



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

Année 2018



# SOMMAIRE

› Edito	3
› Propos introductif	4
› Rappel des axes fondamentaux de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle	5
› Bilan des actions 2018 et perspectives 2019	5
■ <b>Actions participant au développement et à la qualification de l'offre patrimoniale</b>	5
- Actions en animation	6
<i>Création des offres gourmandes</i>	6
<i>Création d'une activité de Géocaching - co pilotage OTI Monts du Lyonnais</i>	6
<i>Animation de l'Espace Découverte</i>	7
<i>La programmation des Mercredis Découverte</i>	8
<i>La programmation des Journées Européennes du Patrimoine</i>	9
<i>L'offre d'animations scolaires</i>	11
- Actions en accompagnement de projets	11
<i>La mise en place du dispositif de valorisation du patrimoine</i>	11
<i>L'élaboration d'une procédure de Déclaration de projet pour l'Auberge de St Bonnet le Froid</i>	12
<i>La mise en place du dispositif d'aides directes aux prestataires touristiques</i>	12
■ <b>Actions participant au développement et à la qualification de l'offre d'accueil</b>	13
<i>L'accueil de groupes</i>	13
<i>La mise en place d'une signalétique pour les hébergements touristiques</i>	14
■ <b>Actions participant à l'animation du réseau</b>	14
- Actions visant à informer	14
<i>La diffusion de la «lettre du réseau»</i>	14
<i>Constitution de groupes de travail afin d'élaborer le futur plan d'actions 2019-2021</i>	15
<i>Rencontres du Tourisme</i>	15
<i>Visites de prestataires</i>	15
<i>Les manifestations du week-end</i>	15
- Actions visant à valoriser les activités	16
<i>Le dispositif d' « Office de Tourisme hors les murs »</i>	16
<i>L'organisation d'Eductour</i>	17
- <b>Actions participant à la promotion et au marketing</b>	17
<i>Les relations presse et insertions publicitaires</i>	18
<i>Les éditions 2018</i>	18

Au cours de cette année 2018, en s'appuyant sur la nouvelle organisation touristique du Pays de l'Arbresle, nous avons pu à la fois confirmer nos animations traditionnelles et lancer de nouvelles offres.

Je me permets de mettre en avant quelques points, sachant que vous pourrez découvrir de manière exhaustive dans ce rapport d'activité, l'ensemble des actions.

Mercredis découverte, journées européennes du patrimoine et animations scolaires notamment ont confirmé leur succès à travers des fréquentations en progression. Merci aux collaborateurs de l'OT et aux acteurs du tourisme pour leur investissement dans ces animations qu'il faut sans cesse renouveler afin de développer l'attractivité de notre territoire.

Nous avons également pu finaliser la mise en place de la signalisation des hébergements touristiques longtemps réclamée par les hébergeurs du territoire. Il est prévu pour 2019 de travailler sur la thématique des producteurs locaux afin d'aboutir à une mise en place de la signalétique pour la fin d'année. Cette action sera mise en œuvre par le pôle Développement de la Communauté de Communes.

De nouvelles offres sont proposées avec notamment les Balades Gourmandes qui permettent d'associer randonnée, découverte du territoire et des produits locaux ainsi que des possibilités d'hébergement pour les offres 2 jours.

En collaboration avec nos partenaires du Lyonnais, nous avons travaillé sur la mise en place du géocaching, activité familiale ludique permettant la découverte touristique de nos territoires.

En 2018, nous avons également entamé une réflexion sur le renouvellement de la stratégie touristique du Pays de l'Arbresle. En effet, la précédente stratégie 2013-2017, votée sous l'ancienne mandature et prolongée en 2018 arrivant à son terme, il était nécessaire d'envisager la suite du développement touristique du Pays de l'Arbresle. Les acteurs du tourisme ont été réunis par thématique (patrimoine, hébergement / restauration, produits du terroir) à l'automne, afin de dégager les futurs axes de développement. Une synthèse de ces travaux avec une déclinaison en plan d'actions a été présentée aux Rencontres du Tourisme le 11 février 2019 puis sera soumise au vote des élus communautaires en Mai pour validation. Cette stratégie touristique définira alors une nouvelle feuille de route pour la période 2019-2021.

Mes remerciements aux collaborateurs de l'Office de Tourisme et du pôle Tourisme de la Communauté de Communes qui s'investissent au quotidien dans leurs missions, ainsi qu'aux acteurs locaux du tourisme pour leur engagement dans la mise en valeur du territoire.



*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 2019 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



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES  
Pays de L'Arbresle

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** (notamment celle en lien avec les thématiques retenues par le Territoire d'Accueil) pour la rendre attractive afin de faire du territoire un espace de jeux et de découvertes choisis,
- **Développement et qualification de l'offre d'accueil** (Lyonnais et Beaujolais),
- **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 2019

Les actions mises en œuvre en 2018 et celles projetées en 2019 déploient chacun de ces axes.

### Les actions participant au développement et à la qualification de l'offre patrimoniale

#### Rappel des éléments de diagnostic de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle

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

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

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

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

## › Les actions en 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.

### ■ *Création des offres gourmandes*

La randonnée permettant de mailler l'ensemble des grandes thématiques du territoire, l'Office de Tourisme a créé les « Balades Gourmandes » commercialisées depuis le mois de juin 2018.

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.

7 balades dans le cadre de la formule journée et 6 séjours dans le cadre de la formule deux jours sont ainsi proposés, sur réservation en ligne sur le site internet de l'Office de Tourisme ou au guichet.

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

L'Office de Tourisme désormais immatriculé au registre des agences et opérateurs de voyage propose un nouveau service de commercialisation en ligne.



### ■ *Création d'une activité de Géocaching – co pilotage OTI Monts du Lyonnais*



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 « cache ») permettant d'arriver à la cache finale.

Suite au travail de conception d'une offre de Géocaching sur le territoire des Monts du Lyonnais mené en 2016 et 2017, un travail de création graphique et de promotion a été enclenché en 2018 afin de créer un site internet et une application mobile dédiés à cette offre, qui verra le jour en octobre 2019.

Douze circuits seront proposés aux visiteurs dont deux sur le territoire du Pays de L'Arbresle.

## ■ L'animation de l'Espace Découverte



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

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

### Zoom sur les 7 expositions présentées en 2018 :

- Le chanvre d'hier et de demain, le retour d'une éco-culture respectueuse de votre environnement, du 6 février au 14 mars, proposée par le GRAPPA.
- Les Carrières de Glay, du 27 avril au 9 mai, proposée par l'Association Les Carrières de Glay
- Histoire du tissage à L'Arbresle et dans sa région, du 16 mai au 17 juin, proposée par Les Amis du Vieil Arbresle
- Biennale de sculpture, du 23 juin au 2 juillet, organisée par le Commune de L'Arbresle
- Jazz Louisiane, peintures de Jean-Pierre Lo Bono, du 3 juillet au 2 septembre
- Maître Philippe thaumaturge, sa vie son œuvre, du 6 septembre au 31 décembre, proposée par les Amis du Vieil Arbresle

### Zoom sur les animations et réunions accueillies en 2018 :

- Permanence association « Ski pour tous Arbreslois » samedi 3 février (20 participants)
- Visite guidée de l'exposition « chanvre », mardi 6 et mercredi 7 mars (22 individuels et 46 scolaires)
- Vernissage exposition chanvre (40 participants)
- Séjour à L'Arbresle du « Cultur'en Bus » du Département du Rhône du lundi 26 mardi 27 mercredi 28 mars. Animation sur le thème « Qu'est-ce qu'un musée ? qu'est-ce qu'une collection ? » (200 scolaires accueillis)
- Point presse « Lancement saison de l'Office de tourisme » le jeudi 5 avril avec Le Pays et Le Progrès
- Réunion des Correspondants Communaux le jeudi 5 avril (25 participants)
- Point presse spécial « Fête de la pierre » le vendredi 27 avril organisé par l'association des Carrières de Glay
- Conférence de Pierre Forissier sur les Carrières de Glay, le samedi 5 mai, dans le cadre de la Fête de la pierre (27 participants)
- Visite guidée « Les sculptures dans la ville » le mercredi 4 juillet, un Mercredi-Découverte organisé dans le cadre de la Biennale de sculpture (20 participants)
- Vernissage musical de l'exposition de Jean Pierre Lo Bono, vendredi 13 juillet (30 participants)
- Réunion du Groupe travail Journées du Patrimoine de l'Office de tourisme, jeudi 9 août (15 participants)
- Point presse spécial Journées du Patrimoine mardi 4 septembre, avec Le Progrès
- Conférence « Maître Philippe » par Daniel Broutier le samedi 13 octobre (40 participants).
- Réunion du Groupe travail Journées du Patrimoine jeudi 13 décembre (14 participants).



En 2018, trois principes ont présidé au renforcement de l'animation dans l'Espace Découverte :

- Systématiser les « temps forts » liés aux expositions (visites guidées, conférences)
- Articuler l'Espace Découverte à des événements du territoire (Biennale de sculpture, Fête de la Pierre)
- Proposer l'Espace Découverte comme « lieu de vie et d'accueil » (réunions, permanences)

En termes de fréquentation, l'Espace Découverte a accueilli **1432 visiteurs** (contre 877 en 2017 et 859 en 2016) auxquels s'ajoutent les **735 visiteurs** entrés lors des diverses activités des Amis du Vieil Arbresle (démonstrations de tissage, vernissage d'expositions, visites de groupes...).

En 2018, **la promotion de l'ED** a été renforcée : les outils existants (flyers, affiches, newsletter « Les rendez-vous de l'Espace Découverte »...) ont été complétés par la création et l'édition d'un **dépliant** original et fidèle au contenu et à l'esprit du lieu (voir rubrique « Editions ») destiné à promouvoir cet équipement auprès des habitants et des acteurs du tourisme.

### **Et après ?...**

- Cinq expositions sont programmées en 2019, avec un ou plusieurs temps fort pour chacune.
- Engagement d'une réflexion sur la mise à jour des salles et des équipements non modifiés depuis 2012.
- Diffusion du dépliant par transporteur dans les mairies du territoire (pour distribution aux acteurs du tourisme) et sur la Métropole par le biais des présentoirs du réseau « Distribrochures ».

### **■ 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 (à l'exception des samedis, l'animation étant exclusivement assurée par les prestataires) et traitement des questionnaires de satisfaction.

La saison 2018 s'est déroulée des vacances de printemps aux vacances de la Toussaint (mai avril à fin octobre).

20 animations ont été programmées dont 14 Mercredis-Découverte et 6 Animations du Samedi (animées par la FRAPNA, et le club de VTT de St Germain Nuelles) parmi lesquelles 15 nouveautés. Globalement, les visites du samedi sont peu plébiscitées (28 % de remplissage contre 78% pour les mercredis)



Les Mercredis-Découverte ont été intégrés au programme des visites guidées du Lyonnais comme en 2017. Un lancement de la saison a été effectué auprès des correspondants de l'Office de Tourisme, de la presse et des acteurs du territoire.



En 2018, les animations de l'Office de Tourisme ont accueilli 342 participants payants. La part des participants originaires de la Métropole, du Lyonnais et d'autres communes du Rhône est en forte augmentation. En revanche, peu de ressortissants du Beaujolais.

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

### **Et après ?...**

Il est proposé de reconduire la programmation des Mercredis Découverte en 2019 sur les mêmes bases en apportant les améliorations suivantes :

- Poursuivre les Mercredis-Découverte exclusivement pendant les vacances scolaires et prévoir des Animations du Samedi entre les vacances.
- Trouver de nouveaux thèmes pour les animations nature, encore plus interactives et adaptées aux enfants.
- Ne plus proposer de sorties VTT dans ce cadre.
- Poursuivre la promotion notamment en direction des acteurs du tourisme et tenter de toucher les habitants du Beaujolais par d'autres moyens.

### **■ 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 de particuliers, tous organisateurs et acteurs des Journées du Patrimoine.

Après une édition 2017 encourageante, les objectifs 2018 étaient de : stimuler la participation de nouvelles communes, poursuivre la structuration de l'offre et la programmation, créer une nouvelle animation renforçant la liaison entre les sites, développer la communication.

Grâce au renfort de Gladys KIENER, en formation tourisme à l'École Peyrefitte de Lyon et stagiaire à l'Office de Tourisme durant 5 mois, l'Office de tourisme a pu recueillir les informations pour éditer un programme, rencontrer et mobiliser les acteurs des JEP, mettre en œuvre un nouveau dispositif d'animation (rallye), promouvoir le programme et les animations, étudier la fréquentation...

### **Bilan 2018**

Pour la première fois dans l'histoire des JEP en Pays de L'Arbresle, nos 17 communes étaient représentées ! Sous une météo excellente, 33 visites et animations ont été proposées (contre 26 en 2017) dont de nombreuses nouveautés.

Participation record : 5186 visiteurs ont été dénombrés pendant le week-end (contre 3032 en



2017 et 2082 en 2016). 87% d'adultes et 13% d'enfants (soit 700 enfants). La plupart des sites ont connu une hausse de fréquentation.

### Origines et modes d'information des visiteurs

Le recueil des codes postaux à l'entrée des sites a permis d'identifier la provenance de 87 % des visiteurs. 46% d'entre eux résident en Pays de L'Arbresle, 22 % viennent du reste du Rhône (surtout du Beaujolais), 15% de la Métropole (en augmentation).

Les sources d'informations des visiteurs sont très partagées et prouvent qu'il ne faut négliger aucun support pour attirer le public : 17,5% ont été informés par le Presse (en hausse), 17% par internet, 17% par le programme papier. Mais la source citée par 37% des visiteurs est «autres» : sympathisants de l'association, riverains, bouche à oreille, infos municipales, pancartes sur la route...

L'**animation rallye** incitait les participants à visiter au moins 3 communes en répondant à des questions dont les réponses étaient divulguées sur chaque site lors des visites. Un «coupon-réponse» permettant de participer à une tombola dotée de 10 lots de découverte du territoire. Seulement 27 personnes ont participé à ce jeu : originaires du Pays de L'Arbresle mais aussi de Tarare, Francheville, Villefranche, Pontcharra, Caluire... elles ont visité en moyenne entre 3 et 5 sites.

Cette édition 2018 aura confirmé la dynamique de réseau des acteurs du patrimoine en Pays de L'Arbresle, chaque site pouvant devenir le prescripteur des sites voisins. La densité, la qualité, l'animation de nos sites patrimoniaux suscitent l'intérêt d'un public toujours plus nombreux.



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

### Et après ?...

Au vu de la progression enregistrée ces 3 dernières années, le groupe de travail a proposé de continuer l'action en 2019. Les principes suivants ont été validés :

- **Poursuite des actions précédentes** : programmation, édition et diffusion d'un programme papier et numérique, renforcement de la communication sur Facebook et dans la presse...
- **Nouvelle action 2019** : développement d'une offre enfant / famille (visites adaptées, ateliers manuels, jeux, outils de visites en autonomie...) réutilisable au-delà des JEP. L'OT identifiera les fondamentaux de la médiation à destination du public enfant / famille, stimulera et recensera les acteurs du patrimoine intéressés par l'action, les aidera à construire leur offre et la promouvoir.

## ■ **L'offre d'animations scolaires**



La programmation d'animations scolaires sur les Espaces Naturels Sensibles

La Communauté de Communes soucieuse de se positionner comme acteur direct de l'éducation pour un développement durable propose, à l'ensemble des écoles maternelles et primaires du territoire, publiques ou privées, un programme d'animations scolaires d'éducation et de sensibilisation à l'environnement, notamment à travers les Espaces Naturels Sensibles (ENS). Ces animations sont également proposées au grand public dans le cadre d'animations découverte proposées par l'Office de Tourisme communautaire.

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

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

L'année 2018 a vu se concrétiser 48 projets (27 sur les Carrières de Glay et 21 sur les Crêts Boisés) composés de 3 séances dont une sortie sur le terrain, soit 144 animations réparties sur 12 communes. 1150 élèves ont ainsi été sensibilisés aux enjeux et spécificités du territoire. Le bilan détaillé de cette opération est disponible sur simple demande à l'Office de Tourisme.

### **L'édition d'un catalogue des animations scolaires**

Afin de valoriser les nombreuses animations scolaires proposées sur le territoire par les associations, collectivités, agriculteurs, artisans et sites de loisirs et de les promouvoir auprès du corps enseignant, l'Office de Tourisme a par ailleurs renouvelé l'édition du catalogue des animations scolaires, diffusé à l'ensemble des établissements privés/publics élémentaires, collèges et lycées du territoire en juin 2018.

Un forum des animations scolaires permettant une rencontre entre les enseignants et les différents prestataires a également été organisé en septembre 2018.

## ➤ **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**



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 2018 a permis de soutenir deux opérations.

### **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.

## ■ **L'élaboration d'une procédure de Déclaration de projet pour l'Auberge de St Bonnet le Froid**



La Communauté de Communes porte une procédure de déclaration de projet visant la mise en compatibilité de documents d'urbanisme pour permettre aux porteurs de projet du site de déployer une activité touristique.

Compte tenu de leur superficie (supérieure à 300 m<sup>2</sup>) et de leur implantation en zone de montagne, ces projets nécessitent, conformément au code de l'urbanisme, la création d'unités touristiques nouvelles (UTN) mais non prévues par l'actuel Schéma de Cohérence Territoriale de l'Ouest Lyonnais (SCOT) dont dépendent les communes de rattachement (Courzieu et Chevinay) de ce site.

Par conséquent, conformément à la loi Montagne, et préalablement aux opérations d'aménagement de ce site, 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 des communes de Chevinay et de Courzieu.

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, achevée courant 2019 permettra aux porteurs de projet de déposer leur demande d'autorisation d'urbanisme pour pouvoir mettre en œuvre leur projet touristique.

## ■ **La mise en place du dispositif d'aides directes aux projets touristiques**



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

L'appel à projet 2018 a permis de soutenir une opération.

## 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 518 clients potentiels ou structures potentiellement prescriptrices (contre 462 en 2017) en complétant son contenu par la liste des salles à louer, les hébergements de groupe (hôtels et gîtes de groupes), les traiteurs et en structurant mieux la partie « à vous de choisir ».

En 2018, le service Groupes a concrétisé 14 contrats sur les 18 contacts établis, générant ainsi 7000 € de retombées économiques. Les groupes ont été moins nombreux mais ont dépensé plus. Le panier moyen est de 20 € cette année contre 10 € en 2017.

Une enquête de satisfaction a par ailleurs été proposée à chaque responsable après la venue du groupe.

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

#### **Et après ?...**

L'accueil de groupes sera reconduit en 2019 sur les mêmes bases que le dispositif 2018 : catalogue renouvelé, mêmes canaux promotionnels que ceux identifiés en 2018.



## ■ La mise en place d'une signalétique pour les hébergements touristiques du Pays de L'Arbresle



Afin de signaler et rendre plus accessibles les hébergements touristiques du territoire du Pays de L'Arbresle pour les clients ayant réservé, et de promouvoir les hébergements touristiques pour les clientèles de passage et les habitants du territoire, un schéma d'implantation a été mis en place par le Pôle Tourisme de la Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle sur l'ensemble du territoire.

Ce travail a débuté en 2017 en collaboration avec chacune des communes et est conforme aux règles de la signalisation routière.



La pose de l'ensemble des panneaux s'est déroulée pendant l'été 2018. A ce jour, tous les hébergements touristiques sont signalés en suivant la même charte graphique, harmonisant ainsi la signalétique routière du territoire.

Cette action est mise à jour annuellement : intégration des nouveaux hébergements touristiques déclarés, suppression de ceux qui cessent leur activité.

## ■ 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 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.

### ➤ Les actions visant à informer

#### ■ Diffusion de la « lettre du réseau »



En 2018, trois lettres du réseau ont été envoyées à l'ensemble des acteurs touristiques du territoire. Ce support, créé en 2016 en complément des flash infos plus ponctuels, 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.

## ■ Constitution de groupes de travail afin d'élaborer le futur plan d'actions 2019-2021



Courant octobre 2018, trois groupes de travail ont été réunis, rassemblant près d'une quarantaine de professionnels du territoire, pour réfléchir ensemble à la stratégie touristique du territoire pour les trois prochaines années.

Des échanges riches et intéressants ont permis de dégager des pistes de réflexion afin de co-construire d'ici le début de l'année 2019 le prochain plan d'actions qui sera proposé pour validation à un prochain Conseil Communautaire.

## ■ Rencontres du Tourisme



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

La troisième édition de cet évènement s'est déroulée le 28 mai 2018 à la Cave des Coteaux du Lyonnais de Sain Bel et a réuni une quarantaine de participants autour des sujets suivants : présentation, en assemblée plénière, des nouveautés 2019 puis, en atelier et en collaboration avec Rhône Tourisme, du projet de « Place de marché départementale », outil de commercialisation proposé aux hébergements touristiques du territoire.

Ces rencontres ont également fait l'objet d'un temps d'échanges sous forme de speed dating et d'une dégustation de vins offerte par la Cave.

## ■ 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...

En 2018, sept nouveaux prestataires (hébergeurs, restaurateurs, prestataires de loisirs) ont été rencontrés sur leur structure.

## ■ Les manifestations du week-end



Depuis 2002, l'Office de tourisme élaborait et diffusait chaque semaine un programme des fêtes et manifestations de la région arbresloise qui se sont multipliées et diversifiées au fil du temps : le programme annonçait environ 1200 manifestations par an et était diffusé à 750 contacts qualifiés

Consultable et téléchargeable en ligne, cette newsletter relayait 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).

Le contenu était 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 opposable à l'ensemble des annonceurs.

Le second trimestre 2018 a été consacré à l'étude et la mise en place d'une nouvelle formule :

- Changement de périodicité
- Systématisation de l'annonce par formulaire en ligne
- Mise en relation du formulaire avec la base de données APIDAE
- Abonnement de l'OT un outil numérique de publication permettant de créer un agenda automatisé

### **Et après ?...**

En février 2019, le programme est devenu Agenda mensuel afin de permettre aux lecteurs de mieux préparer leurs sorties et notamment de prendre connaissance des modalités de réservations de certains événements.

Les organisateurs qui souhaitent augmenter la visibilité de leur manifestation en la publiant dans ce document doivent compléter le formulaire disponible sur [www.arbresletourisme.fr](http://www.arbresletourisme.fr), ceci avant le 15 du mois précédent la date de l'événement. Ces informations sont ensuite publiées sur APIDAE et éditées grâce à « Edit Yourself ».

Il conviendra de dresser en fin d'année un bilan de cette nouvelle formule et de mesurer la satisfaction des annonceurs et des lecteurs.

## ➤ Les actions visant à valoriser les activités

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



Ce dispositif a pour objectif de renforcer la mission d'accueil de l'Office de Tourisme en allant à la rencontre des visiteurs qui ne fréquenteraient pas la structure durant leur séjour.

En 2018, l'Office de Tourisme a renforcé sa présence sur des événements du territoire, en mettant l'accent sur la thématique balade et randonnée, ainsi que sur des manifestations organisées par le département.

Ainsi, l'Office de Tourisme a été présent sur 5 événements du territoire afin de valoriser toute son offre touristique, permettant ainsi de capter au total 303 contacts qualifiés (Randonnée des Cerisiers Blancs - Bessenay - 22 avril 2018, Marche du Colombier - Bully - 29 avril 2018, Fête de la Pierre - Saint Germain Nuelles - 12 et 13 mai 2018, Randonnée autour de la Tourette - Eveux - 13 mai 2018, Forum des Associations - L'Arbresle - 1er septembre 2018).

L'Office de Tourisme a également été présent sur des événements départementaux permettant de valoriser toute l'offre globale des Monts du Lyonnais et du Beaujolais, en partenariat avec les autres offices de tourisme du Rhône (Salon du Randonneur - Lyon - du 23 au 25 mars 2018, Lov'in Rhône - Lyon - 9 juin 2018, Lyon Free Bike - Lyon - 8 et 9 septembre 2018, Sport et Loisir en fête - Mornant - 9 septembre 2018).



### **Et après ?...**

Ce dispositif sera reconduit en 2019 sur des événements intra et extra-territoire.



## ■ L'organisation d'Eductour

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 2018 :

- Le 9 mars à Dommartin réunissant 20 acteurs qui ont pu découvrir 6 visites ou présentations
- Le 18 novembre à Saint-Julien-Sur-Bibost où 20 participants ont découvert 10 sites ou équipements. Ils se sont également prêtés au jeu en résolvant une enquête en équipe qui leur a permis de découvrir quelques particularités de la commune.

### **Et après ?...**

Une nouvelle programmation sera proposée pour l'année 2019 avec notamment une sortie sur le thème du Géopark Beaujolais.

Une enquête de satisfaction sera proposée pour connaître les besoins et profils des participants dans un souci d'amélioration.

## ■ 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 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 avec une sélection de médias jugés prioritaires parmi lesquels Le Progrès, le magazine EXIT, le quotidien Tribune de Lyon, le Magazine Grain de Sel ainsi que le site internet du comité départemental de randonnées pédestres du Rhône.



## ■ Éditions 2018



Comme chaque année, l'Office de Tourisme met à jour sa collection d'éditions afin de proposer, conformément au positionnement touristique du territoire, une information touristique actualisée et visuellement homogène, et de mettre en avant les nouveautés proposées.

Un dépliant promotionnel de l'Espace Découverte du Pays de l'Arbresle et du Musée Atelier des Canuts a également été créé afin d'accentuer la promotion de ce site majeur du territoire. Ces éditions touristiques sont diffusées sur le territoire à l'ensemble des prestataires touristiques par l'intermédiaire des correspondants communaux, ainsi que sur des points stratégiques de la métropole lyonnaise via une entreprise spécialisée en diffusion.



# 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**

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

**3113 contacts enregistrés** dont 2431 contacts au guichet (français pour 98% d'entre eux) et 682 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...) 25 %
- › Fêtes et manifestations 20 %
- › Boutique et billetterie 12 %
- › Musées et sites (monuments, visites guidées...) 11 %
- › Contacts professionnels (affiches et annonces de manifestations, prestataires...) 11 %
- › Services divers (plan de ville, transports, associations...) 11 % *(en hausse)*
- › Hébergements 3 %
- › 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. La stagnation de la fréquentation « au guichet » est pondérée par l'augmentation de la fréquentation de notre site internet. Le déplacement de « l'OT hors les murs » permet de rencontrer un public qui ne contacte pas habituellement l'Office de tourisme.

## ■ **Via Internet**

**Nombre de sessions de connexion** : +26% (41 400 sessions de janvier à décembre 2018)

**Nombre de pages vues** : +8% (122 000 de janvier à décembre 2018)

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

- 1/agenda-en ce moment
- 2/à faire, balades, randonnées, VTT
- 3/à faire, balades, randonnées

Les pages des Balades Gourmandes ainsi que des Journées Européennes du Patrimoine ont également été bien consultées en 2018, notamment grâce aux canaux de communications extérieurs utilisés qui invitent à se connecter sur ces pages (Facebook, newsletters, presse...).



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

# C'est aussi...

■ **Les billetteries d'évènements et prestations en lien avec l'offre du territoire,** tenues gracieusement pour le compte d'organisateur : 4 billetteries, 434 billets vendus (6 000€).

■ **La boutique**

Une sélection d'ouvrages dédiés au patrimoine du territoire et de supports thématiques (cartes de randonnées pédestres) : 203 articles ont été vendus (contre 183 en 2017) 121 cartoguides PDIPR, dont 120 cartoguides PDIPR, pour un total de 1510 €. Le produit le plus vendu est le cartoguide de randonnée PDIPR n°4 « Pays de L'Arbresle » (79). Le panier moyen se monte à 10.24 €.



## LA TAXE DE SÉJOUR

33 152 € de recettes de taxe de séjour collectées par 55 établissements en 2017 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**

#### **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*

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

### **Josiane RIVIER**

#### **Coordinatrice touristique**

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

- 📍 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 promouvoir vos manifestations, proposer des billets à la vente ou des expositions et animations à l'Espace Découverte.*

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





## NOTES

---



## NOTES

---

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

117, rue Pierre Passemard 69210 L'Arbresle

Tél. : 04.74.01.68.90

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



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

18, place Sapéon 69210 L'Arbresle

Tél : 04.74.01.48.87

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



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



*Lyonnais et Beaujolais*

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