



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

Année 2017



SOMMAIRE

› Edito	3
› Propos introductif	4
› Rappel des axes fondamentaux de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle	5
› Bilan des actions 2016 et perspectives 2017	5
■ Actions participant au développement et à la qualification de l'offre patrimoniale	5
- Actions en aménagement	6
<i>L'implantation du «site VTT-FFC du Pays de L'Arbresle», entre Monts du Lyonnais et Beaujolais des pierres dorées</i>	6
<i>La réalisation de tables de lecture du paysage</i>	7
<i>La réflexion autour de la création d'un sentier culturel et touristique entre Beaujolais et Monts du Lyonnais</i>	7
<i>La création d'une activité de Geocaching</i>	8
- Actions en animation	8
<i>Le développement d'une offre de balades thématiques</i>	9
<i>L'animation de L'Espace Découverte</i>	10
<i>La programmation des Mercredis Découverte</i>	11
<i>La programmation des Journées Européennes du patrimoine</i>	12
<i>L'offre d'animations scolaires</i>	14
- Actions en accompagnement de projets	14
<i>La mise en place du dispositif de valorisation du patrimoine</i>	15
<i>La mise en œuvre de procédures de Déclaration de projet pour le Parc de Courzieu et l'Auberge de St Bonnet le Froid</i>	15
■ Actions participant au développement et à la qualification de l'offre d'accueil	16
<i>L'accueil de groupes</i>	16
<i>La mise en place d'une signalétique pour les hébergements touristiques</i>	17
■ Actions participant à l'animation du réseau	17
- Actions visant à informer	18
<i>La diffusion de la «lettre du réseau»</i>	18
<i>Les manifestations du week-end</i>	18
- Actions visant à accompagner et créer du lien	19
<i>La programmation des ateliers numériques</i>	19
<i>Les Rencontres du tourisme</i>	20
<i>L'organisation d'Eductours</i>	20
<i>Les visites de prestataires</i>	21
- Actions visant à valoriser les activités	21
<i>Le dispositif d' « Office de Tourisme hors les murs »</i>	21
<i>La participation au réseau des Greeters du Rhône</i>	22
- Actions participant à la promotion et au marketing	23
<i>Les actions de promotion</i>	23
<i>Les relations presse et insertions publicitaires</i>	24
<i>Les éditions 2017</i>	24
<i>La campagne «photos»</i>	25

2017 nous a permis de consolider le fonctionnement de l'organisation touristique du Pays de L'Arbresle. L'accueil et l'animation touristique sont assurés par l'Office du Tourisme communautaire piloté par un conseil d'exploitation, le développement et la stratégie relevant en revanche du pôle Tourisme de la Communauté de Communes.

Le Pays de L'Arbresle est souvent caractérisé comme un territoire de confluence entre deux destinations touristiques. Nous avons de fait participé en 2017 aux réflexions en cours dans le Beaujolais et le Lyonnais afin de structurer l'organisation et l'offre touristique. Dans les deux cas, certains offices du tourisme ont décidé de se rapprocher par fusion. De notre côté, comme d'autres territoires, nous avons fait le choix de conserver, à terme, notre fonctionnement communautaire évoqué plus haut.

Par le biais de convention, nous travaillerons bien évidemment avec les structures émergentes (fédération des Offices de Tourisme du Beaujolais et Office de Tourisme intercommunautaire - OTI du Lyonnais), dans le cadre de la promotion de nos territoires.

L'équilibre géographique de notre territoire (3 communes « Beaujolaises », 13 communes « Lyonnaises » et L'Arbresle en confluence) nous oriente à terme vers une mutualisation de moyens avec nos partenaires du Lyonnais, lorsque le plan d'actions et les moyens de fonctionnement seront établis dans le cadre du futur OTI. Nous serons alors à même de nous positionner pour une éventuelle adhésion.

Parmi les actions développées en 2017 et présentées dans le rapport, je voudrais évoquer l'offre réseau VTT mise en place sur le territoire avec des circuits adaptés pour les pratiquants de tous niveaux permettant la découverte des paysages et patrimoines de l'ensemble du Pays de L'Arbresle.

Une offre Randonnée plus globale (courts séjours) dont les contours ont été ébauchés en 2017 sera concrétisée en 2018, en lien avec les partenaires hébergeurs, restaurateurs, producteurs locaux, toujours dans l'idée de faire découvrir notre territoire et de permettre un développement économique aux acteurs du tourisme.

Merci aux collaborateurs de l'Office de Tourisme et du pôle Tourisme de la Communauté de Communes qui s'investissent au quotidien dans leurs missions.

Merci aux acteurs locaux du tourisme pour leur engagement dans la mise en valeur du territoire.

Un remerciement particulier à Pierre DESLORIEUX, président de l'Office de Tourisme associatif du Pays de L'Arbresle durant de nombreuses années, qui nous a accompagnés dans la transition en Office de Tourisme communautaire. Il se retire du conseil d'exploitation mais restera à coup sûr un ambassadeur touristique du Pays de L'Arbresle.



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

PROPOS INTRODUCTIF

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 2017 et les perspectives 2018 pour servir le développement touristique du territoire.

Pour rappel, et suite à l'évolution de l'Office de Tourisme associatif en Office de Tourisme communautaire, la politique touristique du Pays de L'Arbresle relève désormais, au sein de la collectivité, 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.

Ainsi, 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



Nous vous souhaitons une agréable lecture.

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

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

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

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

Les quatre axes stratégiques suivants sont de nature à permettre ce positionnement:

- **Développement et qualification de l'offre patrimoniale**, pour la rendre attractive afin de faire du territoire un espace de jeux et de découvertes choisis,
- **Développement et qualification de l'offre d'accueil**,
- **Animation de réseau / Mise en œuvre d'une organisation adaptée et une professionnalisation des acteurs touristiques**,
- **Mise en marché efficiente** (Promotion/marketing, politique de prix, de produits, réseaux, partenariats avec supports de commercialisation), en lien étroit avec les Territoires de Destination d'appartenance.

BILAN DES ACTIONS 2017 ET PERSPECTIVES 2018

Les actions mises en œuvre en 2017 et celles projetées en 2018 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

Différents projets, de maîtrise d'ouvrage communautaire visent à créer ou consolider des équipements touristiques.

■ *L'implantation du « site VTT-FFC du Pays de L'Arbresle, entre Monts du Lyonnais et Beaujolais des pierres dorées »*



Afin de répondre à une demande grandissante, la Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle a conçu un réseau VTT couvrant l'ensemble du territoire.

Suite au recensement cartographique (26 circuits tous niveaux et un Tour de Pays, labélisés auprès de la Fédération Française de Cyclisme section VTT) effectué en 2016, la Communauté de Communes a engagé, au printemps 2017, le balisage du réseau via le Comité régional de la FFC VTT.

Des outils de communication permettant d'en faire la promotion ont également été conçus. L'ensemble des fiches descriptives et traces gpx de chaque circuit est désormais disponible sur le site de l'Office de Tourisme du Pays de L'Arbresle : www.arbresletourisme.fr.

Des actions de promotion ont également été engagées en 2017 : présentation de l'offre sur le site Internet (<https://sitesvtt.ffc.fr/trace-vtt/pays-de-larbresle/>) et dans le guide annuel de la FFC VTT et sur stand lors de la Lyon Free Bike de septembre.

En parallèle, la Communauté de Communes assure, en partenariat avec le club VTT de St Germain Nuelles, le suivi et l'entretien du balisage ainsi que l'animation de l'offre VTT (Initiation ado/enfants et journée adultes) à travers la programmation des Mercredis Découvertes.

Et après ?...

Les outils de communication seront renforcés par la création d'un dépliant d'appel présentant le réseau dans sa globalité.

L'offre globale VTT sera également promue à travers la mise en œuvre de l'offre de balades dès 2018 (Cf 1-2-1- Le développement d'une offre de balades thématiques) et lors d'événements auxquels participera l'Office de Tourisme en 2018 (Salon du Randonneur, Lyon Free Bike notamment).



■ La réalisation de tables de lecture du paysage



Pour rappel, la Communauté de Communes a initié un schéma d'implantation de tables de lecture du paysage ayant pour objectif de :

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

Suite à l'appel à projet lancé au premier semestre 2017, deux nouvelles tables ont été effectuées sur les communes de Saint Pierre la Palud (Réservoir de Beaufort) et de Sarcey (lieu-dit Le Chatelet) en collaboration avec les communes et associations du patrimoine communales.

Ces nouvelles réalisations complètent ainsi les deux tables conçues en 2016 à Courzieux et Saint Julien sur Bibost.

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



Et après ?...

Un appel à projet sera adressé au premier semestre 2018 aux communes et associations du patrimoine pour permettre la réalisation des deux dernières tables prévues au dispositif, dans une logique de maillage de territoire et selon les complémentarités de chacune d'entre elles, fonction des localisations et des approches en matière de lecture de paysage.

L'année 2018 sera également consacrée à la mise en réseau des différentes tables par l'intermédiaire notamment d'une application mobile et à la réalisation d'un outil de communication pour en assurer la promotion.

■ La réflexion autour de la création d'un sentier culturel et touristique entre Beaujolais et Monts du Lyonnais



Pour rappel, ce projet consiste à créer (repérer, aménager, scénographier, équiper) un sentier culturel de land art, proposant un évènement phare, entre deux sites majeurs du territoire : les Carrières de Glay et le Couvent La Tourette.

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

L'année 2017 a été consacrée à l'élaboration de l'étude de faisabilité technique et financière du projet.

Et après ?...

Les conclusions de l'étude de faisabilité conduiront à la prise de décision politique sur le passage ou non du projet en phase opérationnelle.



■ La création d'une activité de Geocaching - co Pilotage OT-Le Lyonnais touristique

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 rechercher, sur un parcours, plusieurs contenants (appelé « caches ») permettant d'arriver à la cache finale.

Porté par le Lyonnais touristique, ce projet se décompose en plusieurs phases.

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

L'année 2017 est venu préciser le contenu des itinéraires au nombre de deux sur le Pays de L'Arbresle : Bessenay sur le thème de la cerise/produits du terroir et Eveux sur le thème de la nature et du petit patrimoine.



Et après ?...

L'année 2018 participera, sous maîtrise d'ouvrage du Lyonnais touristique, à la mise en place des itinéraires, à la création des outils de géocaching puis à la promotion de l'offre.

➤ 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.

■ Le développement d'une offre de balades thématiques

L'Office de Tourisme a engagé dès le mois de mars 2017, un travail de construction d'une offre de balades thématiques sur le territoire.

À cet effet, Mickaël Torrente, étudiant en Master 2 Tourisme / Développement responsable et marketing des territoires à l'Université Lyon 2 a rejoint l'équipe pour un stage d'une durée de 6 mois d'avril à septembre.

Un premier travail d'état des lieux de l'offre et des outils existants a été réalisé et mis en corrélation avec les cibles à toucher et les objectifs à atteindre.

Parmi le cœur de cible des clientèles urbaines de proximité, les randonneurs occasionnels composés d'individuels (type couples, amis, familles) et les vététistes figurent comme cibles prioritaires.

Par la suite, trois grands axes d'actions ont été définis, visant, dans une logique de ressourcement, à positionner la randonnée comme activité de découverte du territoire à travers le maillage de l'ensemble des grandes thématiques.



AXE 1 : Capter la clientèle urbaine de proximité en mettant en place une offre touristique complète de balades et randonnées :

Décliné en deux actions :

Action 1 – Créer une collection de balades à la journée intégrant l'achat d'un panier pique-nique.

Sept balades vont ainsi pouvoir être proposées, dès 2018, sur l'ensemble du territoire.

Action 2 – Créer une offre balades et VTT sur deux jours, en partenariat avec cinq hébergeurs.

Des réunions et groupes de travail composés d'acteurs touristiques du territoire et de correspondants communaux ont été organisés durant les mois de juin et juillet afin d'engager une réflexion collective de construction de ces offres. Ces temps d'échange ont permis une structuration de celles-ci dans un cahier des charges précis.

Au final, dix professionnels (producteurs, restaurateurs, traiteurs et hébergeurs) se sont engagés dans la création de cette offre, permettant ainsi d'homogénéiser l'offre géographiquement et de l'étendre sur l'ensemble du territoire. Ce partenariat a par ailleurs vocation à s'élargir afin de compléter cette offre initiale.

Cette offre a par ailleurs été agrémentée d'une offre de VTT électriques acquis fin 2017 par la Communauté de Communes dans le cadre d'un appel à projet national « Territoires à Energie Positive pour la Croissance Verte ».

AXE 2 : Permettre la découverte de l'ensemble du territoire et le maillage du patrimoine et des activités

Décliné en une action qui consiste à numériser un circuit de randonnée au départ de chaque commune pour inviter à la pratique de la balade en autonomie.

Chacune des fiches de randonnée correspondante sera ensuite mise en téléchargement sur le site de l'Office de Tourisme.

AXE 3 : Organiser le suivi et participer au bon entretien des circuits

Décliné en une action qui consiste à réactiver et animer le réseau de référents communaux PDIPR (Plan Départemental d'Itinéraires de Promenades et Randonnées) afin qu'il soit en capacité de faire remonter l'information de terrain à la Communauté de Communes avant transmission par cette dernière au Département.

L'année 2017 a permis de structurer le développement de cette offre de balades thématiques par la définition des clientèles cibles, objectifs, axes et actions et la constitution d'un réseau de prestataires professionnels, partenaires de ces offres touristiques.

Et après ?...

L'année 2018 sera consacrée à la finalisation des partenariats avec les prestataires de l'offre, à la réalisation d'outils de communication (fiches et guide) et aux actions de promotion (presse ciblée, salon du randonneur, présentation à l'Office de Tourisme de Lyon...) pour une mise en marché au printemps.

■ L'animation de l'Espace Découverte



Pour rappel, d'importants travaux réalisés au niveau du musée-atelier et inaugurés le 9 avril 2017 sont venus compléter et parfaire la scénographie des étages inférieurs réalisée en 2011. L'Espace Découverte du Pays de L'Arbresle offre désormais une vitrine complète des éléments patrimoniaux et culturels du territoire.

Ce site propose par ailleurs un programme annuel d'expositions et d'accueil des temps animés.

Zoom sur les Expositions 2017 :

- « Patrimoine de la région de L'Arbresle, vu par Michel FARINE et Guy BONETTO », aquarelles et peintures à l'huile, du 2 janvier au 2 avril, proposée par Les Amis du Vieil Arbresle.
- « Le Rhône pendant la Grande Guerre », du 4 au 26 avril, réalisée par le Département du Rhône.
- « L'œuvre architecturale de Le Corbusier, une contribution exceptionnelle au mouvement moderne », du 2 mai au 18 juin, réalisée par la Ville de Poissy et présentée par l'Association des Sites Le Corbusier.
- « Territoires en Histoire : Le Pays de L'Arbresle », en juillet et août, réalisée par la Conservation du Patrimoine du Rhône.
- « Territoires citoyens », Les découpages territoriaux du Moyen Age à nos jours, du 15 septembre au 28 octobre, réalisée par les Archives du Département du Rhône et de la Métropole de Lyon et présentée par Les Amis du Vieil Arbresle.
- « Regards sur L'Arbresle et ses environs », photographies de René BLANCHOT, du 17 novembre au 31 décembre, présentée par les Amis du Vieil Arbresle.

Zoom sur les Animations 2017 :

- Accueil du « Cultur'en Bus » du Département du Rhône, du lundi 27 au mercredi 29 mars, réservé aux scolaires le lundi et le mardi et ouvert au public familial le mercredi.
- Accueil des participants du Rallye RN7, « L'Arbresle ville étape RN 7 », le 12 juillet.
- Pôle d'animation et point central des Journées Européennes du Patrimoine des 16 et 17 septembre : information sur la programmation, orientation et conseil, dégustation de produits du terroir, atelier créatif pour enfants « Mon patrimoine à moi », retour des bulletins de tombola...

En termes de fréquentation, l'Espace Découverte a accueilli 877 visiteurs de janvier à décembre 2017 entrés par l'Office de Tourisme (859 visiteurs en 2016) et 763 visiteurs entrés lors des diverses activités des Amis du Vieil Arbresle (démonstrations de tissage, vernissage d'expositions, visites de groupes...).

Afin de renforcer la promotion de ce lieu, une campagne de communication a été définie et s'articule autour de différents outils (flyers, affiches, newsletter « Les rendez-vous de l'Espace Découverte »...) qui seront intégralement déployés en 2018.

Et après ?...

Huit expositions et animations seront proposées en 2018 :

- « Le chanvre en Pays de L'Arbresle », du 6 février au 17 mars, réalisée et présentée par le GRAPPA.
- Animation Cultur'en Bus « Qu'est-ce qu'un musée, qu'est-ce qu'une collection ? », lundi 26 et mardi 27 mars (scolaires), mercredi 28 mars (grand public) - Dispositif pédagogique itinérant du Département du Rhône.
- « Fête de la pierre aux Carrières de Glay », du 26 avril au 9 mai, réalisée et présentée par l'association « Les carrières de Glay ».
- « 500 ans de tissage au Pays de L'Arbresle », mi-mai mi-juin, réalisée et présentée par Les Amis du Vieil Arbresle.
- Biennale de sculpture, du 23 juin au 12 juillet, organisée par la Mairie de L'Arbresle.
- « Jazz Louisiane », peintures de Jean-Pierre LO BONO, en juillet et août, en lien avec le festival « Jazzaccord » de Lentilly.
- « Maître Philippe », en septembre et octobre, réalisée et présentée par Les Amis du Vieil Arbresle.
- « Le Beaujolais, comprendre ses paysages et agir pour la qualité du cadre de vie », en novembre et décembre, réalisée par le CAUE Rhône-Métropole.

Une réflexion visant à renforcer l'animation du lieu sera par ailleurs engagée courant 2018 afin de promouvoir cet équipement auprès des habitants et des acteurs du tourisme.

■ La 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.





La saison 2017 s'est déroulée d'avril à novembre (contre mai à octobre en 2016) afin de proposer des visites pendant les vacances scolaires de printemps et de la Toussaint.

20 animations ont été programmées dont 7 animées par la FRAPNA, et 2 par le club de VTT de St Réseau VTT-FFC.

Le dispositif prévoit par ailleurs la possibilité de mettre en œuvre une visite de secours à une semaine d'intervalle de la première, en cas de forte demande.

Quatre visites ont été reconduites de cette façon : « Dans la peau d'un éleveur de chèvres », « les étapes de la fabrication de poteries », « Le Château de la Pérolrière » et « L'Atelier de maintenance du tram-train ». Toutes ont eu lieu en juillet ou août, période de forte fréquentation. Les sorties VTT n'ont en revanche pas rencontré le succès escompté.

Les Mercredis-Découverte ont été intégrés au programme des animations et visites guidées du Lyonnais et ont été présentés aux équipes de conseillers en séjour de l'Office de Tourisme de Lyon en mai 2017 dans leurs locaux place Bellecour.

En 2017, les Mercredis Découverte ont accueilli 407 participants payants, principalement originaires du Pays de L'Arbresle et essentiellement informés par le biais du dépliant ou du guide estival du Pays de L'Arbresle.

Et après ?...

Il est proposé de reconduire la programmation des Mercredis Découverte en 2018 sur les bases suivantes :

- Reprogrammer des visites adaptées aux familles pendant les vacances scolaires de printemps et de la Toussaint, poursuivre la programmation toutes les semaines en juillet août et une fois par mois en juin et septembre, dans une logique de fidélisation (programmation aux quatre saisons pour inciter les visiteurs à revenir).
- Arrêter la programmation de visites en mai et début octobre (faible fréquentation).
- Confirmer les visites phares (Château de la Pérolrière, atelier de maintenance du tram-train, visites renouvelées de fermes) et ouvrir aux visites de sites industriels originaux, atypiques, leader...
- Accentuer la promotion des Mercredis Découverte auprès des acteurs touristiques du territoire en organisant notamment le lancement de la saison.

■ La 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 des particuliers, tous acteurs des Journées du Patrimoine.

Les objectifs 2017 ont consisté à structurer la programmation et à créer une animation reliant les divers sites, grâce au renfort de Juliette GUIGNARD, étudiante en Licence Professionnelle de Tourisme à l'Université Lyon 2 et stagiaire à l'Office de Tourisme durant 5 mois.

A cette fin, l'Office de Tourisme a mené les actions suivantes :

- Collecte et traitements des informations.
- Structuration de l'offre et lisibilité du programme (découpage en 4 secteurs avec propositions de circuits de visites).
- Promotion/communication : édition d'un programme tiré à 3500 exemplaires et diffusé par mailing et sur internet, point presse spécial JEP et insertion dans la presse locale, publication sur le site Internet de l'Office de Tourisme, création d'un panneau d'accueil installé à l'entrée de chaque site.
- Animations durant l'évènement : Animation jeune public « Mon patrimoine à moi » sur le thème des « matériaux » à laquelle 30 enfants ont participé (Sur sites : présentation d'un matériau et remise d'un échantillon / à l'Espace Découverte : atelier créatif), dégustation de produits du terroir à l'Espace Découverte, tombola dotée de 5 lots de découverte (nuitée, dégustation, repas, journée détente...) à laquelle 52 personnes ont participé.
- Autres services : recensement des restaurants ouverts pendant le week-end, mise en place d'une étude de fréquentation.
- Ouverture de l'Office de Tourisme et de l'Espace Découverte durant tout le week-end pour information et animation.

26 visites et animations (visites guidées, démonstrations, portes ouvertes, présentation d'un livre, expositions, parcours ludiques, animations médiévales...) ont été organisées sur 13 communes.

En termes de fréquentation, 3056 visiteurs ont été enregistrés durant le week-end (85% d'adultes et 15% d'enfants, soit 443 enfants), contre 2082 visiteurs en 2016. Un recueil systématique des codes postaux a permis d'identifier la provenance de 96% des visiteurs.



Les visiteurs sont à 98% français (2% d'étrangers recensés principalement à La Tourette)

- 92% des visiteurs français sont originaires du Département du Rhône :
 - 63% des visiteurs rhodaniens résident en Pays de L'Arbresle
 - 17% des visiteurs rhodaniens proviennent du Beaujolais
 - 13% des visiteurs rhodaniens se sont déplacés de la Métropole
 - Seulement 7% des visiteurs rhodaniens viennent des Monts et Coteaux du Lyonnais
- Parmi les 8% des visiteurs français non originaires du Département du Rhône, 67% proviennent des autres départements de la Région Auvergne Rhône-Alpes et 33%, du reste de la France.

Les modes d'information les plus cités sont : Internet 30%, Guide JEP 19%, Presse 12%, autres 39%.

D'un point de vue qualitatif, l'édition 2017 au Pays de L'Arbresle a fait émerger une réelle dynamique de réseau, chaque site pouvant devenir le prescripteur des sites voisins.

L'action menée par le groupe de travail de l'Office de Tourisme ainsi que l'implication et la compétence de Juliette GUIGNARD ont été appréciées.

Et après ?...

Une première réunion du groupe de travail JEP sera programmée en janvier 2018 afin d'engager l'édition des 15 et 16 septembre 2018.

Parmi les pistes de réflexion : reconduction de la structuration de l'offre et de la programmation, création d'une nouvelle animation permettant la liaison entre les sites, renfort de la communication... Il conviendra également d'attirer de nouvelles participations des communes (Lentilly, Bully, Chevinay, Bessenay notamment, absentes de l'édition 2016).

■ L'offre d'animations scolaires

La programmation d'animations scolaires sur les Espaces Naturels Sensibles



Dans le cadre de son Agenda 21, la Communauté de Communes souhaite se positionner en tant qu'acteur direct de l'éducation pour un développement durable.

Elle propose ainsi, 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 2017 a vu se concrétiser 34 projets (24 sur les Carrières de Glay et 10 sur les Crêts Boisés) composés de 3 séances dont une sortie sur le terrain, soit 102 animations réparties sur 9 communes. 800 élèves ont ainsi été sensibilisés aux enjeux et spécificités du territoire.

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 2017.

Un forum des animations scolaires permettant une rencontre entre les enseignants et les différents prestataires a également été organisé en septembre 2017.

Et après ?...

Il sera réalisé un bilan des fréquentations de l'ensemble des offres, du catalogue et du forum au printemps 2018 afin de préfigurer la reconduction de cette action à la rentrée scolaire 2018/2019.

➤ Les actions en accompagnement de projets

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

■ La mise en place du dispositif de valorisation du patrimoine



Ce dispositif vise à soutenir toutes opérations de valorisation du patrimoine qui participent à la mise en œuvre de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle renforçant ainsi l'attractivité et l'identité du territoire ainsi que le développement d'offres touristiques.

Ce dispositif, délibéré en Conseil Communautaire du 16 février 2017 s'adresse à l'ensemble des associations du patrimoine et des communes du Pays de L'Arbresle pour tous travaux de valorisation d'éléments bâtis ou mobiliers du patrimoine en vue de leur mise en tourisme.

Un premier appel à projet lancé en mars 2017 a permis de soutenir trois restaurations et de proposer les montants d'aides suivants : La Croix de Sain Bel (aide 640 €), le Four à pain de Dommartin (aide de 3000 €) et le Sacré cœur et la mosaïque du porche de l'église de Bessenay (aide de 3000 €).

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.

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



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

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

Compte tenu de leur superficie (supérieure à 300 m²) et de leur implantation en zone de montagne, ces projets nécessitent, conformément au code de l'urbanisme, la création d'unités touristiques nouvelles (UTN) mais non prévues par l'actuel Schéma de Cohérence Territoriale de l'Ouest Lyonnais (SCOT) dont dépend(ent) la ou les communes de rattachement de ces sites.

Par conséquent, conformément à la loi Montagne, et préalablement aux opérations d'aménagement des sites, il est nécessaire de modifier d'une part, le contenu du Document d'Orientations Générales du SCOT et, d'autre part, les plans locaux d'urbanisme de la commune de Courzieu (DP du Parc de Courzieu) et des communes de Chevinay et de Courzieu (DP de l'Auberge de St Bonnet).

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

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

Et après ?...

La procédure de Déclaration de projet pour le Parc de Courzieu a été approuvée le 7 septembre 2017 en Conseil Communautaire.

L'année 2018 marquera l'achèvement de la déclaration de projet pour l'Auberge de Saint Bonnet le Froid.

Une fois ces procédures approuvées, les porteurs de projet sont en mesure de déposer leur demande d'autorisation d'urbanisme pour pouvoir mettre en œuvre leur projet touristique.

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.

L'accueil de groupes



Souvent premier interlocuteur d'un groupe, l'Office de Tourisme assure une mission de conseil, de programmation et coordination de journée (fiche de suivi, contrats, bon 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 un large panel de clients potentiels (associations du patrimoine de la métropole et de randonnées du Rhône, autocaristes de Rhône Alpes Auvergne et de Bourgogne, centres de loisirs et comités d'entreprises du Pays de L'Arbresle, groupes d'amis/tribus et centres d'accueil de jour...).



En 2017, le service Groupes a concrétisé 20 contrats sur les 23 contacts établis (fréquentation accrue au printemps), générant ainsi 6000 € de retombées économiques.

Les prestations les plus demandées en 2017 : au niveau des sites, les Carrières de Glay, la Ferme Reverdy, L'Arbresle - An niveau des restaurants, La ferme des Sources et Le Sain Bacchus.

Et après ?...

L'accueil de groupes sera reconduit en 2018 sur les mêmes bases que le dispositif 2017 : catalogue renouvelé, mêmes canaux promotionnels que ceux identifiés en 2017.

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



Pour rappel, ce dispositif vise à pallier les difficultés rencontrées par les hébergeurs pour orienter leurs clients et à proposer une alternative aux pré-enseignes publicitaires non-légales, disposées sur les routes du territoire.

Les principaux objectifs visent à signaler et rendre plus accessibles les hébergements touristiques pour les clients ayant réservé, à promouvoir les hébergements touristiques pour les clientèles de passage et les habitants du territoire et à harmoniser la signalétique touristique.

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

Un schéma d'implantation, élaboré en 2017 en collaboration avec chacune des communes et conforme aux règles de la signalisation routière a permis de préciser les besoins. Une consultation de marchés publics a permis de sélectionner l'entreprise Girod.

Et après ?...

La suite du projet en 2018, les différentes étapes:

- Fourniture et pose des panneaux au premier trimestre 2018,
- Accompagnement des hébergeurs dans l'élaboration de leur plan d'accès intégrant ces nouvelles données directionnelles.

■ Les actions participant à l'animation du réseau

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 consolider la dynamique engagée en 2016, 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.

› Les actions visant à informer

■ La diffusion de la « lettre du réseau »



En 2017, trois lettres du réseau ont été envoyées à l'ensemble des acteurs touristiques du territoire. Ce support, créé en 2016, a pour principal objectif de faciliter la création de lien, d'enrichir la connaissance du territoire et de communiquer sur les actions de l'Office de Tourisme, son rôle d'accompagnement et d'animation.

Ces newsletters se composent de reportages, d'actualités du réseau et d'informations liées à l'activité de l'Office de Tourisme et sont consultables sur la page d'accueil <https://pro-arbresletourisme.jimdo.com/>

Cette lettre d'informations est également relayée par des flash infos, plus ponctuels et ciblés sur une thématique spécifique pour informer le réseau en temps réel.

LA LETTRE DU RESEAU

des acteurs du Tourisme en Pays de L'Arbresle

Lettre n°5 - automne 2017

Et après ?...

De nouvelles newsletters verront le jour en 2018, à raison d'une par trimestre et seront complétées par des flash infos selon les besoins liés à l'actualité du réseau.

■ Les manifestations du week-end



L'Office de Tourisme édite de manière hebdomadaire, tout au long de l'année, une liste des manifestations diffusée à 750 contacts qualifiés (660 particuliers, 58 prestataires touristiques, 25 mairies et bibliothèques).

Consultable et téléchargeable sur <https://www.arbresletourisme.fr/agenda/en-ce-moment/>, cette newsletter annonce les nombreuses manifestations (spectacles, expositions, festivals, foires, jeux, vide-greniers, conférences, stages, ateliers...) se déroulant dans le Pays de L'Arbresle et sur les communes avoisinantes (bassin de vie).

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

Compte tenu du succès de ce support, du nombre croissant de manifestations sur le Pays de l'Arbresle mais aussi de l'hétérogénéité des informations parvenant à l'Office de Tourisme complexifiant leur traitement, il est apparu pertinent de concevoir un mode de collecte formalisé sur la base de critères uniformisés et opposables à l'ensemble des annonceurs.

Fort de ces constats, l'Office de Tourisme a donc mis en place au cours de l'année 2017 un formulaire de saisie en ligne (sur le modèle du Progrès) afin de faciliter la récolte de l'information et d'harmoniser le contenu <https://pro-arbresletourisme.jimdo.com/boîte-à-outils/organisateur-de-manifestations/>.

Seule la collecte des programmes des saisons culturelles se poursuivra via un document Word compilant l'ensemble des informations pour l'année.

Et après ?...

Dès le premier trimestre 2018, il est envisagé de faire évoluer la temporalité de ce support avec le passage à un agenda mensuel des manifestations permettant d'informer à plus longs termes et d'optimiser le temps de travail lié à la mise en page et à l'envoi.

Cette évolution fera préalablement l'objet d'une enquête auprès des lecteurs du programme des animations hebdomadaires pour mieux identifier leurs habitudes et attentes et adapter au mieux le futur support.

› Les actions visant à accompagner et créer du lien

■ La programmation des ateliers numériques



Initiée en 2016, cette animation qui complète le programme de formation numérique du Comité Départemental du Rhône et de Trajectoires Tourisme vise à professionnaliser les acteurs dans leur manière d'accueillir, de communiquer et de produire de l'information sur Internet. Elle ambitionne de multiplier et qualifier la visibilité du territoire sur le Net pour diffuser une image dynamique.



Deux ateliers ont été proposés à l'hiver 2017 : le premier sur « la mise en place de Google Business pour son activité » (proposé au Manoir Tourieux), le deuxième sur « la relation par l'email » (proposé au Gîte des Deux Chênes).

Et après ?...

En 2018, les ateliers sur les thématiques numériques seront remplacés par des ateliers liées à l'accueil, notamment des clientèles cibles tels que les urbains de proximité ou les randonneurs/vététistes.

■ Les Rencontres du tourisme



Pour rappel, cet évènement annuel, à destination de l'ensemble des acteurs touristiques et élus du territoire vise à :

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

Pour cette deuxième édition consécutive, une cinquantaine d'acteurs touristiques et d'élus s'est réunie le 3 avril 2017, autour d'une matinée d'échanges pour partager le bilan 2016 des actions touristiques menées sur le territoire et les projections 2017.



L'occasion, pour Messieurs Pierre-Jean ZANNETTACCI, Président de la Communauté de Communes et Florent CHIRAT, Président de l'Office de tourisme, de rappeler le rôle de la politique touristique comme pilier du développement économique local et les nombreux moyens mis en œuvre par la collectivité pour renforcer l'attractivité touristique du territoire.

Au programme également, une présentation plénière détaillée de la notion de tourisme de proximité compte tenu de l'importance de la clientèle locale sur le territoire et un temps d'échanges sous forme de speed dating proposé aux participants pour permettre à chacun de se présenter, faire plus ample connaissance et potentiellement entrevoir des partenariats et actions communes.

Et après ?...

Compte tenu du succès des deux premières éditions et de l'importance de ce rendez-vous en termes d'animation du réseau, cet évènement sera reconduit en 2018 à destination de l'ensemble des acteurs touristiques et élus du territoire.

■ L'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.

Deux Eductours ont eu lieu en 2017 :

- Le 22 mars à Bibost réunissant 27 acteurs
- Le 16 novembre à Chevinay réunissant 20 acteurs

Et après ?...

Une nouvelle programmation sera proposée pour l'année 2018 avec une première sortie prévue le 9 mars à Dommartin à l'occasion de la Fête du pain.



■ Les visites de prestataires



Déployée au cours de l'année 2016, 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 pour l'élaboration des différents outils de communication...

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

En 2017, sept prestataires (hébergeurs, restaurateurs, prestataires de loisirs) ont été rencontrés sur leur structure.

Et après ?...

En 2018, un nouveau programme de visites sera élaboré visant à rencontrer, en priorité les propriétaires des nouvelles structures.

› Les actions visant à valoriser les activités

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



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

Les tests sur site touristique réalisés en 2016 étant concluants, ce dispositif a été reconduit en 2017 permettant ainsi à l'Office de Tourisme d'être présent sur les événements et sites suivants :

- une présence de 4 jours (2 en juillet et 2 en août) au Parc de COURZIEU,
- une présence lors d'une sélection de randonnées (randonnée de la Tourette à Eveux, des cerisiers blancs à Bessenay, rando Patrimoine à Saint Germain Nuelles),
- une présence lors de l'évènement De Ferme en Ferme sur 2 fermes partenaires du territoire,
- une présence lors de l'évènement « Des Mines et des Hommes » organisé à Saint Pierre la Palud.

L'Office de Tourisme a par ailleurs amplifié ses horaires d'ouverture lors des Journées Européennes du Patrimoine (16, 17 septembre) et du rallye RN7 (le 11 juillet).

A travers cette action, l'Office de Tourisme souhaite renforcer, par la diffusion d'un message précis et qualifié, le niveau de satisfaction du client et ainsi le fidéliser.

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

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



Lors de ces présences « terrain », des polos, casquettes et un parasol ont permis de rendre l'Office de Tourisme plus visible.

Et après ?...

En 2018, ces actions seront reconduites en veillant à ce que les outils utiles à l'accueil des visiteurs puissent être mis à disposition sur les stands.

■ La participation au réseau des Greeters du Rhône



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

Après une première phase de conception de la démarche avec les autres Offices de Tourisme partenaires, l'année 2017 a permis de trouver les premiers Greeters volontaires sur notre territoire, de structurer, tester et « mettre en marché » leur balade via le site Internet www.rhone-greeters.com.

Ainsi, Dominique BOULARD (Chevinay) et Pierre FORISSER (Saint Germain Nuelles) proposent respectivement des visites à la découverte de la forêt des Crêts Boisés avec initiation à l'orientation et des carrières et hameau de Glay. Trois balades ont été organisées pendant l'été.

Et après ?...

En 2018, la promotion des balades continue, Rhône Tourisme assurant l'animation et l'enrichissement du réseau départemental composé à ce jour de sept greeters.

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

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

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

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

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

■ Les actions de promotion



En 2017, les actions de promotion ont concerné principalement la mise en valeur du programme des animations de l'été et notamment des Mercredis Découverte.

A cet effet, une présentation de ces programmes a été faite aux équipes de conseillers en séjour de l'Office de Tourisme de Lyon en mai 2017 dans les locaux de la place Bellecour.

Par ailleurs, la mise à jour du site Internet www.arbresletourisme.fr continue de valoriser l'ensemble des acteurs et activités du territoire.

Et après ?...

Pour 2018, ces actions continueront d'être menées, à la fois avec l'Office de Tourisme de Lyon, qui est en demande concernant les offres de randonnées à proposer à ses visiteurs, mais également par notre présence sur Internet avec la mise à jour régulière du site www.arbresletourisme.fr.

Par ailleurs, l'Office de Tourisme participera le 9 juin 2018 à un événement promotionnel sur la place Saint Jean à Lyon, à destination du grand public Lyonnais et coordonné par Rhône Tourisme dans le cadre d'un partenariat avec la Communauté de Communes.

■ Les relations presse et insertions publicitaires



Au regard des premières insertions réalisées en 2016 sur des magazines lyonnais, l'Office de Tourisme a maintenu au cours de l'année 2017 des relations presse régulières avec une sélection de médias jugés prioritaires.

Le partenariat média avec le Progrès a ainsi été reconduit durant l'année, permettant d'insérer les informations touristiques du Pays de L'Arbresle sur les supports locaux et estivaux, grâce à la saisie en ligne des manifestations sur le site « Pour Sortir ».

D'autres médias tels que le Magazine EXIT, le quotidien Tribune de Lyon et le Magazine Grain de Sel ont également diffusé, tout au long de l'année, des sujets sur le Pays de L'Arbresle et notamment des idées de balades et randonnées.

D'une manière générale, tous les journaux quotidiens (Progrès, Pays, Essor, Patriote Beaujolais...) ont été destinataires des communiqués de presse de l'Office de Tourisme, valorisant les animations proposées à chaque vacances scolaires et les nouveautés touristiques du territoire (ex : VTT, Greeters...).



Et après ?...

Pour 2018, ces partenariats seront renforcés, de nouveaux seront déployés, notamment dans le cadre du plan de promotion des offres de balade et randonnée.

■ Les éditions 2017



Depuis 2016, l'Office de Tourisme réalise progressivement, lors des mises à jour annuelles, une refonte complète de l'ensemble de ses éditions touristiques (guides touristiques, calendriers des animations et visites guidées, catalogue groupes, carte touristique, programme des Mercredis Découverte, des Journées Européennes du Patrimoine, des animations scolaires) afin de structurer leur contenu en fonction du positionnement touristique du territoire et de les rendre visuellement plus homogènes.



Par ailleurs, la diffusion de ces documents se fait en partenariat avec les correspondants communaux.

Et après ?...

En 2018, seules les éditions suivantes, non encore mutualisables avec le Lyonnais touristique seront reconduites : Guide touristique, programme des JEP, catalogue Groupes, dépliant des Mercredis Découvertes et programme des animations scolaires.

Le catalogue des animations et visites guidées du Pays de L'Arbresle en revanche sera supprimé, le « guide des balades, activités et visites guidées » du Lyonnais garantissant le même niveau de détails dans le traitement de l'information.

Enfin, de nouvelles éditions devront être réalisées pour valoriser l'offre nouvelle de randonnée et de VTT et accentuer la communication autour de l'Espace Découverte du Pays de L'Arbresle.

■ La campagne « photos »



En 2017, des sessions de prise de vue ont été réalisées avec Xavier COURRAUD, photographe professionnel afin d'illustrer le positionnement Randonnée, axe fort de l'année 2018, de valoriser les sites incontournables du territoire mais également d'illustrer les activités de découverte en famille.

Ces photographies illustrent les thématiques des prochains supports de communication.

Et après ?...

La photothèque de l'Office de Tourisme sera complétée de nouveaux clichés réalisés courant 2018 dans le cadre d'un partenariat conclu avec Rhône Tourisme.

FRÉQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

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

■ **Après du bureau d'accueil**

3460 visiteurs accueillis de janvier à décembre 2017 (contre 4037 en 2016 et 4429 en 2015).

3126 contacts enregistrés dont 2389 contacts au guichet (français pour 98% d'entre eux) et 737 contacts à distance.

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

- Les contacts rhodaniens émanent à 89% du Pays de L'Arbresle, 5% du Beaujolais, 5% de la Métropole, et seulement 1% des Monts et Coteaux du Lyonnais.

Objets des demandes formulées à l'accueil :

- › Office de tourisme (Espace-Découverte, expositions, documentation Pays de L'Arbresle...) 22 %
- › Fêtes et manifestations 19 %
- › Boutique et billetterie 15 %
- › Musées et sites (monuments, visites guidées...) 11 % *(en hausse)*
- › Contacts professionnels (affiches et annonces de manifestations, prestataires...) 7 %
- › Services divers (plan de ville, transports, associations...) 6 %
- › Hébergements 1 %
- › Gastronomie / artisanat (restaurants, produits du terroir...) 1 %

La baisse de fréquentation constatée au bureau d'accueil est toutefois à mettre en parallèle avec l'évolution des comportements et le développement des autres moyens d'information et de promotion (site internet, relais d'information chez les prestataires...) qui n'obligent plus le public à se renseigner directement auprès de l'Office de Tourisme.

■ **Via Internet**

Après avoir enregistré une hausse globale de fréquentation du site web de l'Office de Tourisme en 2016 (nombre de visites et nombre de pages vues) suite à sa mise en ligne, sa fréquentation reste stable en 2017. 

Nombre de visiteurs uniques : -3,50% (32 800 visiteurs uniques de janvier à décembre 2017)

Nombre de pages vues : + 5,50% (123 000 de janvier à décembre 2017)

Les 3 pages les plus visitées sont :

1/agenda-en ce moment

2/à faire, balades, randonnées

3/à faire, balades, randonnées, VTT

Mise en ligne au mois de juillet, cette dernière page fait déjà partie des plus consultées, démontrant un vrai intérêt des visiteurs pour ce type d'offre.

Les pages « temporaires » sont également appréciées : Mercredis Découverte, Journées du Patrimoine...

Par ailleurs, une majorité de visiteurs consulte plusieurs pages du site avant de quitter la navigation. Cette donnée est notamment caractérisée par le bon taux de rebond du site web (47%).



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'organiseurs : 9 billetteries (8 spectacles + permis de pêche), 960 billets vendus (11 639€).
- **La boutique**
 - › une sélection d'ouvrages dédiés au patrimoine du territoire et de supports thématiques (cartes de randonnées pédestres) : 183 articles vendus (dont 121 cartoguides PDIPR),
 - › la vente de produits du terroir promus par la Marque Le Lyonnais Monts et Coteaux : 17 références disponibles (jus, terrines, confitures, soupes, vin, coffrets).



LA TAXE DE SÉJOUR

35 358€ de recettes de taxe de séjour collectées par 58 établissements en 2016 dont 10% reversés au Département du Rhône au titre de la taxe de séjour additionnelle.

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

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



UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

Elodie de COCQUEREL

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

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

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

Mickaël TORRENTE

Chargée 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

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

Josiane RIVIER

Coordinatrice touristique

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

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

Bernard ROSTAIN

Conseiller en séjour et animateur touristique

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

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





NOTES



NOTES



NOTES

Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle

117, rue Pierre Passemard 69210 L'Arbresle

Tél. : 04.74.01.68.90

Mail : ccpa@paysdelarbresle.fr



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

www.arbresletourisme.fr