarcey ou encore le Couvent de la Tourette. La programmation est à définir, elle serait proposée certains mardis et jeudis de mai à octobre, soit une trentaine de visites au total sur la saison.

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 ».

L'évolution encourageante de la fréquentation au cours des deux années précédentes (1514 visiteurs en 2019 et 1432 visiteurs en 2018) a été stoppée par la crise sanitaire. En 2020, seulement 569 personnes ont visité l'Espace Découverte.

Après une fermeture totale durant les deux confinements, les ERP de type « T » (salle d'exposition) et « Y » (musée) sont maintenus fermés depuis le 1er décembre 2020.

Néanmoins, quatre expositions ont été présentées :

- ▶ En janvier 2020, prolongation de l'exposition de photos sur la RN 7 par René Blanchot commencée en novembre 2019
- ▶ Exposition « De L'Arbresle au Japon », dessins et poèmes d'Edith Silva : prévue initialement du 6 mars au 30 avril. Après un vernissage prometteur, elle a été interrompue dès le 17 mars par le 1er confinement puis décalée de la mi-juillet à la fin août.
- ▶ Exposition de transition « Patrimoine en histoires : le Pays de L'Arbresle » de septembre à la mi-octobre,
- ▶ La grande exposition du GRAPPA « La vigne et le vin au Pays de L'Arbresle » prévue initialement du 23 octobre au 28 novembre 2020, stoppée le 30 octobre.

Les animations et visites portées par les Amis du Vieil Arbresle (démonstrations de tissage, accueil de groupes, conférences, Journées du patrimoine...) qui avaient réuni 1135 participants en 2019, n'ont pas pu être organisées cette année.

La conjoncture n'a pas permis de poursuivre le développement des activités « lieu de vie et d'accueil » (réunions, permanences associatives...). Le nouvel équipement de la salle vidéo (vidéoprojecteur, écran, chaises) n'a pas encore pu être utilisé.

ET APRÈS ?...

La crise sanitaire et ses conséquences éclairent sous un nouveau jour la réflexion en cours sur la mise à jour thématique et scénographique de l'Espace Découverte. Il conviendra notamment de repenser le cheminement du visiteur pour s'adapter aux mesures sanitaires et de reconsidérer les interactions tactiles un moment envisagées.

PROGRAMMATION DES MERCREDIS DÉCOUVERTE



Cette action met en œuvre un programme varié d'animations à la demi-journée permettant de faire découvrir le patrimoine, les espaces naturels, savoir-faire et produits fermiers du Pays de L'Arbresle aux touristes, aux excursionnistes, ainsi qu'aux habitants, petits et grands du territoire.

Ces animations sont renouvelées chaque année (pour satisfaire un public local fidèle), originales (elles n'ont pas lieu le reste de l'année), interactives pour la plupart (participation du public) et ciblées (adultes, familles ou enfants avec tranche d'âge précise).

Organisées des vacances d'avril aux vacances de la Toussaint (tous les mercredis pendant les vacances scolaires et certains samedis hors vacances), elles sont promues et commercialisées par l'Office de Tourisme avec versement d'une contrepartie aux intervenants professionnels et associatifs.



Quelques chiffres :

- 21 animations proposées (17 mercredis / 4 samedis) et 9 visites de secours
- Seulement 9 visites réalisées, les 12 autres ayant été annulées du fait de la crise sanitaire
- 81 participants (contre 407 en 2019), dont 81% ayant déjà participé aux Mercredis Découverte, correspondant à un taux de remplissage de 91% par rapport à la capacité possible liée au COVID et un taux de remplissage de 13% par rapport à la capacité initiale prévue (jauge maximale de 10 personnes),
- issus à 62% du Pays de L'Arbresle, 33% de la Métropole, 5 % du Beaujolais,
- la moitié étant accompagnée d'enfants.
- Moyens de communication consultés: prioritairement le site Internet de l'OTPA puis en 2^{ème} position ex-aequo, la newsletter et le dépliant des Mercredis Découverte.

Pour conclure :

La saison 2020 des Mercredis-Découverte et Animations du Samedi a nécessité un investissement soutenu au regard du nombre très réduit de participants. De fait, elle a aussi nécessité une participation financière plus importante de la collectivité que les autres années.

Malgré la situation exceptionnelle rendant notamment difficile le maintien des animations en intérieur, l'OT a proposé des offres de découverte variées et pour tout public, tout au long de la saison (sauf confinement).

La capacité était finalement plutôt adaptée aux demandes puisque peu de personnes ont été refusées par manque de place.

Le public s'est dit très satisfait des animations.

ET APRÈS ?...

Il est proposé de reconduire la programmation des Mercredis Découverte en 2021 sur les mêmes bases en testant les points suivants pour coller aux contraintes sanitaires :

- Extension de la saison aux vacances de février,
- Suppression des visites de secours, mais programmation multiple d'une même visite,
- Systématisation des visites matin et après-midi
- Limitation du nombre de participants en lien avec la réglementation en vigueur en début de saison (6 guide et accompagnateur compris).

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, de créer de nouveaux supports de médiation.

Bilan 2020

Les Journées du Patrimoine de Pays et des Moulins, prévues en juin, ont été supprimées du fait de la crise sanitaire.

Même si le Ministère de la Culture n'a pas évoqué une possible annulation des Journées Européennes du Patrimoine, la situation a incité la plupart des acteurs à organiser une édition réduite, et a conduit certains à renoncer.



En Pays de L'Arbresle, **12 animations** (visites guidées, expositions, musique) ont été proposées sur **8 communes** (contre 41 animations en 2019). Malgré tout, la participation a été honorable : **1153 visiteurs** se sont déplacés durant le week-end, démontrant un réel besoin de sortie et de découverte culturelle.

Devant la conjoncture incertaine, l'Office de tourisme et son Groupe de travail Patrimoine ont restreint la portée habituelle de leur action JEP : pas de recours à un stagiaire, pas d'animation d'ensemble, édition du programme limitée à un flyer élaboré et imprimé en interne, communication concentrée sur la presse locale, le site internet de l'OT, les programmes du Beaujolais et du Lyonnais.

L'enquête habituelle sur l'origine géographique et les modes d'information des visiteurs n'a pas pu être organisée cette année.

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) composées de 3 séances dont une sortie sur le terrain. Ces animations sont également proposées au grand public dans le cadre d'animations découverte proposées par l'Office de Tourisme.

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.

Pour l'année 2019/2020 et compte tenu du confinement de mars à mai, seulement 12 animations ont pu être organisées sur les 150 programmées planifiées, pour l'essentiel, à cette période. Dans ce contexte et afin de soutenir le tourisme local, il a été acté de transposer ces animations scolaires en animations grand public à travers une programmation estivale spécifique portée par l'Office de Tourisme. 12 animations ont ainsi pu être proposées (dont 5 annulées faute de participants).

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 2020.

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.

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 2020 a permis de soutenir 6 opérations pour un montant global d'aides de 11 628 €.

ET APRÈS ?...

Chaque année et conformément au règlement d'attribution des aides, les dossiers de demande d'aides sont 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 doivent être déposés au cours du mois d'octobre pour pouvoir donner lieu à un financement à l'année N+1.

L'attribution des aides est entérinée lors du vote du budget communautaire de l'année N+1, dans la limite de l'enveloppe globale dédiée aux subventions.

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 2020 n'a enregistré aucune demande d'aide.

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



Les objectifs du service groupe sont la mise en valeur et la promotion de toutes les offres Groupe du territoire aux groupes qui souhaitent découvrir le Pays de L'Arbresle (autocaristes, associations, clubs, groupes d'amis, centres de loisirs...)

Cette offre est promue dans un catalogue annuel (diffusé aux associations, groupes d'amis identifiés et autocaristes) et via le web, à travers un service sur mesure (accueil/conseil téléphonique, organisation de journées et, le cas échéant, guidage et facturation).

Il s'agit de porter à connaissance des groupes, les offres touristiques qui leur sont adaptées, à composer librement ou sous forme de journées packagées.

Les sorties groupes prévues pendant la période du confinement de printemps ont été annulées, l'une d'entre elles a été reportée au mois de septembre et a pu avoir lieu.

En dehors des périodes de confinement, l'activité groupe a été fortement réduite du fait de la situation sanitaire critique, du nombre de personnes limité et de l'âge des clients du service groupe souvent dans la tranche « à risque ».

Nouveauté 2020 : 4 journées groupe ont été mises en ligne sur la plateforme TRIPLANCAR en juillet : « D'or et de Fer », « Un paysage à déguster », « Patrimoine en chemin » et « Aller plus haut », des journées pour la plupart faisables en petit groupe.

Les fiches TRIPLANCAR ont été consultées plus d'une centaine de fois chacune.

Sur 13 contacts pris en 2020 par le service groupe de l'OT, seuls 3 groupes ont pu concrétiser leur venue, soit 57 visiteurs.

Les enquêtes de satisfaction font ressortir un taux de satisfaction élevé tant dans l'accompagnement groupe que dans le contenu des prestations.

ET APRÈS ?...

Début 2021, les sorties groupe sont suspendues puisque les rassemblements de plus de 6 personnes sont interdits et les restaurants fermés. C'est pourquoi, il a été décidé de suspendre l'édition 2021 du catalogue groupe.

Toutefois, le service groupe reste mobilisable, les offres groupes n'en demeurant pas moins à jour sur le site web de l'OT et les prestataires ayant la possibilité d'y apporter toutes modifications nécessaires tout au long de l'année 2021 en fonction des annonces gouvernementales.

MISE EN PLACE D'UNE SIGNALÉTIQUE POUR LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES



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

Ce travail n'a pas pu s'exécuter en 2020 du fait du contexte sanitaire et des retards pris dans la réalisation des chantiers. Une pose est prévue en 2021 pour les nouveaux hébergements arrivés en 2019 et 2020.

La pose des panneaux est espérée pour la fin du printemps/début d'été 2021.

MISE EN PLACE D'UNE SIGNALÉTIQUE POUR LES SITES TOURISTIQUES MAJEURS



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 reste de 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 tourisme, agriculture, voirie et développement économique) a permis de retenir l'entreprise qui aura à sa charge la fabrication et la pose des panneaux.

ET APRÈS ?...

Le travail d'élaboration d'un schéma d'implantation final en concertation avec les prestataires concernés et les adjoints voirie des communes ayant débuté ; S'en suivront des phases de visites terrain, de demandes d'autorisation de voirie, de création des maquettes et de fabrication des panneaux, pour une pose des panneaux espérée début d'été 2021.

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

RENCONTRES AVEC LES CORRESPONDANTS COMMUNAUX - OCTOBRE 2020

Relais privilégiés de l'Office de Tourisme dans les 17 communes, les correspondants communaux permettent à notre équipe de se tenir à jour de la vie touristique des communes et de relayer de manière fiable nos informations auprès de leurs habitants et visiteurs.

Cette année, ils ont été rencontrés individuellement en mairie. Les rendez-vous, d'une durée d'une heure environ, ont permis de les questionner sur leurs besoins, d'approfondir leurs projets, d'échanger sur leur rôle, avec pour appui, un mémo et de la documentation touristique.

Des échanges individuels riches à renouveler chaque année et à coupler avec une rencontre annuelle collective permettant d'échanger sur des projets communs.

ANIMATION DU RÉSEAU DES ACTEURS DU TOURISME

Dans le cadre de ses missions d'animation et de mise en réseau des acteurs du tourisme, l'Office de Tourisme a entamé une réflexion sur la mise en œuvre d'un programme de rendez-vous opérationnel courant 2021. Pour ce faire, l'équipe a réuni un groupe de travail composé d'acteurs afin de définir les objectifs et les axes de communication du programme. Principaux objectifs retenus : donner des outils pour adapter nos offres aux tendances actuelles, offrir des perspectives positives et renforcer la fierté locale.

DIFFUSION DE LA « LETTRE DU RÉSEAU »



En 2020, plusieurs 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.



ET APRÈS ?...

Un travail de veille a permis de mettre en évidence la nécessité de refondre ce support de communication.

A partir du milieu d'année, des lettres d'infos seront envoyées mensuellement au réseau pour mettre en avant l'information touristique et l'actualité du territoire, mais aussi pour diffuser une information plus générale, l'Office de Tourisme jouant son rôle de veilleur auprès des acteurs touristiques du territoire. En complément de ce support de communication valorisant l'information descendante, la création d'un outil numérique gratuit de communication favorisant les échanges directs entre prestataires est à l'étude. A cette réflexion sont associés les services agriculture et développement économique de la Communauté de Communes pour une approche transversale de ces sujets.

RENCONTRES DU TOURISME



Du fait de la crise sanitaire, cet évènement n'a pas pu se tenir en 2020. L'édition 2021 sera étudiée en fonction de l'évolutions des conditions sanitaires.

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.

Les organisateurs qui souhaitent paraître dans l'agenda sont invités à remplir un formulaire en ligne avant le 15 du mois précédent leur évènement. 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 expédiée à 1500 contacts. Le programme est également consultable ou téléchargeable sur le site Internet www.arbresletourisme.fr dans la rubrique « SORTIR » > « Ce mois ».

Tous les évènements, 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.

En 2020, seulement 8 agendas mensuels ont été publiés et 300 manifestations annoncées : essentiellement des stages/ateliers ainsi que des annonces sur les activités de l'OT (Mercredis-Découverte, Patrimoine Gourmand, Dimanches Electriques, Animations Nature...) et sur les visites de sites (Tourette, Mine, Reverdy...).

En 2020, le taux d'ouverture moyen de la newsletter est de de 39 % des mails envoyés (contre 43% en 2019). 53% de ces ouvertures sont suivis d'un clic sur le lien de l'agenda en ligne (contre 57% en 2019).

Suite aux rencontres des nouveaux correspondants communaux de l'Office de Tourisme, des modifications ont été apportées à l'agenda mensuel : présentation clarifiée, ajout de l'agenda en pièce jointe lors de l'envoi de la newsletter...

ET APRÈS ?...

L'envoi d'une enquête de satisfaction prévu en 2020 a été reporté compte-tenu du contexte. A reprogrammer dès que la situation se normalisera.

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, sur des événements intra et extra-territoriaux, des visiteurs qui ne fréquenteraient pas la structure durant leur séjour.

En 2020, du fait de la crise sanitaire, tous les événements auxquels l'Office de Tourisme avait prévu d'assurer une présence physique ont été annulés.

Cette action n'a donc pas pu se réaliser et la diffusion de la documentation touristique fut limitée.

LES ACTIONS PARTICIPANT 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, de publi-reportages ou de jeux-concours avec une sélection de médias jugés prioritaires parmi lesquels le calendrier 2020 des randonnées du Rhône, le site internet Lyon City Crunch, la radio Lyon Première, la plateforme Triplanar spécialiste de l'offre groupe, l'application mobile Prairy, ou encore les écrans publicitaires aux caisses du Super U L'Arbresle.

Pour le plan média 2021, l'accent sera mis sur le numérique vers les clientèles urbaines de proximité sur une zone de chalandise d'1h autour du territoire.

CITYCRUNCH 

MANGER BOIRE BOUGER S'INSTALLER SE BALADER

MISORS DE LA VIE

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

14 MAI 2019 - 73 COMMENTAIRES - 10K VUES - RANDI LES BONS TERROIRS



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 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.

En 2020, les éditions touristiques n'ont pas pu être diffusées sur le territoire à l'ensemble des prestataires touristiques par l'intermédiaire des correspondants communaux comme les années précédentes. Un dépôt à l'Office de Tourisme a donc été organisé pour les prestataires souhaitant récupérer les nouvelles éditions (35 prestataires se sont déplacés). Une diffusion sur des points stratégiques de la métropole lyonnaise via une entreprise spécialisée en diffusion a tout de même pu être maintenue.



REFONTE DE LA STRATÉGIE MARKETING

Afin d'affiner la démarche marketing du territoire déjà existante et de pouvoir conquérir et fidéliser de nouveaux visiteurs via une communication ciblée autour de futures offres touristiques, l'Office de Tourisme a accueilli un stagiaire en master Management Territorial à l'IAE de Lyon de mars à septembre 2020, en la personne de Rodolphe MANEVY.

Malgré la période de confinement, ce dernier a pu mener à bien ses missions :

- ▶ Proposer un benchmark de territoires similaires au Pays de L'Arbresle au niveau géographique et au niveau thématique permettant de déterminer notre positionnement marketing et de s'inspirer des actions menées afin de proposer des pistes de réflexion pour le plan d'actions futur,
- ▶ Mener un audit de territoire en conduisant des entretiens individuels auprès d'une vingtaine de prestataires touristiques du territoire afin de déterminer le type de clientèles qui vient sur le territoire, de sonder leur vision du territoire et leurs suggestions d'amélioration de l'offre touristique existante,
- ▶ Mettre en place, en partenariat avec la Région Auvergne-Rhône-Alpes, un questionnaire grand public diffusé par une cinquantaine de prestataires à leurs clientèle et visiteurs afin d'analyser la consommation touristique du territoire, le type de clientèles et évaluer les attentes en termes d'offres touristiques.

Ce questionnaire est diffusé sur une durée de 1 an. A cette issue, les données récoltées seront analysées précisément et donneront des pistes d'ajustement et de développement de l'offre touristique du territoire.

FREQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

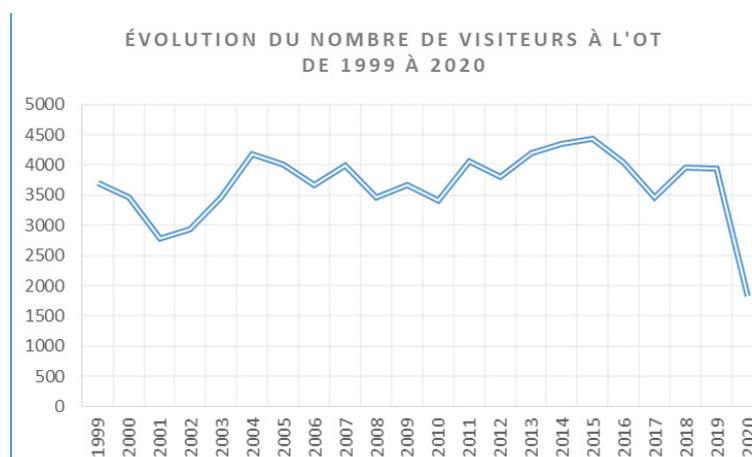
La fréquentation de l'Office de Tourisme relève à la fois des demandes formulées auprès du bureau d'accueil (au guichet et à distance), sur les stands de l'Office de tourisme « hors les murs » (annulés en 2020), et des consultations via le site Internet.

Auprès du bureau d'accueil

- **1830 visiteurs** accueillis en 2020 (contre **3941** en 2019).

La fréquentation a été évidemment affectée par l'épidémie de Coronavirus. Le bureau d'accueil a été fermé du 17 mars au 16 mai puis du 30 octobre au 28 novembre, soit une **fermeture de 51 jours ouvrés**. En 2020, l'OT n'aura donc pu ouvrir ses portes que 165 jours sur un potentiel de 216 jours ouvrés.

En haute saison, de juin à octobre, alors que l'OT était ouvert normalement, la fréquentation a tout de même connu une diminution de 35 à 65%, selon les mois.



- **1951 contacts*** enregistrés (contre 3714 en 2019) dont :
 - 1299 contacts au guichet (contre 2597 en 2019)
 - 652 contacts à distance (contre 1117 en 2019)

* **Contact** = 1 personne, 1 famille ou 1 groupe qui effectue une ou plusieurs demandes, au guichet ou à distance (téléphone, courriel, courrier)

Les contacts sont à **99% français dont 92% issus du Rhône et de la Métropole de Lyon** (3% issus des autres départements de la Région AURA et 3% originaires du reste de la France. Origines géographiques des contacts « rhodaniens » : **86% du Pays de L'Arbresle**, 8% de la Métropole de Lyon, 5% de communes du Beaujolais, 1% de communes du Lyonnais et Pilat Rhodanien.

Objets des demandes formulées à l'accueil :

Office de tourisme (offres et documentations gérées par l'OT, visites Espace Découverte)	25 %
Activités loisirs / nature (randonnée pédestre, vtt/cyclo, nature, eau, activités enfants)	21 %
Musées et sites touristiques (pour visites individuels ou groupes)	13 %
Boutique / billetterie	11 %
Contacts professionnels (en lien avec l'OT ou autres)	11 %
Événements et manifestations	8 %
Services divers (transports, associations, services publics...)	7 %
Gastronomie / artisanat	2 %
Hébergements	2 %

La demande « **Activités loisirs / nature** » enregistre une forte hausse et porte essentiellement sur la **randonnée pédestre et VTT**, des activités de plein air en pratique individuelle ou familiale, donc moins impactée par les mesures de distanciation sanitaire.

FREQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME - SUITE

Via Internet

La fréquentation du site web ayant été quasi nulle durant les périodes de confinement, la période de pleine saison est analysée à compter de la sortie du premier confinement, soit du 11 mai au 10 septembre (la période après le 10 septembre ayant connu un incident technique en 2019 rendant impossible l'analyse comparative des données entre 2019 et 2020).

Sur cette période, on constate une hausse de 45% des sessions entre 2019 et 2020 (23680 sessions enregistrées dont 17221 visiteurs uniques) et une hausse du nombre de pages vues de 27% (56482 pages vues).

Les trois pages les plus visitées sur l'ensemble de l'année sont :

1. Se balader, Circuits VTT
2. Se balader, Balades Gourmandes
3. Sortir, Agenda

L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE L'ARBRESLE, C'EST AUSSI...

La billetterie :

Seulement 2 billetteries d'événements ont été assurées : spectacle musical de la Compagnie Trabucco à L'Arbresle et week-end théâtral à Nuelles.

La billetterie a surtout fonctionné sur les réservations des visites et activités de l'OT : Mercredis Découverte, Patrimoine Gourmand, Dimanches Electriques, Balades Gourmandes.

L'OT a poursuivi sa participation à la billetterie de la Saison Culturelle St Germain Nuelles, prématurément interrompue dès mars.

La Boutique :

Elle 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 2100 € en 2020 (contre 3000 € en 2019) réparti ainsi : 1741,70 € pour la librairie et 379 € pour les produits du terroir. Le panier moyen s'élève à 8,60 € (contre 10.86 € en 2019).

La librairie : 210 articles ont été vendus (contre 333 en 2019) dont 132 cartoguides ou topoguides de randonnées pédestres et VTT. Le produit le plus vendu est le cartoguide de randonnée PDIPR n°4 « Pays de L'Arbresle » (64 exemplaires).

La vitrine terroir : 36 articles vendus (contre 55 articles en 2019), surtout les liqueurs et les miels, en guise de souvenirs ou de cadeaux.

TAXE DE SEJOUR

36 400 € de recettes de taxe de séjour collectées en 2020 (contre 30 127 € en 2019 qui a constaté une situation dégradée des recettes suite à la réforme de taxe de séjour) 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.

UNE EQUIPE A VOTRE SERVICE

Elodie VOLLAND

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.volland@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 les mises à jour annuelles, 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

Audrey GAILLARD

Chargé du développement et de l'animation du réseau

Votre contact pour relayer vos informations, pour participer à l'animation de réseau et à différentes formations touristiques

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

Sa ligne directe : 04 74 72 79 65
audrey.gaillard@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

