



Office de Tourisme
du Pays de L'Arbresle



Lyonnais et Beaujolais



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
Pays de L'Arbresle

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021

DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE DU PAYS DE L'ARBRESLE

EDITO	3
PROPOS INTRODUCTIF	4
BILAN DES ACTIONS 2021 ET PERSPECTIVES 2022	5
ACTIONS PARTICIPANT AU DEVELOPPEMENT ET A LA QUALIFICATION DE L'OFFRE PATRIMONIALE	5
Les actions en aménagement et en création d'offres de découverte	5
Conception d'un parcours artistique et touristique - Les Murmures du temps	5
Animation du plan de gestion de l'espace naturel sensible des Carrières de Glay	6
Territoire vélo	7
Les balades gourmandes	7
Les Dimanches Electriques	8
Les Gnolus : geocaching des Monts du Lyonnais	8
Patrimoine gourmand	9
Animation de l'Espace Découverte	10
Programmation des Mercredis Découverte	10
Journée du patrimoine	11
Offre d'animations scolaires	11
Refonte des fiches de randonnées	12
Les actions en accompagnement de projets	13
Dispositif de valorisation du patrimoine	13
Dispositif d'aides directes aux projets touristiques	13
ACTIONS PARTICIPANT AU DEVELOPPEMENT ET A LA QUALIFICATION DE L'OFFRE D'ACCUEIL	14
Accueil de groupes	14
Mise en place d'une signalétique pour les hébergements touristiques	14
Mise en place d'une signalétique pour les sites touristiques majeurs	14
ACTIONS PARTICIPANT A L'ANIMATION DU RESEAU	16
Actions visant à informer	16
Rencontres avec les correspondants communaux	16
Les rendez-vous inspirants	16
Diffusion de la « Lettre du Réseau »	17
Visites de prestataires	17
Agenda mensuel des manifestations	17
Animation inter-secteurs	18
Actions visant à valoriser les activités	19
Dispositif d' « Office de Tourisme hors les murs »	19
ACTIONS PARTICIPANT A LA PROMOTION ET AU MARKETING	20
Relations presse et insertions publicitaires	20
Editions	21
Partenariats avec l'Office de Tourisme intercommunautaire des Monts du Lyonnais	21
Partir ici : l'outil pour redécouvrir sa région	21



EDITO
PAR FLORENT CHIRAT,
VICE-PRÉSIDENT EN CHARGE DU TOURISME,
PRÉSIDENT DE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE L'ARBRESLE

Comme chaque année, nous vous présentons le rapport d'activités reprenant les actions touristiques développées au niveau du Pays de L'Arbresle ainsi que les projets en cours. Cette année 2021, encore bien marquée par les effets de la crise sanitaire, a cependant permis un rebond au niveau de l'activité économique globale. Le secteur du tourisme a pu en bénéficier en partie, à des degrés différents selon les activités. Celles liées aux animations de groupes, aux regroupements dans des locaux, ont bien sûr été de nouveau impactées. Les activités extérieures, elles, ont pu reprendre progressivement avec un certain succès, de même que l'accueil sur de courts séjours avec une clientèle plus locale dans un 1er temps.

Le pôle Tourisme de la Communauté de Communes et l'Office du tourisme ont participé à cette dynamique de reprise en relançant les offres et les animations habituelles sur le territoire. Un compte-rendu de ces activités vous est présenté dans ce rapport.

Dans la volonté de toujours innover et développer, l'année 2021 a permis de lancer le projet, préparé depuis plusieurs années, de parcours touristique et culturel, dénommé désormais « Les Murmures du temps ». Ces parcours jalonnés d'œuvres artistiques permettront de découvrir le territoire sous un autre angle avec le souhait de mettre en valeur les différents patrimoines existants (bâti, paysagers, agricoles, etc). Un projet d'ampleur destiné à faire rayonner les différents atouts de notre territoire de manière originale, et à créer du lien entre les différentes entités intervenant dans les domaines touristiques et culturels, et les habitants, à travers une importante étape de médiation dès le début d'année 2022.

Pour le côté plus sportif, à souligner également le travail réalisé dans le cadre du programme Territoire vélo, en partenariat avec la Fédération Française de Cyclisme, qui nous permettra, à travers plusieurs actions, de compléter l'offre VTT existante. Une 1ère action se traduira, dès 2022, par la mise en place de circuits destinés au cyclotourisme.

Je tiens à remercier les collaborateurs du pôle tourisme et de l'OT pour leur investissement dans ces animations et ces nouvelles actions.

Un mot en particulier pour saluer le travail d'Audrey GAILLARD qui intervenait avec nous depuis 2016 sur le développement touristique et l'animation des différents réseaux. Elle nous quitte en ce début d'année afin de rejoindre un autre territoire, nous lui souhaitons bonne route ! Son remplacement est en cours.

Merci également aux acteurs du territoire qui continuent de s'investir au quotidien, malgré le contexte difficile, dans la mise en valeur des offres touristiques du Pays de L'Arbresle.

En 2022, en nous appuyant sur vous, nous aurons à cœur de continuer à créer du lien, animer, fédérer l'ensemble du réseau.

Je vous souhaite une agréable lecture.

Florent CHIRAT

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

Le rapport d'activités qui vous est présenté rappelle les composantes de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle et détaille l'ensemble des actions mises en œuvre en 2021 et les perspectives 2022 pour servir le développement touristique du territoire.

Pour rappel, la politique touristique du Pays de L'Arbresle relève de deux instances de décision :

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

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

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

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

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

Pilotage par l'Office de Tourisme

Office de Tourisme
du Pays de L'Arbresle



Lyonnais et Beaujolais

Pilotage par la Communauté de Communes



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
Pays de L'Arbresle

Nous vous souhaitons une agréable lecture.

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE EN 2021 ET CELLES PROJETÉES EN 2022 DÉPLOIENT CHACUN DES AXES DE LA STRATÉGIE TOURISTIQUE.

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 à connecter ces différents éléments de patrimoine entre eux et à les qualifier pour rendre l'offre globale attractive et lisible.

Des actions en aménagement, en création d'offres de découverte et en accompagnement de projets ont été conçues et / ou mises en œuvre à ces fins.

LES ACTIONS EN AMÉNAGEMENT ET EN CRÉATION D'OFFRES DE DÉCOUVERTE

CONCEPTION D'UN PARCOURS ARTISTIQUE ET TOURISTIQUE – LES MURMURES DU TEMPS



Par autorisation de programme votée en avril 2021, la Communauté de Communes développe un ambitieux projet de parcours artistique et touristique sur son territoire autour d'un itinéraire en modes doux, accessible aux personnes à mobilité réduite, jalonné d'œuvres d'art originales. A termes, cet itinéraire sera mis en valeur au cours d'une

manifestation événementielle forte, de type festival.

L'opportunité d'un faire-valoir artistique sur le territoire s'inscrit comme un levier fort :

- De développement économique-touristique démarquant, bénéficiant au territoire élargi entre Monts du Lyonnais et Beaujolais,
- De promotion du cadre de vie résidentiel,
- D'animation territoriale du fait de son ancrage auprès de la population et des acteurs du territoire (bénévoles et professionnels du tourisme, entreprises, commerçants, producteurs, habitants, scolaires, centres de loisirs, personnes âgées, personnes en situation de handicap, en réinsertion sociale...).

La Communauté de Communes s'est associée les compétences d'un groupement sélectionné à l'issue d'une procédure de marchés publics et constitué notamment d'un directeur artistique et coordonnateur technique pour accompagner la mise en œuvre de la phase de pré-figuration du parcours, d'animation territoriale et de programmation du festival.

Cette équipe prestataire est complétée en interne par un binôme vice-président et chef de projet en charge de la coordination du projet, en lien étroit avec les différents services de la collectivité afin de positionner le parcours comme un laboratoire à ciel ouvert, au service de toutes les politiques portées par la Communauté de Communes.

La gouvernance du projet repose par ailleurs sur différentes instances : comité de pilotage (composé d'élus en charge de la validation des orientations et du projet artistique), comité technique (composé de personnes expertes de la culture contemporaine au profil varié, coéquipiers du projet en capacité d'apporter la contradiction pour l'enrichir et garantir ainsi sa dimension artistique) et commission thématique dédiée (composée d'élus communautaires et municipaux en charge d'élaborer les propositions au comité de pilotage et associée aux étapes clés du Comité technique).

Différentes étapes ont ainsi pu être validées au cours du deuxième semestre 2021 :

- La restitution d'un diagnostic territorial effectué par l'Ecole urbaine de Lyon avec pour objectif la pré-figuration du fil rouge de la direction artistique
- La validation de l'identité visuelle du parcours, son nom "Les Murmures du temps, parcours artistique et culturel du Pays de L'Arbresle"
- La programmation des animations territoriales afin d'assurer l'ancrage territorial du projet en faisant participer le plus largement et massivement possible les habitants du territoire.

L'année 2022 compte par ailleurs de nombreuses échéances fondamentales au projet et notamment :

- Le déploiement des animations territoriales autour d'une quarantaine d'évènements proposés sur différentes communes du territoire
- La création d'un site Internet dédié comme outil support du projet et la validation de la stratégie globale de communication
- La sélection des artistes à l'issue d'une procédure d'appel d'offres
- L'organisation des résidences d'artistes permettant leur immersion locale en phase de création.

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



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

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

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

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

Les actions planifiées au plan de gestion 2020-2025 font l'objet de convention de partenariat et de financement annuelles conclues avec le Département du Rhône.

Parmi celles réalisées en 2021 :

- Plantation d'une haie en frange du massif de Renouée pour concurrencer cette dernière et ainsi la contenir
- Fauchage tardif des pelouses sèches, débroussaillage des ligneux et entretien des sentiers périphériques
- Pose d'un écomètre pour suivre l'évolution de la fréquentation du site
- Accueil du public scolaire dans le cadre d'animation de sensibilisation et d'éducation à l'environnement

Actions identifiées pour 2022 :

- Mise en œuvre d'une gestion différenciée (pose de panneaux, élaboration d'une carte de zonage relatif à l'entretien du site)
- Entretien et gestion du site (débroussaillage, fauche tardive, coupe sélective de ligneux)
- Poursuite des acquisitions foncières par la commune
- Formation des agents communaux
- Reprise du projet de salle voutée

TERRITOIRE VÉLO



Afin de consolider les activités de pleine nature sur le territoire et de qualifier l'accueil pour les pratiquants, une étude a été confiée à Race and Co, agence de développement du Comité Auvergne-Rhône-Alpes de la Fédération Française de Cyclisme en la personne d'Emmanuel Henry, Directeur du Développement. Cette étude, financée en partie par le CODEC (contrat d'objectif déchets et économie circulaire de la CCPA – volet écotourisme) a été menée de mars à juin, période pendant laquelle les communes ont été contactées et questionnées.

Il a été observé que le territoire du Pays de L'Arbresle possède de véritables atouts pour le développement du vélo, ainsi que des acteurs locaux dynamiques (clubs, communes, associations, ambassadeurs potentiels). Les actions communautaires en faveur de la mobilité et l'inter-modalité sont également des atouts. A noter, le département (EPIC Rhône tourisme) sera le relai de la marque nationale Accueil Vélo dès 2022. En points faibles, il a été constaté une offre de pratique structurée relativement faible (offres globales, séjours encadrés, activités associatives).

Dix actions ont été proposées pour structurer, créer et communiquer sur la pratique du vélo loisirs à partir de 2022 et jusqu'en 2024.

ET APRÈS ?...

La première action sera la création d'un espace cycloport labellisé, s'en suivront des actions de communication (web, carte VTT...), de structuration de l'offre (sur le principe des balades gourmandes, séjours packagés...), d'accompagnement des acteurs (ateliers...).

Un lien avec les projets communautaires de mobilités et de sport-santé pourra également être envisagé.

LES BALADES GOURMANDES



Pour rappel, en 2018 ont été créées et commercialisées les offres de Balades Gourmandes de l'Office de Tourisme. Il s'agit donc de la quatrième saison de commercialisation de cette offre.

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

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

Trois nouvelles balades sont venues compléter la collection cette année : une au départ de Bessenay avec le restaurant le Café du Midi, une au départ de Savigny avec le restaurant Le Clos de L'Abbaye, et une au départ de Sarcey avec le restaurant Le Chatard.

Ces offres sont désormais disponibles à la réservation également sur le site de l'Office de Tourisme de Lyon via un partenariat validé en 2021.

L'année 2021 enregistre 117 réservations, représentant près de 3930 € de retombées économiques pour les prestataires partenaires.

391 personnes ont été clients de ces offres, soit quasiment la même fréquentation qu'en 2020 (396 participants). A noter que 40% de ces personnes proviennent du Pays de L'Arbresle, 20% de Lyon et la Métropole et 20% d'autres département ou régions.

Une vingtaine de coffrets cadeaux a également été vendue et pourra être consommée en 2022.

ET APRÈS ?...

La commercialisation de ces offres se poursuit en 2022 avec de nouvelles balades et de nouveaux formats (balades avec en fin de parcours une dégustation dans une micro-brasserie ou un domaine viticole, déclinaison de balades en VTT....)



LES DIMANCHES ELECTRIQUES



Suite à l'achat d'une flotte de 12 VTT électriques courant 2018 et à la réalisation d'un réseau de 26 circuits VTT sur le territoire, une offre de balades en VTT électriques a été créée en 2019 en partenariat avec Laurent Cherbonnel, guide moniteur VTT professionnel.

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

20 balades étaient initialement prévues en 2021, mais 4 ont dû être annulées du fait du 3ème confinement ou faute de participant.

Sur les 16 balades finalement organisées, on note un taux de remplissage de 85% soit 151 participants.

A noter que 48% de ces participants viennent du Pays de L'Arbresle et 35% de Lyon ou des communes de la Métropole.

Le taux de satisfaction des visiteurs est également très intéressant, une très grande majorité de personnes ayant répondu à l'enquête de satisfaction déclarent vouloir revenir pour faire d'autres balades.



Des coffrets cadeaux de cette offre ont également été réservés en 2021 et pourront être utilisés pour la saison 2022.

ET APRÈS ?...

Une saison 4 sera lancée dès la mi-mars 2021 avec des balades proposées tout au long de la saison jusqu'en octobre.

Des balades avec en fin de parcours des dégustations dans une micro-brasserie et dans des domaines viticoles seront également proposées.

Les mesures sanitaires mises en place en 2020 et 2021 seront poursuivies pour proposer une activité en toute sécurité, notamment la désinfection systématique des vélos avant et après chaque balade.

LES GNOLUS : GEOCACHING DES MONTS DU LYONNAIS



Pour rappel, le géocaching Les Gnolus est une vaste chasse aux trésors permettant de découvrir de façon ludique les éléments patrimoniaux et paysagers de la destination Monts du Lyonnais.

L'offre a été créée fin 2019 en partenariat avec l'Office de Tourisme Intercommunautaire des Monts du Lyonnais.

Cette activité de loisirs utilise la technique du GPS pour suivre un circuit pédestre jalonné d'énigmes à résoudre permettant d'arriver à la cache finale. A l'intérieur de cette cache se trouve une récompense (badge à l'effigie des personnages de l'offre) offerte aux visiteurs.

Une application mobile sert de support de jeux sur le terrain, ainsi qu'un site internet vitrine et une page Facebook régulièrement alimentée.

19 circuits ont été conçus à l'échelle des Monts du Lyonnais, dont trois sur le territoire du Pays de L'Arbresle : un dans le centre historique de L'Arbresle (thématique patrimoine), un à Bessenay (thématique produits du terroir) et un troisième créé en 2021 au départ de Savigny (thématique nature).

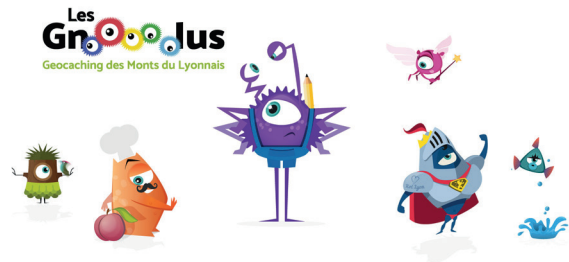
Quelques chiffres de fréquentation :

Après deux années de fonctionnement, le bilan de l'opération est positif en termes de fréquentation : le nombre de comptes créés sur l'application a triplé en 1 an passant de 4123 fin 2020 à **12 627** fin 2021 dont 3994 ayant réalisés au moins une balade.

Bon nombre de familles a par ailleurs déjà effectué plusieurs balades de l'offre puisqu'on dénombre

au total plus de **11 000 balades** effectuées depuis le lancement fin 2019.

Concernant les trois circuits du Pays de L'Arbresle, la balade de L'Arbresle « Sacré Graal » a été effectuée depuis le lancement par **840 familles**, la balade de Bessenay « Oh Cherry Chérie » par **609 familles** et celle de Savigny « Le chat marié de Savigny » par **323 familles**.



Au niveau de la provenance globale des visiteurs : 90% viennent du Rhône (56% Monts du Lyonnais / 28% métropole de Lyon / 6% Beaujolais, Pilat Rhodanien), 5% Région AURA hors Rhône et 5% des autres régions françaises.

Un parcours éphémère au Parc de la Tête d'Or à Lyon a également été créé.

Initialement prévu en résonance avec le Salon du Randonneur qui se tient chaque année à la Cité Internationale à Lyon et après deux années consécutives où l'évènement a dû être annulé, il a été décidé de lancer cette opération durant tout le mois de juillet 2021 à destination du public lyonnais. L'objectif étant de faire découvrir l'activité aux habitants de la métropole et de les inciter à poursuivre en allant dans les Monts du Lyonnais.

458 familles ont ainsi réalisé ce parcours durant tout le mois dont 84 pour la première fois grâce à cette opération.

Courant 2021, l'EPIC Maison Départementale Rhône Tourisme a sollicité l'Office de Tourisme Intercommunautaire des Monts du Lyonnais pour développer cette activité et l'étendre sur l'ensemble du département du Rhône.

Les objectifs de cette extension géographique sont de :

- Développer l'activité en proposant de nouveaux parcours
- Augmenter la visibilité de l'offre et capter de nouveaux joueurs
- Fidéliser la communauté de joueurs existants
- Réaliser des économies de fonctionnement

Une convention de partenariat a été rédigée afin de préciser les rôles et obligations de chaque partie en vue de planifier et réussir l'évolution de cette activité.

ET APRÈS ?...

En 2022, le partenariat avec l'EPIC Maison Départementale Rhône Tourisme sera finalisé et l'activité développée sur l'ensemble du département du Rhône.

12 parcours seront créés dès le printemps sur le territoire du Beaujolais, et plusieurs autres sur les autres secteurs du département (Beaujolais Vert, Vienne-Condrieu, Est lyonnais...).

Pour fidéliser les joueurs actuels, il apparaît nécessaire de continuer de créer de nouveaux parcours sur la destination Monts du Lyonnais au fil des années.

Sur le Pays de L'Arbresle plusieurs pistes sont à l'étude pour proposer un nouveau parcours à l'automne 2022.

PATRIMOINE GOURMAND



Suite à la sollicitation de certaines associations du patrimoine, une offre de visites guidées du patrimoine agrémentées d'un pique-nique de produits locaux en fin de visite a été créée en 2020 après le premier confinement.

Cette offre a été reconduite en 2021 avec de nouveaux sites ou associations du patrimoine qui ont rejoint le dispositif, au nombre total de 6 : Association des Amis du Vieil Arbresle, Couvent de la Tourette et Association Eveux et son Patrimoine, Association Savigny Patrimoine, Association des Carrières de Glay, la commune de Sain Bel et la commune de Sarcey.

On dénombre 12 visites organisées sur les 26 initialement prévues, pour 55 participants venus essentiellement du Pays de L'Arbresle.

Les retours des enquêtes de satisfaction sont très positifs avec des personnes ayant indiqué vouloir revenir pour faire d'autres visites.

ET APRÈS ?...

Malgré le contexte sanitaire encore incertain et la baisse de fréquentation constatée pour les visites de groupe, les associations du patrimoine impliquées dans la démarche ont exprimé l'envie de reconduire une nouvelle saison de commercialisation.

Les visites 2022 seront proposées durant les vacances scolaires les jeudis et samedis d'avril à octobre.

Le nom de l'offre sera modifié pour éviter les confusions avec l'activité Balades Gourmandes : « Les visites pique-nique du Pays de L'Arbresle ».

ANIMATION DE L'ESPACE DÉCOUVERTE

Avec le Musée-atelier des Canuts inauguré en 2017, l'Espace Découverte du Pays de L'Arbresle offre depuis 2012 une vitrine complète des éléments patrimoniaux et culturels du territoire. En temps normal, le site propose un programme annuel d'expositions ponctuées d'animations et diverses réunions se tiennent à l'Espace Découverte utilisé comme « lieu de vie et d'accueil ».

L'évolution encourageante de la fréquentation au cours des deux années précédant la crise COVID (1514 visiteurs en 2019 et 1432 visiteurs en 2018) a été stoppée par la situation sanitaire. Suite à la faible fréquentation de l'année 2020 (569 visiteurs), jalonnée de périodes de fermeture totale, l'Espace Découverte n'a pu rouvrir qu'au mois de mai 2021 et n'a accueilli que 449 visiteurs durant ces 144 jours d'ouverture. La conjoncture n'a pas permis la reprise des activités « lieu de vie et d'accueil » (réunions, permanences associatives...).

Quatre expositions ont été tout de même présentées :

- La vigne et le vin au Pays de L'Arbresle (Grappa) du 21 mai au 3 juin (reprise d'une expo interrompue en octobre 2020)
- Vert horizon : la forêt des Monts du Beaujolais (Communauté de Communes de l'Ouest Rhodanien) du 8 juin au 3 juillet
- La vie dans mon jardin pendant le confinement (Vincent LAFONT, photographe amateur savignois), du 9 juillet au 8 septembre
- Le Chanvre d'hier et d'aujourd'hui (Grappa) du 11 septembre au 31 décembre

Totalement interrompues depuis 2020, les animations et visites portées par les Amis du Vieil Arbresle (démonstrations de tissage, Journées du patrimoine...) n'ont pas repris en 2021, hormis 2 ouvertures dominicales du Musée-atelier des Canuts, au dernier trimestre, qui ont attiré 30 visiteurs.

**ET APRÈS ?...**

La crise sanitaire influence la réflexion en cours sur la mise à jour thématique et scénographique de l'Espace Découverte : repenser le cheminement du visiteur, être en capacité de s'adapter aux mesures sanitaires fluctuantes, reconsidérer les interactions tactiles...

PROGRAMMATION DES MERCREDIS DÉCOUVERTE

Cette action met en œuvre un programme varié d'animations (balades, démonstrations, ateliers) renouvelées chaque année.

Elles sont promues et commercialisées par l'Office de Tourisme avec versement d'une contrepartie aux intervenants professionnels et associatifs.

Organisées cette année des vacances de février aux vacances de la Toussaint (tous les mercredis et samedis pendant les vacances scolaires), avec démultiplication des visites sur le même thème pour contrebalancer les jauges sanitaires et toujours en extérieur pour limiter le risque de contagion.

En début de saison les rassemblements de + de 6 pers. étant interdits, la capacité était limitée à 4 ou 5 personnes par visite. En avril, les visites ont été annulées en période de confinement. En été, les jauges ont été



levées.

- 41 animations proposées (contre 21 en 2020) (dont 17 mercredis et 4 samedis) et 9 visites de secours
- 169 participants (contre 81 en 2020)
- 43% de remplissage par rapport à la capacité réelle (contre 91 % en 2020) 34% de remplissage par rapport à la capacité initiale prévue (contre 13 % en 2020).

Pour 2022, il est prévu de supprimer les visites en février car trop dépendantes de la météo et nécessitant une promotion très précoce. Un programme axé sur la découverte des métiers sera envisagé avec la reprise des « visites de secours ».

JOURNÉE DU PATRIMOINE



Depuis 2016, l'Office de tourisme anime un groupe de travail constitué de représentants d'associations, de sites, de communes ou de particuliers, tous organisateurs et acteurs des Journées du Patrimoine. Cela a permis de renforcer les liens entre les nombreux sites et animations, de stimuler la participation aux grands événements nationaux du patrimoine (JPPM et JEP), de structurer l'offre et la programmation, de mettre en place des actions de communication, de promotion et d'animation, de créer de nouveaux supports de médiation.

Bilan 2021

Les Journées du Patrimoine de Pays et des Moulins (JPPM), qui avait été annulées en 2020, ont été organisées cette année les 26 et 27 juin 2021. Le thème de cette 23ème édition était « L'arbre, vie et usages ».

En Pays de L'Arbresle seules 2 animations ont été proposées :

- Samedi 26 juin : exposition « Vert horizon : la forêt des Monts du Beaujolais » à l'Espace Découverte du Pays de L'Arbresle
- Dimanche 27 juin : visite guidée du Moulin Marcel Coquard à St Julien sur Bibost.

La **38ème édition des Journées Européennes du Patrimoine (JEP)** a été perturbée comme l'année dernière par la crise COVID qui perdure. Mais le nombre croissant d'animations et de visiteurs démontre qu'il est possible de poursuivre la découverte du patrimoine tout en respectant les précautions sanitaires.

En Pays de L'Arbresle :

- 16 sites participants sur 10 de nos 17 communes.
- 2095 visiteurs en 2021 (contre 1153 en 2020).
- Aucune difficulté concernant le contrôle du pass sanitaire, le respect des gestes barrières et les autres mesures parfois instaurées : réservations préalables, sens de circulation etc.
- Les sites qui ont étudié l'origine géographique de leurs visiteurs ont constaté que 35% d'entre eux sont originaires du Pays de L'Arbresle, le reste vient essentiellement du Rhône et marginalement des départements voisins.

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

OFFRE D'ANIMATIONS SCOLAIRES



La programmation d'animations scolaires sur les Espaces Naturels Sensibles

Afin de se positionner comme acteur direct de l'éducation pour un développement durable, la Communauté de Communes renouvelle chaque année un programme d'animations scolaires d'éducation et de sensibilisation à l'environnement qu'elle propose à l'ensemble des écoles maternelles et primaires du territoire, publiques ou privées.

Ces animations qui concernent notamment les Espaces Naturels Sensibles (ENS) sont composées de 3 séances dont une sortie sur le terrain.

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

Cette programmation a pour objectif de favoriser l'émergence ou le renforcement de comportements

éco-citoyens.

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

Pour l'année 2020/2021, 1100 élèves (chiffres constants), de la PS au CM2 scolarisés dans 18 écoles réparties sur 13 communes du territoire ont ainsi pu être sensibilisés.

7 sorties ont par ailleurs été organisées dans le cadre des Mercredis Découverte via le Conservatoire National Botanique du Massif Central et FNE regroupant 20 participants.

Les conditions particulières de l'année 2021 peuvent expliquer le faible nombre d'inscription aux animations grand public.

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 2021.

REFONTE DES FICHES DE RANDONNÉES



Au vu de la demande croissante des visiteurs autour de la randonnée et de la volonté des communes de pouvoir disposer de fiches de randonnée au départ de leur centre bourg, il a été décidé de refondre les anciennes « fiches vertes » du territoire.

Ces fiches de randonnées, éditées il y a une quinzaine d'années, présentaient des suggestions de randonnées au départ de chaque commune du territoire et étaient disponibles en format papier dans différents points de diffusion dont les mairies.

L'idée de ce projet est de proposer une fiche de randonnée au départ de chaque commune, en format PDF et GPX, ainsi qu'en format papier.

Chaque commune a été rencontrée durant le printemps pour dessiner les parcours, La reconnaissance terrain et la rédaction des descriptifs des itinéraires ont été confiées aux référents PDIPR nouvellement nommés au sein de chaque commune.

Les éléments ont ensuite été compilés pour la réalisation graphique de ces fiches.

ET APRÈS ?...

Les 17 fiches de randonnée seront créées par le service communication de la Communauté de Communes et imprimées au printemps.

Elles seront disponibles en ligne sur le site de l'Office de Tourisme et sur les sites des mairies, ainsi qu'en format papier.

ACTIONS EN ACCOMPAGNEMENT DE PROJETS

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

DISPOSITIF DE VALORISATION DU PATRIMOINE



Instauré en 2017, ce dispositif vise à soutenir toutes opérations de valorisation du patrimoine qui participent à la mise en œuvre de la stratégie touristique du Pays de L'Arbresle et s'adresse à l'ensemble des associations du patrimoine et des communes du territoire.

L'appel à projet 2021 a permis de soutenir 4 opérations pour un montant global d'aides de 8070 €.

ET APRÈS ?...

Chaque année et conformément au règlement d'attribution des aides, les dossiers de demande d'aides sont transmis à l'ensemble des mairies et des associations du patrimoine du Pays de L'Arbresle au cours de la deuxième quinzaine du mois d'octobre de l'année N. Ils doivent être déposés à l'automne pour pouvoir donner lieu à un financement à l'année N+1. L'attribution des aides est entérinée lors du vote du budget communautaire de l'année N+1, dans la limite de l'enveloppe globale dédiée aux subventions.

DISPOSITIF D'AIDES DIRECTES AUX PROJETS TOURISTIQUES



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

L'appel à projet 2021 n'a enregistré aucune demande d'aide.

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

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

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

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

ACCUEIL DE GROUPES



L'Office de Tourisme propose un service sur mesure aux groupes pour leur permettre de découvrir le large patrimoine du Pays de L'Arbresle.

Cette année encore, l'activité groupe a été fortement réduite du fait de la situation sanitaire critique.

Seulement 8 groupes ont pris contact avec le service groupe en 2021, 5 d'entre eux ont pu concrétiser leur venue, soit 160 visiteurs. Ce qui représente tout de même 2554 € de retombées économiques pour les acteurs du territoire. Malgré tout, et compte tenu du taux de satisfaction, le service Groupes poursuivra sa prestation de conseil en 2022.

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



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

Ce travail n'ayant pas pu s'exécuter en 2020 du fait du contexte sanitaire et des retards pris dans la réalisation des chantiers, la pose des panneaux a été effectuée à l'automne 2021.

ET APRÈS ?...

Une mise à jour annuelle est prévue pour supprimer les panneaux des hébergements ayant arrêté leur activité et pour ajouter ceux qui débutent leur activité.

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



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

Après la réalisation d'un schéma d'implantation afin d'évaluer approximativement le besoin à l'échelle du territoire, un marché public de signalétique (commun au service agriculture, voirie et développement économique) a permis de retenir l'entreprise qui aura à sa charge la fabrication et la pose des panneaux.

Le travail de pose n'ayant pas pu s'exécuter en 2020 du fait du contexte sanitaire et des retards pris

dans la réalisation des chantiers, la pose des panneaux a été effectuée à l'automne 2021.

Les panneaux posés respectent les règles de signalisation routière et suivent la même charte graphique que les panneaux des hébergements touristiques.

Un travail similaire a également été effectué par le service Agriculture de la Communauté de Communes, pour signaler les exploitations fermières qui ouvrent leurs portes au public pour de la vente directe.

ET APRÈS ?...

Des ajouts complémentaires de panneaux pourront être faits si des besoins avérés venaient à être constatés.



LES ACTIONS PARTICIPANT A L'ANIMATION DU RESEAU

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

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

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

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

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

ACTIONS VISANT À INFORMER

RENCONTRES AVEC LES CORRESPONDANTS COMMUNAUX

Cette année, les correspondants communaux ont été réunis au printemps. Un temps d'échanges apprécié par les 11 communes représentées. L'occasion de reparler des missions de l'Office de Tourisme, ses nouveautés 2021 mais surtout de laisser la parole à chaque correspondant pour transmettre les projets en cours sur la commune.

Les correspondants ont été rencontrés à nouveau de manière individuelle et en mairie en octobre. Un temps nécessaire à la bonne prise en compte des besoins et au maintien de la relation avec la Communauté de Communes.

ET APRÈS ?...

Ce format de rencontre biannuel fonctionne bien et devrait être reconduit en 2022 : temps d'échanges au printemps et rendez-vous en mairies à l'automne.

LES RENDEZ-VOUS INSPIRANTS

Dans le cadre de ses missions d'animation et de mise en réseau des acteurs, l'Office de Tourisme a travaillé à la mise en œuvre d'un programme de 8 rendez-vous pour les mois de février à mai 2021. Le contexte ayant fait naître de nouveaux besoins, ce programme a été créé pour répondre collectivement à des enjeux de développement et d'adaptation de l'offre ; mais aussi renforcer la fierté locale, apporter du positif et des perspectives nouvelles.

Exclusivement animés par des intervenants extérieurs, la majorité des rendez-vous est proposée à distance. Les thématiques choisies sont en phase avec les atouts et potentialités du territoire et utiles/facilement applicables au quotidien.

6 Rendez-vous maintenus, 2 rendez-vous annulés, 38 acteurs touchés

- Repenser l'accueil, table ronde, pépites locales = 2 ateliers avec Pierre Eloy (mars/avril);
- Tourisme durable, engagement/actions concrètes = 2 ateliers avec Guillaume Cromer (avril);
- Gestion des déchets = 1 atelier avec service déchets CCPA (CODEC) = annulé par manque de participants (- de 5);
- Balade nature aux Carrières de Glay = 1 sortie par France Nature Environnement (mai);
- Balade lecture de paysage = 1 sortie par CAUE Rhône Métropole (mai);
- Accueil vélo = 1 atelier de sensibilisation avec la FFC (mai) = annulé par manque de participants (- de 5).

Un questionnaire de satisfaction a été envoyé à chaque participant à la suite des rendez-vous. 85% des inscrits ont « beaucoup » apprécié les rendez-vous. Les participants ont notamment apprécié l'apport de connaissances pointues, l'interaction, les exemples locaux, les perspectives positives que les sujets ont amenés. Des applications concrètes sont attendues (guide des pépites locales, stratégie tourisme durable).

A noter, les replay des rendez-vous ont été adressés à tous les acteurs mais ce service n'a pas été utilisé (aucun visionnage complet).

ET APRÈS ?...

Maintenir une bonne animation du réseau des acteurs touristiques reste une priorité. A cet effet, des temps d'échanges, de réflexion, de connaissance de son territoire et des clientèles (vélo notamment) seront poursuivis. Les groupes de travail, réunis dans le cadre de la conduite des projets, seront également privilégiés en 2022.

DIFFUSION DE LA « LETTRE DU RÉSEAU »



En 2021, l'Office de Tourisme a continué d'envoyer régulièrement des newsletters à l'ensemble des acteurs touristiques du territoire afin de faciliter la création de liens, d'enrichir la connaissance du territoire, de communiquer sur les actions de l'Office de Tourisme ou encore d'informer plus spécifiquement sur des sujets donnés.

ET APRÈS ?...

L'Office de Tourisme s'est doté fin 2021 d'un nouveau logiciel de gestion relation client lui permettant notamment d'envoyer des newsletters. Le rythme d'envoi d'une newsletter par trimestre pourra ainsi être repris grâce à cet outil.

VISITES DE PRESTATAIRES



Chaque année, l'Office de Tourisme va à la rencontre des acteurs du territoire, en privilégiant les nouveaux arrivants, 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...

ET APRÈS ?...

Ce dispositif se poursuivra afin de créer et de renforcer le lien essentiel entre l'Office de Tourisme et les socio-professionnels du territoire.

AGENDA MENSUEL DES MANIFESTATIONS



Depuis 2019, une nouvelle formule d'agenda mensuelle des fêtes et manifestations en Pays de L'Arbresle est diffusée sous la forme d'une newsletter expédiée à 1500 contacts. Le programme est également consultable ou téléchargeable sur le site Internet www.arbresletourisme.fr dans la rubrique «Sortir» > «Ce mois».

Les organisateurs qui souhaitent paraître dans l'agenda sont invités à remplir un formulaire en ligne avant le 20 du mois précédent leur événement. Ce formulaire génère automatiquement une fiche sur la base de données APIDAE. Une fois modérées par l'OT, ces informations sont publiées dans l'agenda mensuel créé à partir de l'outil numérique de publication « Edit Yourself ».

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

En 2021, la diffusion des agendas mensuels n'a repris qu'en juillet, mais peu de véritables manifestations ont été annoncées. En été, l'agenda a concerné surtout les activités de l'OT (Mercredis-Découverte, Patrimoine Gourmand, Dimanches Electriques, Animations Nature...) et les visites de sites (Tourette, Mine, Reverdy...). Un agenda spécial a été diffusé en septembre pour les Journées du patrimoine, un autre en novembre pour la sortie des primeurs, un dernier en décembre pour les marchés de Noël.

ET APRÈS ?...

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

Le nouvel outil de Gestion Relation Client AVIZI qui remplace désormais l'ancien outil KOEZIO, va nous permettre d'éditer et de diffuser une nouvelle version de l'agenda mensuel.

Conformément aux dernières dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données, chaque destinataire de l'agenda va être invité à renouveler explicitement son consentement pour recevoir nos différents lettres d'information, dont l'agenda mensuel.

ANIMATION INTER-SECTEURS

Un groupe de travail formé en janvier 2021, rassemblant les agents des services tourisme, agriculture, commerce et entrepreneuriat de la CCPA, des élus et acteurs de chacun de ces secteurs, a pu dresser un état des lieux des motivations et besoins communs à tous les acteurs et identifier trois actions prioritaires pour y répondre.

L'action principale, consiste à concevoir un **site Internet de valorisation et de mise en réseau des acteurs locaux**.

Les objectifs et le contenu de ce site Internet sont les suivants :

> Favoriser l'action et la consommation locale, par la création et la mise à jour régulière d'un « annuaire qualifié » permettant à chacun de mieux connaître les ressources locales et de faciliter la mise en relation à la fois BtoB et BtoC; par la mise à disposition d'un agenda des manifestations, reflet de la vitalité du territoire ;

> Valoriser les acteurs locaux et promouvoir les initiatives locales, par la création d'un blog et de médias (vidéos, podcasts...) de mise en lumière des initiatives locales, de l'engagement local ; par une communication multicanale, permettant l'appropriation du site web par tous (élus communaux, acteurs, habitants).

A cet effet, un marché a été lancé en octobre et a été remporté par l'agence Let'sCo. Le plan de financement de ce projet repose principalement sur des subventions publiques : Banque des Territoires avec le programme « Petite Ville de Demain », et Région AURA « développer des outils de territoire pour le commerce en ligne ».

ET APRÈS ?...

La mise en œuvre du site Internet est prévue pour le premier semestre 2022 avec une mise en ligne en début d'été.

La deuxième action concerne la mise en place de l'outil **SLACK, un espace de discussion gratuit** offrant diverses possibilités : créer des forums de discussions entre professionnels par thématiques pour poser des questions concrètes, partager des expériences, créer des opportunités de business; échanger dans des groupes privés que les acteurs constituent eux-mêmes ; communiquer sur l'actualité du territoire et faciliter la transmission d'informations.

Une version test a été proposée en juin aux membres du groupe de travail. Une faible interaction a été constatée en bilan de fin d'été. Un calendrier de publication et la création de cartes de visites ont donc été proposés dès le mois de novembre afin de faire vivre l'outil.

ET APRÈS ?...

En 2022, l'outil sera maintenu en l'état jusqu'à la création du site Internet, qui pourra potentiellement révéler son utilité auprès des acteurs. Un deuxième bilan devra être fait en fin d'été pour décider de maintenir ou supprimer l'espace de discussion.

Enfin, en complément de ces solutions « numériques », la dernière action concerne l'animation des acteurs grâce à un **accueil physique élargi du Canevas 2.0** à tous les acteurs souhaitant échanger, partager, co-construire sur les nouvelles thématiques de l'« engagement local ».

Véritable lieu de ressources, il conservera un double positionnement :

> Valoriser les initiatives = porter à connaissance ;

> Faciliter le lien via le lieu physique = inter-réseau, inter-clubs, porter des actions communes.

Il est également proposé de mailler le lieu avec d'autres lieux ressources du territoire tels que l'Espace Découverte du Pays de L'Arbresle.

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, sur des événements intra et extra-territoriaux.

En 2021, beaucoup d'événements ont à nouveau été annulés, mais l'Office de Tourisme a tout de même pu tenir 3 stands :

- Dimanche 4 juillet : Marché des producteurs et des artisans à Bibost
- Samedi 4 septembre : Forum des associations de L'Arbresle
- Dimanche 10 octobre : Tout'à gauche – Courzieu

98 contacts qualifiés ont ainsi pu être établis.

ET APRÈS ?...

Ce dispositif sera reconduit et adapté au contexte sanitaire.

Deux temps forts importants sont déjà prévus dès le début de la saison : le Salon du Tourisme Mahana à Lyon du 4 au 6 mars 2022 et le Salon du Randonneur à Lyon du 25 au 27 mars 2022.

LES ACTIONS

PARTICIPANT A LA PROMOTION ET AU MARKETING

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

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

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

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

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

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

RELATIONS PRESSE ET INSERTIONS PUBLICITAIRES



Afin de valoriser les nouveautés touristiques du territoire, l'Office de Tourisme a maintenu, tout au long de l'année, des relations presse régulières sous forme d'encarts, de publi-reportages ou de jeux-concours auprès d'une sélection de médias jugés prioritaires au regard de nos cibles de clientèles.

Les partenariats réalisés durant l'année :

- Calendrier des randonnées 2021 du Rhône : insertion d'un encart pour faire la promotion des Balades Gourmandes ; diffusion en 16.000 exemplaires
- Lyon City Crunch: affichage d'un encart pendant 5 semaines sur le site de Lyon City Crunch qui renvoie sur l'article rédigé en 2020 « 3 idées originales pour découvrir le Pays de l'Arbresle » : 698 clics
- Petit Bulletin Saint-Etienne : création d'un publi-reportage sur le site web : 47 clics
- Application Prairy : mise en avant de 10 spots sur l'application ; accueil de blogueurs sur un week-end avec création d'un article de blog et de posts sur les réseaux sociaux : 1530 vues sur l'article de blog, 13.600 vues des posts réalisés sur les réseaux sociaux et 8571 consultations des spots sur l'application
- Radio Lyon Première : jeux-concours de Noël : 1290 utilisateurs atteints ; 85 clics sur notre site

ET APRÈS ?...

Comme souhaité par les membres du Conseil d'Exploitation, un groupe de travail sera créé au premier trimestre 2022 pour réfléchir ensemble aux supports de communication sur lesquels il semble pertinent d'être présent durant la saison.

ÉDITIONS



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

Compte tenu des conditions sanitaires, la diffusion de ces éditions s'est organisée cette année via un click and collect à l'Office de Tourisme.

Les prestataires touristiques ont eu la possibilité de consulter en ligne les différentes éditions et de commander les quantités souhaitées pour ainsi les récupérer et les mettre à disposition de leurs clients ou visiteurs.

ET APRÈS ?...

La réalisation de ces éditions sera renouvelée en 2022 en prenant en compte les éventuelles contraintes sanitaires pour ainsi adapter au mieux les quantités imprimées.

PARTENARIATS AVEC L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAUTAIRE DES MONTS DU LYONNAIS



Outre le déploiement du geocaching Les Gnolus, l'Office de Tourisme travaille chaque année en partenariat avec l'Office de Tourisme Intercommunautaire des Monts du Lyonnais, notamment sur le volet communication.

Les actions de partenariat réalisées en 2021 :

- Réalisation d'éditions touristiques communes : guide touristique, carte touristique, calendrier des RDV Découvertes
- Déploiement de la Place de Marché : accompagnement des prestataires touristiques dans la mise en place d'outils de commercialisation en ligne
- Gestion partagée des réseaux sociaux : page Facebook Monts du Lyonnais Tourisme rassemblant 9300 abonnés et page Instagram Monts du Lyonnais Tourisme rassemblant 4300 abonnés
- Gestion du site internet de la Destination : www.montsdulyonnaistourisme.fr
- Gestion du Blog de la destination : rédaction d'articles web pour mettre en avant les activités et les prestataires du territoire
- Envoi de la newsletter mensuelle de la Destination
- Réalisation d'un reportage photos durant la saison

PARTIR ICI : L'OUTIL POUR REDÉCOUVRIR SA RÉGION



Face à la crise sanitaire qui touche de plein fouet les acteurs du tourisme, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme s'attache en toute priorité à mener des actions de relance de la consommation.



« Partir ici », plateforme collaborative d'offres touristiques bienveillantes, développée pour le long-terme, est menée dans le cadre de ce plan et de l'engagement régional pour un tourisme bienveillant : contribuer au développement d'un tourisme respectueux des enjeux environnementaux, valorisant les économies locales et créant du lien entre les habitants et les visiteurs de la région.

Objectif : proposer et faire découvrir aux clientèles régionales ciblées toutes les excursions, activités, visites et événements touristiques répondant à leurs aspirations pour un tourisme durable et

bienveillant

L'Office de Tourisme a participé à l'élaboration de cette action en pré-sélectionnant les offres sur le territoire correspondant au cahier des charges du tourisme durable et responsable.

Les prestataires concernés ont reçu un questionnaire d'auto-diagnostic qui leur a permis, si le nombre de critères minimum était atteint, de remonter sur la plateforme.

Après un lancement à l'automne, on note 22 prestations du Pays de L'Arbresle disponibles sur la plateforme régionale et plus de 300.000 visiteurs.

ET APRÈS ?...

Tout prestataire qui propose une offre de tourisme durable peut remonter sur la plateforme sur simple sollicitation auprès de l'Office de Tourisme. Il recevra alors son questionnaire d'auto-diagnostic à compléter.

L'offre sur la plateforme sera enrichie par les « éclaireurs », équivalent de blogueurs partenaires, qui pourront mettre en avant de façon originale l'offre référencée sur la plateforme.

L'Office de Tourisme s'est d'ores et déjà positionné pour accueillir ses éclaireurs durant la saison sur le territoire.

FREQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

La fréquentation de l'Office de Tourisme relève à la fois des demandes formulées auprès du bureau d'accueil (au guichet et à distance), sur les stands de l'Office de tourisme « hors les murs » (annulés en 2021), et des consultations via le site Internet.

Auprès du bureau d'accueil

En 2021, l'Office de tourisme n'a pas connu de fermeture pour cause sanitaire (222 jours d'ouverture contre 166 jours en 2020) et a enregistré une légère hausse de fréquentation : **2137 visiteurs** (contre 1830 visiteurs en 2020 et 3941 visiteurs en 2019). **2286 contacts*** ont été enregistrés (contre 1951 contacts en 2020 et 3714 en 2019) dont :

- 1498 contacts au guichet
- 788 contacts à distance (téléphone, courriel, courrier)

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

Les contacts au guichet identifiés sont :

- A 99,1 % français
- A 97,15% originaires de la Région Auvergne Rhône Alpes
- A 92 % résidents du Département du Rhône (les 8 % restant sont originaires de 44 autres départements)

Ces contacts rhodaniens au guichet sont :

- Pays de L'Arbresle : 85,57 %
- Métropole : 7,53 %
- Beaujolais : 5,35 %
- Lyonnais : 1,55 %

(Données stables par rapport à 2020)

Les contacts à distance proviennent à 90 % du Rhône, 10 % de 28 autres départements.

Objets des demandes formulées à l'accueil :

Au guichet, la demande sur le thème « randonnée » est prépondérante. A distance, la demande « billetterie » arrive en tête (informations sur nos offres, inscriptions au Mercredis Découverte).

Les 10 demandes les plus fréquentes au guichet

Randonnées	24 %
Documentation Pays de L'Arbresle	14 %
Boutique	13 %
Espace découverte - expositions	12 %
Sites et monuments	9 %
VTT / cyclo	7 %
Professionnels en lien avec l'OT	6 %
Billetterie	6 %
Plans de ville	5 %
Visite guidée / commentée	4 %

Les 10 demandes les plus fréquentes à distance (téléphone, mails)

Billetterie	17 %
Mercredis Découverte	15 %
Professionnels en lien avec l'OT	14 %
Randonnées	11 %
Sites et monuments	10 %
Balades Gourmandes	9 %
Spectacles/concerts	7 %
Visites guidées/commentées	7 %
VTT/cyclo	5 %
Dimanches Electriques	5 %

FREQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME - SUITE

Via Internet

Du 1er janvier au 31 décembre 2021 on constate une légère hausse de **5,7%** du nombre de sessions par rapport à l'année 2020 (50 001 sessions enregistrées dont 35 574 visiteurs uniques) et une légère baisse du nombre de pages vues de **1,1%** (108 915 pages vues).

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

1. Se balader, Circuits VTT
2. Se balader, Balades Gourmandes
3. Visiter-Bouger, Les Carrières de Glay

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

La billetterie :

Peu de manifestations ont été organisées en 2021 et l'OT n'a été sollicité que pour une seule billetterie (contre 2 en 2020).

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

Enfin, l'OT a poursuivi sa collaboration à la billetterie de la Saison Culturelle de Saint-Germain-Nuelles.

La Boutique :

Elle propose une sélection d'ouvrages dédiés au patrimoine du territoire et des cartes de randonnées pédestres, ainsi qu'une vitrine de produits du terroir de la Marque Le Lyonnais Monts et Coteaux et quelques goodies (pots Beaujolais, mugs et sacs Monts du Lyonnais).

Il a été vendu 328 articles en 2021 :

- 294 livres et cartes
- 30 produits du terroir (contre 55 en 2020) dont
- 4 goodies

Le produit des ventes de la boutique atteint **2600 € en 2021** (contre 2100 € en 2020 et 3000 € en 2019) réparti ainsi :

- Librairie : 2247 € (contre 1741,70 € en 2020)
- Produits du terroir : 319,60 € (contre 379 € en 2020)
- Goodies : 36 €

Le panier moyen s'élève à 7,93 € (contre 8,60 € en 2020 et 10.86 € en 2019).

Pour la librairie, 294 articles ont été vendus (contre 210 en 2020) dont 188 cartoguides de randonnée pédestre. Le produit vedette est la cartoguide de randonnée PDOPR n°4 « Pays de L'Arbresle » diffusé à 113 exemplaires (contre 64 exemplaires en 2020). Ces données reflètent l'engouement croissant pour la randonnée pédestre.

Parmi les produits du terroir, c'est l'Apéritif de Lyon produit par Chamblance, qui est le produit le plus apprécié à remporter comme souvenir ou à offrir (22 bouteilles vendues en 2021).

TAXE DE SEJOUR

30 039 € de recettes de taxe de séjour collectées par 50 établissements en 2020 dont 10% reversés au Département du Rhône au titre de la taxe de séjour additionnelle.

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

UNE EQUIPE A VOTRE SERVICE

Elodie VOLLAND

Responsable du service Développement économique Agriculture Tourisme, Cheffe de projet du Parcours artistique & directrice de l'Office de Tourisme

Votre contact pour le Parcours artistique Les Murmures du temps, vos projets professionnels
> Son bureau est situé à la Communauté de Communes : 117 rue Pierre Passemard à L'Arbresle

Sa ligne directe : 04 74 01 68 96
elodie.volland@paysdelarbresle.fr

Mickaël TORRENTE

Chargé du développement et de la promotion touristique

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

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

Sa ligne directe : 04 74 01 95 78
mickaël.torrente@paysdelarbresle.fr

Josiane RIVIER

Coordinatrice touristique

Votre contact pour les mises à jour annuelles, promouvoir vos prestations « groupes » et proposer des animations dans les programmes des Mercredis Découverte

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

Sa ligne directe : 04 74 01 95 82
josiane.rivier@paysdelarbresle.fr

Bernard ROSTAING

Conseiller en séjour et animateur touristique

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

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

Sa ligne directe : 04 74 01 95 82
bernard.rostaing@paysdelarbresle.fr

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

www.paysdelarbresle.fr

Office de Tourisme
du Pays de L'Arbresle



Lyonnais et Beaujolais



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
Pays de L'Arbresle

PLUS D'INFORMATIONS

Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle

04 74 01 68 90

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

www.paysdelarbresle.fr

