**Objectifs et résultats**

Dans le cadre de sa stratégie de tourisme responsable, ONLYLYON Tourisme et Congrès porte une attention particulière aux concertations, à la co-construction et à l'information de ses adhérents, visiteurs et habitants du territoire.

En 2024, Lyon poursuit sa progression dans le **GDS Index (Global Destination Sustainability Index)**, avec un score de **80,16%**, 15e place parmi les 105 destinations engagées dans cet observatoire international du tourisme durable et 2ème destination française !

En 2023, ONLYLYON Tourisme & Congrès a intégré la **Convention des Entreprises pour le Climat** et publié son ambitieuse feuille de route CAP 2030.

# Stratégie de 2021 à 2026 "Agir pour un tourisme plus responsable"

Une stratégie co-construite grâce aux consultations menées en 2021 par la Métropole de Lyon et ONLYLYON Tourisme & Congrès.

**Notre objectif** est d’identifier les attentes et les besoins de chaque cible pour accompagner efficacement la transition de la destination Lyon vers un tourisme plus responsable.

Les profils des **répondants aux consultations** étaient :

* Près de 200 professionnels du tourisme
* 193 habitants du territoire
* 175 visiteurs de la destination

# 10 des 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) de l’ONU intégrés dans 7 engagements :

## Les 10 ODD de l’ONU retenus :

* ODD 2 : faim zéro
* ODD 3 : bonne santé et bien-être
* ODD 8 : travail décent et croissance économique
* ODD 10 : inégalités réduites
* ODD 11 : villes et communautés durables
* ODD 12 : consommation et production responsables
* ODD 13 : mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques
* ODD 14 : vie aquatique
* ODD 15 : vie terrestre
* ODD 17 : partenariats pour la réalisation des objectifs

## Les 7 engagements :

* **Co-construire** ensemble un tourisme plus responsable à Lyon et sa métropole avec l’ensemble des parties prenantes, qui correspond à l’ODD 17 « partenariats pour la réalisation des objectifs ».
* **Respecter** l’environnement en œuvrant pour une amélioration de nos impacts, et freiner les effets du changement climatique qui correspond à l’ODD 13 « mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques », à l’ODD 14 « vie aquatique », à l’ODD 15 « vie terrestre » et à l’ODD 17 « partenariats pour la réalisation des objectifs ».
* **Participer** au bien-être et à la bonne santé des individus qui correspond à l’ODD 3 « bonne santé et bien-être ».
* **Favoriser** l’accessibilité des offres à tous les publics qui correspond à l’ODD 10 « inégalités réduites » et à l’ODD 11 « villes et communautés durables ».
* **Garantir** l’authenticité de l’expérience vécue en privilégiant la rencontre, la convivialité qui correspond à l’ODD 8 « travail décent et croissance économique » et à l’ODD 17 « partenariats pour la réalisation des objectifs ».
* **Encourager** une consommation responsable locale qui correspond à l’ODD 2 « faim zéro », à l’ODD 12 « consommation et production responsables » et à l’ODD 15 « vie terrestre ».
* **Développer** l’économie locale et l’emploi sur le territoire qui correspond à l’ODD 8 « travail décent et croissance économique ».

# Qu'est-ce qu'un tourisme plus responsable à Lyon et sa métropole ?

Au-delà du **respect de l’environnement**, qui bien sûr est essentiel, il s’agit également de développer positivement **le bien-être des habitants,** **visiteurs, l’accessibilité aux offres pour tous, l’authenticité de l’expérience à vivre en permettant la rencontre.**

C’est aussi permettre à chacun de bénéficier de cette pratique dans **un cercle vertueux porteur d’affaires, de sens pour tous les acteurs et de fierté pour les habitantes et les habitants d’un jour ou de toujours**. Un séjour plus responsable.

C’est ralentir le rythme sans crainte, s’autoriser à réfléchir, essayer, commencer un nouveau cheminement et participer au changement.

# Le tourisme à Lyon - Chiffres clés 2024

* **42 000 emplois** dans le tourisme
* **9.56 millions de nuitées** dans les 272 hébergements de la métropole
* **2,3** est la durée en nuits du séjour moyen
* **1 968 266** dans les musées et **899 005** visites dans les attractions touristiques
* **84 381 personnes guidées** lors de nos visites et **50 010** Lyon City Card vendues
* **4,4 millions de visites** sur nos sites internet et **99 500 visiteurs** au Pavillon de Bellecour
* **220 événements** de Tourisme d'Affaires et **151 070 congressistes**
* **60 opérations** de promotion du tourisme de loisirs à Lyon avec **327 professionnels** rencontrés et **75 journalistes** accueillis
* **121 adhérents** sensibilisés lors des **RDV Tourisme Responsable** dédiés aux solutions et aides disponibles

# Objectifs et résultats 2024

## Un tourisme respectueux

**Notre objectif** : participer au bien-être et à la bonne santé des individus. Il correspond à l’**ODD 8** « travail décent et croissance économique » et à l’**ODD 17** « partenariats pour la réalisation des objectifs ».

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 visiteurs et Lyonnais, notamment à travers des actions de médiation. Les [**Volontaires du Tourisme**](https://pro.lyon-france.com/actualites-onlylyon-tourisme-et-congres/accueil/connaissez-vous-les-volontaires-du-tourisme), jeunes en Services Civiques, 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**](https://www.visiterlyon.com/decouvrir/sites-et-monuments/les-traboules-et-cours-de-lyon), pour diffuser la [**Charte de bonnes pratiques**](https://www.calameo.com/read/0024471041b90af892933) pour la visite du site historique de Lyon.

**Nos résultats** : Entre 2011 et 2023, 92 jeunes en Services Civiques accueillis et 3 contrats à durée déterminée saisonniers en 2024.

## Un tourisme inclusif

**Notre objectif** : favoriser l’accessibilité des offres à tous les publics et garantir l'authenticité de l'expérience vécue. Il correspond à **l’ODD 10** « inégalités réduites » et à **l’ODD 11** « villes et communautés durables ».

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

ONLYLYON Tourisme & Congrès est par ailleurs le premier établissement de la métropole à être labélisé **Tourisme & Handicap**.

Faire du tourisme à Lyon, c'est aussi partager des moments de vies avec ses habitants. Les **Greeters[[1]](#footnote-1) de la métropole** se développent depuis plus de 10 ans et encouragent une nouvelle forme de tourisme et plus particulièrement d'accueil, basée sur le volontariat, l'échange culturel et la gratuité.

La journée **Visitez Lyon 50% 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](https://boutique.visiterlyon.com/lyon-city-card-1-an)** (pass touristique dédié aux habitants) permet un tarif spécial pour la découverte de 3 activités associées à une visite guidée.

**Nos résultats** :

* 292 balades organisées par les Greeters en 2024 / +2% par rapport à 2023,
* 662 personnes accueillies par les Greeters en 2024 / -6% par rapport à 2023,
* 515 participants au total pour la journée "Visitez Lyon à -50%",
* 3500 cartes « LYON CITY CARD 365 » vendues en 2024 / +16% par rapport à 2023.

## Un tourisme en faveur des modes doux

**Notre objectif** : respecter l’environnement en œuvrant pour une amélioration de nos impacts, et freiner les effets du changement climatique. Il correspond à **l’ODD 3** « bonne santé et bien-être », à **l’ODD 10** « inégalités réduites », à **l’ODD 11** « villes et communautés durables » et à **l’ODD 13** « mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques ».

Les [**déplacements en mode doux**](https://www.visiterlyon.com/sejourner/venir-et-se-deplacer-a-lyon/decouvrir-lyon-en-mode-doux/deplacements-doux-a-lyon) (vélos, rollers, piétons.) 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 [**Viarhôna**](https://www.visiterlyon.com/voyager-eco-responsable/decouvrir-lyon-en-mode-doux/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**](https://www.visiterlyon.com/voyager-eco-responsable/decouvrir-lyon-en-mode-doux/accueil-velo-a-lyon). 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.

**Nos résultats :**

* 4 opérations de communication sur le tourisme à mode doux à Lyon,
* 60 structures labellisées Accueil Vélo fin 2024.

## Un tourisme raisonné

**Nos objectifs** : respecter l’environnement en œuvrant pour une amélioration de nos impacts et freiner les effets du changement climatique et encourager une consommation responsable locale. Ils correspondent à **l’ODD 2** « faim zéro », à **l’ODD 8** « travail décent et croissance économique », à l’ODD 12 « consommation et production responsables », **l’ODD 13** « mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques », à **l’ODD 15** « vie terrestre » et à **l’ODD 17** « partenariats pour la réalisation des objectifs ».

ONLYLYON Tourisme 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’aides à l’écolabellisation**.

Dans le même temps, les équipes Bureau des Congrès et Tourisme Responsable ont publié un outil indispensable, le **guide les bonnes pratiques de l’événementiel responsable,** identifiant toutes les solutions possibles pour une consommation responsable et locale.

Diversifier l’offre de visite 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 découverte du territoire.

**Nos résultats :**

* Analyse de l’empreinte carbone d’ONLYLYON -24% 2022 vs 2019
* 94 solutions et initiatives durables dans le guide les bonnes pratiques de l’événementiel responsable.

## Un tourisme durable

**Notre objectif** : coconstruire ensemble un tourisme plus responsable à Lyon et sa métropole avec l’ensemble des parties prenantes. Il correspond à l’**ODD 13** « mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques », à **l’ODD 14** « vie aquatique », à **l’ODD 15** « vie terrestre » et à **l’ODD 17** « partenariats pour la réalisation des objectifs ».

En 2019, Lyon a fait son entrée dans le [GDS-Index](https://pro.lyon-france.com/actualites-onlylyon-tourisme-et-congres/presse/lyon-au-1er-rang-des-villes-francaises-du-gds-index-2020) (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.

**Nos résultats :**

* 6 rendez-vous ONLYLYON dédiés au Tourisme Responsable : 121 participants en 2024
* Consultation en ligne sur www.tourisme-different.com : plus de 690 contributions en 2023
* Certification ISO : 11 prestataires certifiés ISO 20121 sur le territoire en 2024
* 100% des équipes ONLYLYON Tourisme formées aux composantes du Tourisme Responsable

## Un tourisme de proximité

**Nos objectifs** : 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.

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 1 an**](https://boutique.visiterlyon.com/lyon-city-card-1-an) 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 media 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…

**Nos résultats :**

* 4,4 millions de visiteurs sur nos sites en 2024
* 5 000 offres de loisirs et événementielles pour les habitants sur le territoire des 58 communes
* 160 000 magazines A la lyonnaise diffusés sur le territoire (4 par an)
* 15 % de la fréquentation du Pavillon du Tourisme vient de la région Auvergne Rhône Alpes

## Un tourisme innovant

**Notre objectif** : développer l’économie locale et l’emploi sur le territoire. Il correspond à **l’ODD 17** « partenariats pour la réalisation des objectifs ».

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 (outil de gestion de relation client) 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.

**Nos résultats** : 302 097 abonnés à nos newsletters.

## Un tourisme serein

**Notre objectif** : participer au bien-être et à la bonne santé des individus.

# Nos actions 2025 à suivre…

* Promouvoir notre ambition pour la destination en matière de tourisme responsable pour embarquer, inspirer les professionnels
* Déployer 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.
* Renouveler notre Bilan Carbone
* Améliorer notre score au GDS Index

Télécharger les chiffres clés 2024 [ici](https://responsable.lyon-france.com/content/download/36465/811297?version=4).

1. Personne bénévole qui accueille des visiteurs pour leur faire découvrir sa ville à travers des rencontres conviviales et un partage d’expériences personnelles [↑](#footnote-ref-1)