



POUR UN
TOURISME
+
RESPONSABLE



RAPPORT 2021 TOURISME RESPONSABLE

PRÉAMBULE

La destination Lyon vit d'un tourisme qui se nourrit du patrimoine exceptionnel de la métropole mais aussi de sa vie : événements, festivals, restaurants, shoppings, etc.

En 2020, tout comme en 2021 la pandémie a rimé avec :

- État d'urgence sanitaire peu propice aux déplacements et à la consommation de loisirs,
- Contraintes de regroupement et variations de jauges induites,
- Report ou suppression d'évènements grand public,
- Report ou suppression des évènements B to B, salons et congrès.
- Connexions (trains et avions) supprimées ou fortement réduites, à l'international comme au national.

Il a été difficile de mettre en œuvre nos plans de relance soutenus par la Métropole de Lyon faute de visibilité sur les étapes de sortie de cette crise.

Cependant, les acteurs du secteur ont montré une grande confiance dans la marque ONLYLYON et ses valeurs ainsi que dans la légitimité des stratégies déployées par ONLYLYON Tourisme et Congrès (OLTC).

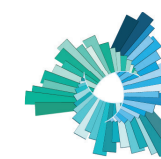
Cette année s'est surtout traduite par une accélération des pratiques d'OLTC vers un tourisme responsable, dans le droit-fil de notre stratégie pour un tourisme différent.

Les socioprofessionnels se sont également engagés dans cette évolution nécessaire de notre activité.

LES CLASSEMENTS DE LYON



→ **Prix de Capitale Européenne de Smart Tourism** par la Commission Européenne en 2019 pour reconnaître l'engagement de la destination pour un tourisme différent.



→ **Prix de la meilleure progression dans le classement du GDS Index** en 2021, avec un score de **80%**, une progression de **34%** par rapport à 2020, une **7^e** place mondiale et une **1^{ère}** place française.

MANIFESTE POUR UN TOURISME RESPONSABLE



→ **Edition en 2021 de notre Manifeste pour un Tourisme plus Responsable**

Fondation de notre engagement, notre politique en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) s'est assortie d'une identification des Objectifs de développement durable prioritaires pour la destination.

STRATÉGIE OPÉRATIONNELLE 2021-2025



→ **Edition en 2021 de notre Stratégie Opérationnelle**

Une co-construction essentielle grâce à plusieurs consultations menées en 2021 :

- Près de 200 professionnels du tourisme lors de la consultation menée conjointement avec la Métropole de Lyon
- 193 habitants du territoire
- 175 visiteurs de la destination

Par le biais de ses enquêtes et rencontres :

Identification des attentes et des besoins de chaque cible.

Publication d'une stratégie pluriannuelle et opérationnelle pour accompagner la transition de la destination Lyon vers un tourisme plus responsable.

→ Une stratégie qui intègre les Objectifs de Développement Durable (ODD) de la destination :



- Co-construire ensemble un tourisme plus responsable à Lyon et sa métropole avec l'ensemble des parties prenantes
- Respecter l'environnement en œuvrant pour une amélioration de nos impacts, et freiner les effets du changement climatique
- Participer au bien-être et à la bonne santé des individus
- Favoriser l'accessibilité des offres à tous les publics
- Garantir l'authenticité de l'expérience vécue en privilégiant la rencontre, la convivialité
- Encourager une consommation responsable locale
- Développer l'économie locale et l'emploi sur le territoire



CHIFFRES CLÉS 2021

01 UN TOURISME PLUS RESPECTUEUX

Pour préserver le cadre de vie des habitants, Lyon s'engage dans des actions de valorisation du patrimoine et veille à la bonne cohabitation entre touristes et Lyonnais, notamment à travers des actions de médiation.

Les Volontaires du Tourisme assurent un pré-accueil touristique sur le terrain aux endroits stratégiques auprès des habitants de l'agglomération et des visiteurs nationaux ou internationaux.

Ils sont, par exemple, présents en période estivale à l'entrée des fameuses Traboules dans le Vieux-Lyon, pour diffuser la Charte de bonnes pratiques pour la visite du site historique de Lyon.



INDICATEURS

- Depuis 2011 : 82 jeunes en services civiques accueillis
- En 2021 : 3 jeunes sur 6 mois

02 UN TOURISME PLUS INCLUSIF

Récompensée par le **1er prix européen de l'accessibilité en 2018**, la ville de Lyon met l'accessibilité au cœur de l'expérience urbaine, pour une visite à portée de tous les publics, tous les budgets, pour tous les goûts.

Faire du tourisme à Lyon, c'est aussi partager des moments de vie avec ses habitants. Le réseau des **Greeters de la Métropole** se développe depuis plus de 10 ans et encourage une nouvelle forme de tourisme et plus particulièrement d'accueil, basée sur le volontariat, l'échange culturel et la gratuité.

La **Journée Visitez Lyon 100% gratuite**, en partenariat avec les socio-professionnels prestataires de loisirs permet la découverte des produits touristiques Visitez Lyon aux habitantes et habitants de la Métropole.

La **Lyon City Card 365** permet un tarif spécial pour la découverte de 3 activités associées à une visite guidée.



INDICATEURS

- 116 balades organisées par les Greeters en 2021, soit +37% vs 2020
- 319 personnes accueillies par les Greeters en 2021
- 800 participants au total pour les 2 journées « Visitez Lyon 100% gratuite », soit +10% vs 2020
- 2214 cartes « LYON CITY CARD 365 » vendus en 2021, soit +365% vs 2020

03 UN TOURISME EN FAVEUR DES MODES DOUX

Les déplacements en mode doux (vélos, rollers, piétons, etc.) se développent de plus en plus dans la métropole lyonnaise. Le développement du cyclotourisme est un axe de développement stratégique pour la destination, qui se trouve à la croisée de deux grands itinéraires vélo-routes, à savoir **la Viarhona**, de Genève à la Méditerranée, et la **Voie Bleue Saône-Moselle**, reliant le Luxembourg à Lyon.

Depuis 2019, ONLYLYON Tourisme et Congrès déploie le **label national Accueil Vélo**. Ce label valorise les professionnels du tourisme engagés dans l'accueil de cyclotouristes comme les hébergements, les restaurants, les sites, les loueurs ou encore les réparateurs, en apportant une réponse à leurs besoins spécifiques.



INDICATEURS

- 5 opérations de communication sur le tourisme mode doux à Lyon
- 33 structures labellisées Accueil Vélo fin 2021

04 UN TOURISME RAISONNÉ

ONLYLYON Tourisme et Congrès a été le **premier Office de Tourisme** à s'engager dans une démarche en vue d'obtenir l'Étiquette environnementale de l'ADEME. Il s'est également lancé dans une démarche de réduction de son empreinte environnementale dans une logique collaborative de projet d'entreprise en vue d'obtenir sa **labellisation RSE (LUCIE 26000)**.

ONLYLYON s'est également engagé dans l'écriture de sa **politique d'achats responsables** dès l'automne 2021 pour embarquer l'ensemble de ses partenaires et fournisseurs dans une démarche durable.

Pour aller encore plus loin, ONLYLYON Tourisme accompagne également les hébergeurs, les restaurateurs, les prestataires d'activités culturelles et de loisirs, les organisateurs de séjours et d'événements dans l'**obtention d'écolabels**. En 2021, des concertations et une analyse des besoins ont pu être menées pour établir un programme d'**aide à l'écolabellisation**.

Dans le même temps, les équipes Bureau des Congrès et Tourisme Responsable ont publié 2 outils indispensables pour tendre vers un **événement écoresponsable** à Lyon : un guide pratique comprenant **To do list et Check list**, identifiant toutes les solutions possibles pour une consommation responsable et locale.

Diversifier l'offre et diffuser les flux sur le territoire demeure un objectif phare de la destination. ONLYLYON Tourisme s'attache au **développement de nouvelles visites guidées** par le Bureau des Guides et avec l'ensemble des opérateurs de découvertes du territoire.



INDICATEURS

- Analyse de l'empreinte carbone d'ONLYLYON Tourisme -4% vs 2020
- 100 solutions et initiatives durables dans la TO DO LIST Événements eco-responsables à Lyon
- 6 créations de nouvelles visites par ONLYLYON Tourisme et Congrès
- 64 intégrations de nouvelles offres de découverte du territoire sur visitezlyon.com

05 UN TOURISME DURABLE

En 2019, Lyon a fait son entrée dans le GDS-Index (Global Destination Sustainability Index), un programme d'amélioration des performances visant à rendre l'industrie du tourisme d'affaires et de loisirs plus durable.

L'engagement de la Métropole de Lyon et d'ONLYLYON Tourisme, s'est traduit en 2021 par l'analyse des concertations, la sensibilisation des professionnels et l'élaboration du Schéma de Développement du Tourisme Responsable de la Métropole et la stratégie pluriannuelle opérationnelle d'ONLYLYON Tourisme.

La publication du Schéma et du Manifeste « Pour un Tourisme plus responsable à Lyon » marque un pas significatif pour la destination.



INDICATEURS

- 10 Rendez-vous ONLYLYON dédiés au Tourisme Responsable et 300 personnes
- Plus de 200 participants aux concertations
- 4 socio-professionnels certifiés ISO 20121, événement responsable
- 70 collaborateurs d'ONLYLYON Tourisme et Congrès formés aux composantes d'un tourisme plus responsable

06 UN TOURISME DE PROXIMITÉ

Depuis plusieurs années, ONLYLYON Tourisme s'attache au développement d'offres de proximité pour les habitants du territoire et a mis en place plusieurs outils :

– **la Lyon City Card 365** est une déclinaison de la Lyon City Card classique, spécialement dédiée aux habitants de la métropole lyonnaise. Le pass donne accès pour une durée d'un an à 3 activités touristiques ou culturelles, ainsi qu'à une visite guidée pour (re)découvrir la ville.

– **A la Lyonnaise**, le nouveau média pensé par ONLYLYON Tourisme pour les habitants d'un jour ou de toujours. Un site internet, des réseaux sociaux et un magazine pour valoriser l'offre de la Métropole à destination des visiteurs de la Métropole et des habitants du territoire : les loisirs, les restaurants, les événements...

INDICATEURS

- 3,1 millions de visiteurs sur nos sites en 2021 / +12% vs 2020
- 5 000 offres de loisirs et événementielles pour les habitants du territoire
- 80 000 magazines à *la lyonnaise* diffusés sur le territoire
- 26% de la fréquentation du Pavillon du Tourisme vient de la région AURA

07 UN TOURISME INNOVANT

Lyon met l'innovation et la digitalisation au service de l'excellence et de l'expérience client afin de faire d'un séjour à Lyon, une expérience inoubliable. Ainsi ONLYLYON Tourisme a lancé une **démarche pionnière et unique** en Europe : **ONLYLYON Expérience**, un CRM de destination ayant pour ambition de construire avec les visiteurs locaux, nationaux ou internationaux une relation émotionnelle, pérenne et profitable.

ONLYLYON Expérience s'appuie sur les bases de données clients d'ONLYLYON Tourisme mais aussi sur celles de ses partenaires, tels que les hôteliers ou les

prestataires d'activité par exemple, afin de proposer un accompagnement digital de qualité pour tous les visiteurs de la métropole. Un des objectifs du programme est de mieux diffuser les flux de visiteurs sur la métropole de Lyon, en les encourageant à découvrir des lieux en dehors des sentiers battus.



INDICATEURS

→ 24 communications envoyées en 2021

08 UN TOURISME SEREIN

La Métropole de Lyon et ONLYLYON Tourisme ont créé en 2020 la « Charte Sérénité, ensemble pour prendre soin de vous ». Cette charte d'engagement est destinée à l'ensemble des acteurs de la métropole concernés par l'accueil de visiteurs tels que les hébergeurs, restaurateurs, gestionnaires de sites et autres commerçants.

L'objectif est de rassurer les visiteurs à chaque étape de leur séjour sur le respect des mesures sanitaires en vigueur liées à la Covid-19 et leur permettre grâce à un logo spécifique, d'identifier les établissements signataires sur l'ensemble de la destination de la Métropole de Lyon. Cette Charte millésimée se veut pérenne et évoluera chaque année en fonction de l'évolution de la situation sanitaire puis des engagements responsables des acteurs de la destination.



INDICATEURS

→ Plus de 1 500 signataires de la Charte en 2021

OBJECTIS 2022

- **Promouvoir** notre ambition pour la destination en matière de Tourisme responsable
- **Développer le plan d'actions en lien avec la stratégie pluriannuelle.**
- **Accompagner** les acteurs de l'ensemble de l'écosystème touristique de la métropole dans une transition, par la formation, la sensibilisation, l'identification des démarches, labels, financements et leviers disponibles.
- **Déployer** les labels inclusifs : Tourisme et Handicap, Accueil Vélo.
- **Engager** notre certification ISO 20121 et notre labellisation nationale Destination Innovante et Durable
- **Améliorer** notre score au GDS Index

SERVICE TOURISME RESPONSABLE

- Catherine ROMEYER, Directrice
- Marine MOUSTIER, Chargée de mission
durable@lyon-france.com