

STRATÉGIE TOURISME RESPONSABLE

2021-2025

POUR UN
TOURISME
+
RESPONSABLE



≡ Sommaire



CONTEXTES

- > Engageons-nous ensemble pour un tourisme plus responsable à Lyon
- > Une nouvelle page à écrire
- > Pour un développement durable du tourisme
- > Un contexte local solide et opportun
- > Office du Tourisme, véritable acteur opérationnel du changement durable
- > La force du « travailler ensemble » à Lyon

PARAMÈTRES

- > Une gouvernance responsable
- > Des ressources humaines dédiées
- > Des actions et outils déjà en place

PARAMÈTRES

- > Deux périmètres d'actions
- > Périmètre interne : l'Office de Tourisme engagé
- > Notre ambition pour la destination

STRATÉGIE

- > La construction de la stratégie 2021-2025
- > Quels engagements majeurs pour la destination ?
- > La traduction en un plan d'actions ambitieux
- > En quête d'impacts positifs
- > Au-delà des engagements, 8 indicateurs concrets et 12 objectifs stratégiques
- > Plan d'actions détaillé de la Stratégie opérationnelle

Engageons-nous ensemble pour un tourisme plus responsable à Lyon



La Métropole de Lyon, ONLYLYON Tourisme & Congrès et les professionnels du tourisme à Lyon ont décidé de s'engager ensemble pour un tourisme plus responsable.

En cohérence avec le Schéma de Développement du Tourisme Responsable à Lyon publié à l'automne 2021 par la Métropole de Lyon, ONLYLYON Tourisme & Congrès vous présente ici **sa stratégie opérationnelle** pour les années 2021-2025.

L'enjeu prioritaire pour ONLYLYON Tourisme et Congrès est **d'accompagner l'ensemble des acteurs socio-professionnels** de la destination **vers un tourisme responsable** tout en poursuivant le développement équilibré de ses **3 axes stratégiques majeurs : le Tourisme d'Affaires, le Tourisme de Loisirs et le Tourisme de Proximité.**

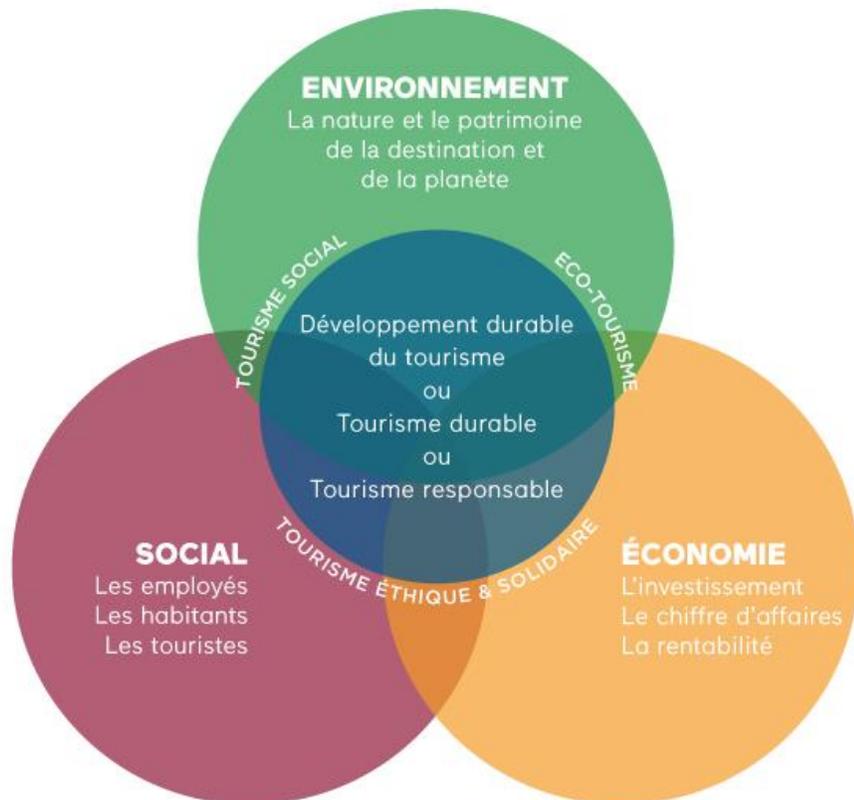
Ce travail rend compte de plusieurs séries de **concertations et groupes de travail menés en 2020 et au premier semestre 2021 avec l'ensemble des filières professionnelles touristiques** du territoire métropolitain aux côtés de la Métropole de Lyon : plus de 400 retours ont pu être intégrés.

⇒ Une nouvelle page à écrire



- > **L'urgence climatique** qui impacte nos vies, nos loisirs et vacances, nos déplacements professionnels, notre quotidien n'est plus à démontrer.
- > Nous vivons certainement de **nouvelles crises** ; il s'agira donc de les anticiper pour mieux les traverser.
- > De même, de **nouvelles réglementations environnementales** pour les entreprises et pour les citoyens apparaîtront prochainement et nous guideront vers de nouvelles pratiques. Se préparer est essentiel.
- > Des **besoins de formation, d'accompagnement des salariés** pour donner plus de sens dans leur vie professionnelle sont déjà exprimés.
- > L'évolution constante des **attentes et des manières de consommer de la part des visiteurs** nous demandent d'anticiper, d'innover et de considérer de nouveaux paramètres.
- > Et **répondre aux besoins des habitants** soucieux de maintenir, améliorer leur qualité de vie est indispensable.

⇒ Pour un développement durable du **tourisme**



L'Organisation Mondiale du Tourisme, les Nations Unies et la France avec sa feuille de route de l'agenda 2030, nous donnent le cadre de ce tourisme à inventer.

Ce **schéma officiel** définit clairement les différentes composantes du développement durable du tourisme sur nos territoires.

Il ne s'agit pas seulement de s'engager dans une démarche RSE individuellement ni de valoriser des acteurs déjà engagés.

Il apparait essentiel d'expliquer, de démontrer le bien-fondé de cette démarche pour **embarquer et accompagner durablement** l'ensemble des parties prenantes à mener cette transition.

⇒ Un contexte local solide et opportun



- > Depuis 1998 Un **développement soutenu et structuré du tourisme à Lyon** avec le classement UNESCO du quartier du Vieux-Lyon.
- > Depuis 2000 La **promotion d'un tourisme de loisirs** à Lyon avec l'enjeu d'un équilibre économique sur la destination déjà très performante sur le volet **tourisme d'affaires**.
- > Depuis 2010 L'axe stratégique d'un **tourisme de proximité** pour faire (re)découvrir le territoire de la Métropole aux habitants des 59 communes qui la composent et faire de Lyon, la plateforme de départ de la région Auvergne-Rhône-Alpes.
- > En 2013 Lyon, élue **Citée Internationale de la Gastronomie**.
- > Depuis 2019 Lyon, lauréate du prix de **Capitale Européenne du Smart Tourism en 2019** sur la base des actions menées depuis des années à Lyon pour un développement d'un tourisme raisonné, innovant, respectueux.
- > En 2019 Lyon, 2^e ville française à intégrer l'observatoire des destinations durables **Global Destination Sustainability Index** après Nantes.
- > En 2021 Publication du **Schéma de Développement du Tourisme Responsable** par la Métropole de Lyon et de la **Stratégie opérationnelle** par ONLYLYON Tourisme et Congrès.

> L'Office de Tourisme, véritable acteur opérationnel du changement durable



- > Association loi 1901, créé en 1905 à Lyon
- > Co-fondateur de la marque ONLYLYON en 2007
- > Une compétence Tourisme à l'échelle des **59 communes** du Grand Lyon en 2010 et Office de Tourisme de la **Métropole de Lyon** depuis 2015
- > **Financement à 65%** par la collectivité territoriale et 35% en ressources propres
- > **80 salariés** au plus fort de l'activité
- > Près de **500 professionnels** du tourisme adhérant à l'association et au bureau des congrès



Des stratégies de développement d'un tourisme raisonné avec des **plans d'actions, plans de relance, enveloppes budgétaires dédiées** pour accompagner, suivre et valoriser les démarches de transition vers un tourisme plus responsable.

⇒ La force du « travailler ensemble » à Lyon



La destination Lyon bénéficie d'une solide réputation du « travailler ensemble » qui en fait sa force. Depuis toujours, l'accompagnement des socio-professionnels est **au centre des préoccupations** de l'ensemble des services d'ONLYLYON Tourisme et Congrès.

En matière de **tourisme d'affaires**, un partenariat étroit et régulier avec la Métropole et les acteurs du secteur permet d'avancer avec l'ensemble de la filière sur des dynamiques d'accueil, de promotion et d'adaptation. En 2021, *la Passerelle*, espace de coopérations et d'échanges a ouvert à la Cité Centre de Congrès en partenariat avec l'Office de Tourisme pour avancer efficacement vers des événementiels responsables. Plusieurs acteurs sont d'ores et déjà certifiés ou engagés dans une normalisation ISO 20121 de leur activité.

La promotion d'un **tourisme de loisirs** à Lyon est également travaillée conjointement avec les partenaires de la destination pour valoriser la diversité des offres, allonger le temps de séjour sur Lyon et sa région, diffuser les flux, valoriser l'accessibilité et privilégier les mobilités douces et collectives.

Le développement d'un **tourisme de proximité** se fait depuis 2010, à l'échelle d'un territoire riche de **59 communes** avec 1,3 millions de potentiels clients pour 6 000 offres de loisirs et événementielles sur la métropole de Lyon, avec de nouveaux outils déployés spécialement, la Lyon City Card 365 (pass annuel), le media « A la Lyonnaise », de nouvelles visites guidées...

⇒ Une gouvernance responsable

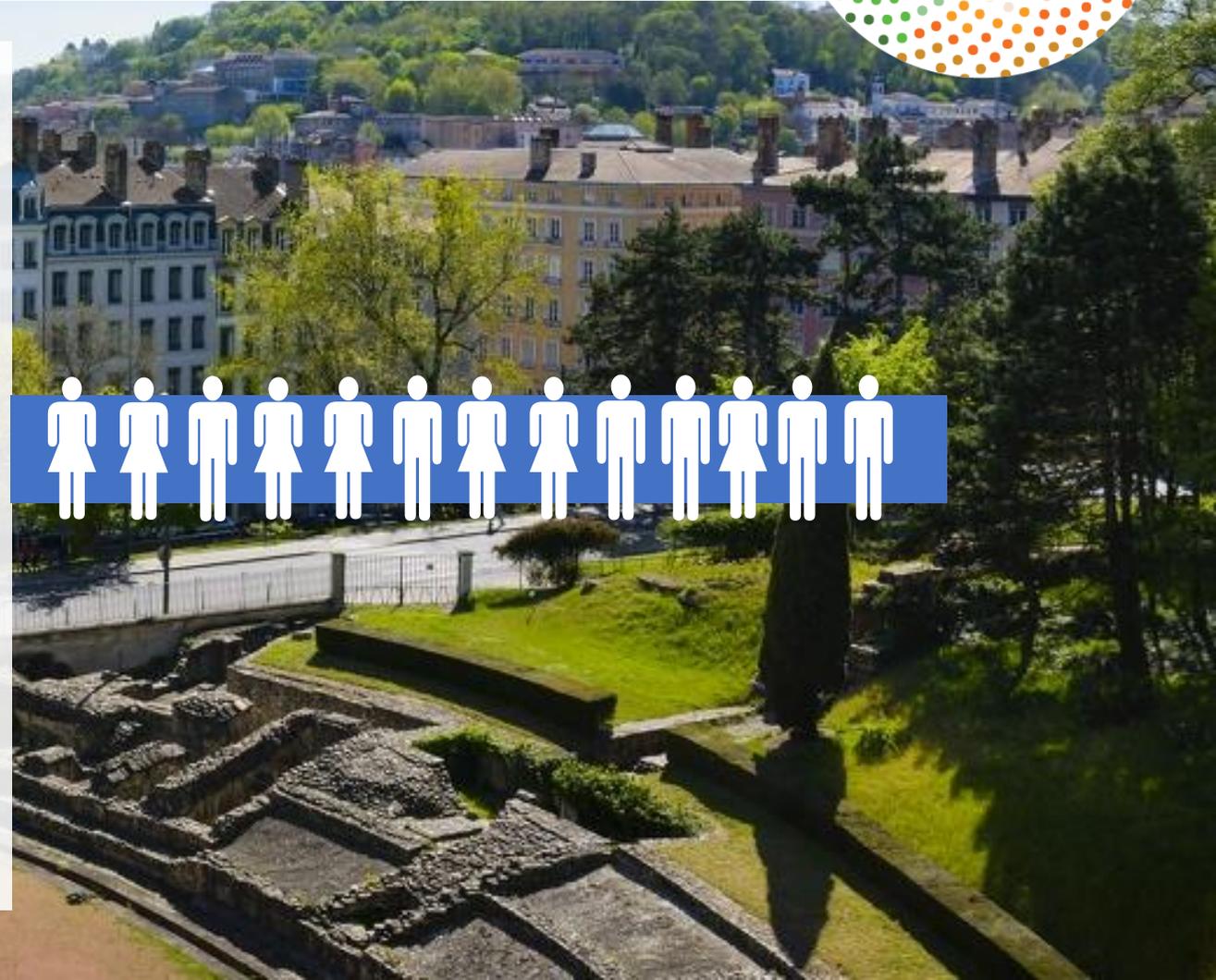


La formation d'un **Green Committee** au sein du Conseil d'Administration d'ONLYLYON Tourisme a été souhaitée pour acter et valider les orientations et les actions déployées.

13 représentants des filières professionnelles, associatives et des instances publiques du territoire sont représentés.

La **co-construction** de cette stratégie a été pensée avec l'ensemble des parties prenantes à l'aide de consultations régulières depuis plusieurs années et ciblées en 2020-2021.

Les **fréquentes concertations** avec les élus et les techniciens métropolitains nous assurent d'une totale cohérence avec le Schéma de Développement du Tourisme Responsable de la Métropole de Lyon.



⇒ Des ressources humaines dédiées



Un **poste dédié Tourisme Responsable** au sein du Comité de Direction et directement rattaché à la Direction Générale



Une **équipe projet** de 6 salariés pour les suivis des dossiers GDS Index et DID soutenue par les équipes de la Métropole.



Une **équipe projet** pour la labellisation RSE LUCIE 26000 composée de 7 salariés (chaque service représenté)

Le **Comité de Direction** engagé pour la certification ISO 20121



Un accompagnement **d'experts** :

- Guillaume CROMER, ID Tourisme,
- Sabine GUICHARD, ESOE
- Caroline DURAND, Herry CONSEIL



⇒ Des actions et outils déjà en place

- > Une **enveloppe budgétaire dédiée** à l'accompagnement des socio-professionnels de la destination.
- > Identification, publication **de nos engagements et solutions pour des événements éco-responsables à Lyon**
- > Des **groupes de travail par filière touristique** pour sensibiliser, former, accompagner l'ensemble des acteurs du tourisme à Lyon : PCO/DMC, agences événementielles, hébergeurs, restaurateurs, sites de loisirs et culturels, écoles de tourisme et d'hôtellerie.
- > Des **groupes de travail thématiques aux côtés de la Métropole** : Insertion par l'emploi, Mobilités douces et collectives, Réduction des déchets, Consommer local et responsable, Accessibilité



⇒ Deux périmètres d'actions



1 ► ONLYLYON Tourisme & Congrès

Une politique **Responsabilité Sociétale des Entreprises** avec 2 démarches de certification **Iso 20121** et **Lucie26000** engagées pour :

- améliorer nos impacts en tant qu'organisation
- embarquer nos parties prenantes internes et externes

2 ►► LA DESTINATION LYON

Un engagement au **GDS Index**, depuis 2019 et dans le futur label national **Destination Innovante Durable** pour :

- **Accompagner, suivre et valoriser** les acteurs socio-professionnels vers une amélioration de leurs impacts
- **Editer** une Stratégie pluriannuelle et opérationnelle coconstruite avec les acteurs de la destination



➤ Périimètre interne : l'Office de Tourisme engagé les enjeux RSE prioritaires



S'engager pour montrer le chemin, **être exemplaire**.

L'Office de Tourisme s'est engagé dans une démarche d'Affichage Environnemental et de labellisation ISO 26000 reposant sur un projet d'entreprise pour l'ensemble des équipes d'ONLYLYON Tourisme.

1. Intégrer la démarche RSE dans la stratégie globale de l'association
2. Protéger les données personnelles et confidentielles des parties prenantes
3. Favoriser la qualité de vie au travail
4. Protéger la santé et la sécurité des collaborateurs
5. Eco-concevoir les produits, activités et services
6. Agir en faveur de la responsabilité sociétale des fournisseurs
7. Assurer la qualité de ses produits et services et la satisfaction client
8. Contribuer au développement socio-économique des territoires d'implantation
9. Participer à des initiatives d'intérêt général

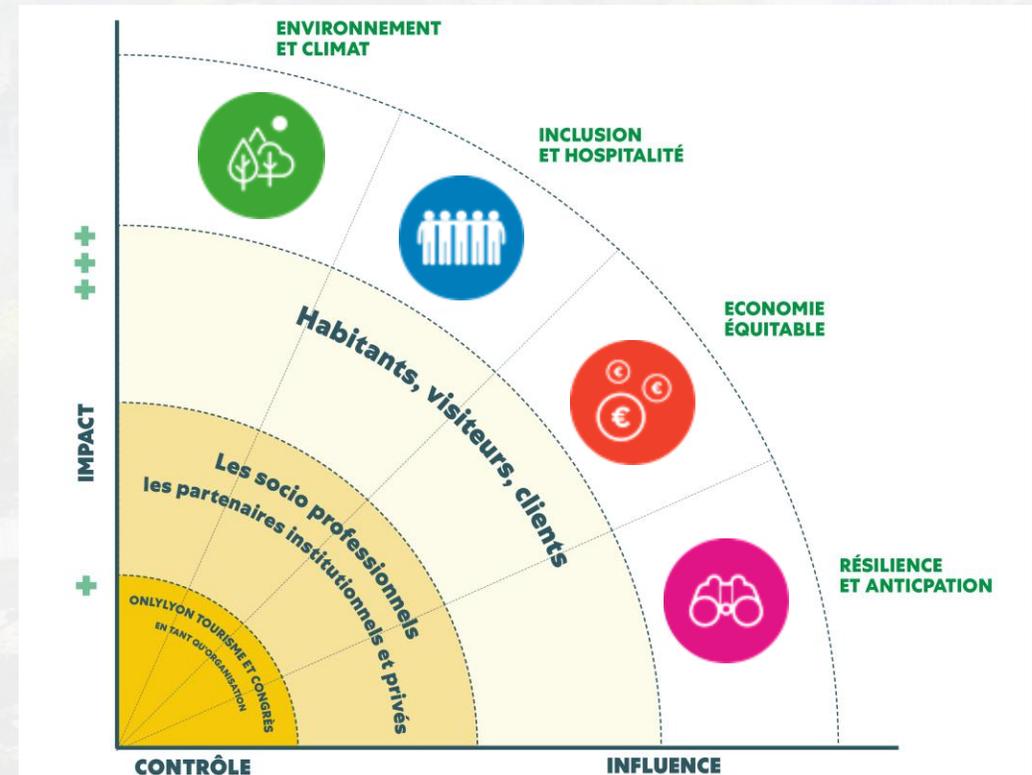
⇒ Notre ambition pour la destination



La stratégie opérationnelle 2021-2025 porte une ambition forte pour faire de la métropole lyonnaise une référence, avec un **programme ambitieux**, aligné sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies et sur les engagements de l'Europe pour faire face à l'Urgence Climatique.

Le plan d'actions 2021-2025 implique **l'ensemble des parties prenantes du tourisme lyonnais** afin :

- de tendre vers une **forme d'exemplarité** sur le sujet du tourisme responsable
- **d'impacter positivement** auprès des professionnels du tourisme, de l'événementiel, des partenaires institutionnels et privés, des habitants, des visiteurs, des clients et des salariés de l'office de tourisme.
- de **maintenir un équilibre durable** pour le tourisme d'affaires, le tourisme de loisirs et le tourisme de proximité



⇒ La construction de la stratégie 2021-2025



1 ▶ Collaboration avec la Métropole de Lyon pour l'élaboration du Schéma de développement d'un Tourisme Responsable

// Rencontres et réunions régulières avec les élus et les techniciens de la Métropole de Lyon pour avancer conjointement sur le Schéma de Développement de la Métropole et la stratégie opérationnelle d'ONLYLYON Tourisme

// Participation aux ateliers de travail organisés par la Métropole

2 ▶ Appui conseil par ID Tourisme, Guillaume CROMER :

// Identification des enjeux de développement durable pour chaque filière professionnelle

// Identification et validation des grands objectifs pour Lyon

// Aide à la planification des actions d'ONLYLYON Tourisme : consultation, analyse, organisation

// Coédition de la stratégie pluriannuelle détaillée

3 ▶ Appui conseil par AFDAS - ESOE, Sabine GUICHARD :

// Formation des équipes de direction et du groupe projet RSE aux enjeux de développement durable

// Accompagnement de la démarche RSE interne à ONLYLYON Tourisme

⇒ La construction de la stratégie 2021-2025



4 ► Consultation des parties prenantes :

Grande consultation des acteurs socio-pros par la Métropole et l'Office de Tourisme à l'automne 2020, réunion de lancement et réunion de restitution

- // Consultation des acteurs socio-pros par filière professionnelle dans le cadre des Réunions Tourisme Responsable d'ONLYLYON Tourisme
- // Etude TCI Research sur l'acceptabilité du tourisme par les habitants
- // Consultation des habitants, des parties prenantes majeures, des visiteurs de la destination sur les enjeux d'un tourisme plus responsable à Lyon

5 ► Prise en compte des attentes et intégration des résultats dans la stratégie

- // Pour les institutionnels : être en cohérence avec le Schéma de développement de Tourisme Responsable, travailler de concert avec l'ensemble des socio-pros
- // Pour les professionnels : le besoin d'information, de formation, d'échange, d'accompagnement et de soutien financier pour amorcer la transition
- // Pour les habitants, clients et visiteurs : encourager une consommation locale et responsable à 62%, freiner les impacts négatifs du tourisme sur l'environnement à 61%, développer les mobilités douces à 68% et un tourisme inclusif à 61%.

« Attendez-vous que l'Office de Tourisme vous informe des possibilités de visiter Lyon de manière plus responsable ? » : oui à 78%

« Seriez-vous prêt à changer vos habitudes de visites ? » : oui à 84%

L'ensemble des retours ont été étudiés et ont nourri la stratégie opérationnelle d'ONLYLYON Tourisme et Congrès.

6 ► Validation lors du CA du 2.7.2021 en présence du Comité de Direction, du Green Committee, du Bureau et du Président

⇒ Quels engagements majeurs pour la destination?



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

Engagements définis dans le cadre de nos consultations et groupes de travail avec les parties prenantes du territoire et alignés sur les Objectifs de Développement Durable

⇒ La traduction en un plan d'actions ambitieux



A travers les piliers du développement durable :

Environnement et Climat



Economie Equitable



Inclusion et Hospitalité



Résilience et anticipation



⇒ En quête d'impacts positifs



Notre ambition doit se traduire par **une évolution positive des impacts du tourisme** sur les **3 piliers du développement durable** (économie, social, environnement).

Ainsi, 8 KPI d'impacts seront mesurés chaque année au sein d'un **tableau de bord** pour étudier l'avancement des engagements d'ONLYLYON Tourisme et Congrès et de ses partenaires sur les différents indicateurs.

Le plan d'actions détaillé ci-après au travers de nos objectifs stratégiques et opérationnels inclut notre **feuille de route**, la traduction de nos consultations, groupes de travail et des attentes de toutes les parties prenantes entendues.

En bref, notre cap pour 2025 !

8 KPI d'impacts

12 Objectifs stratégiques

24 Objectifs opérationnels

54 Actions

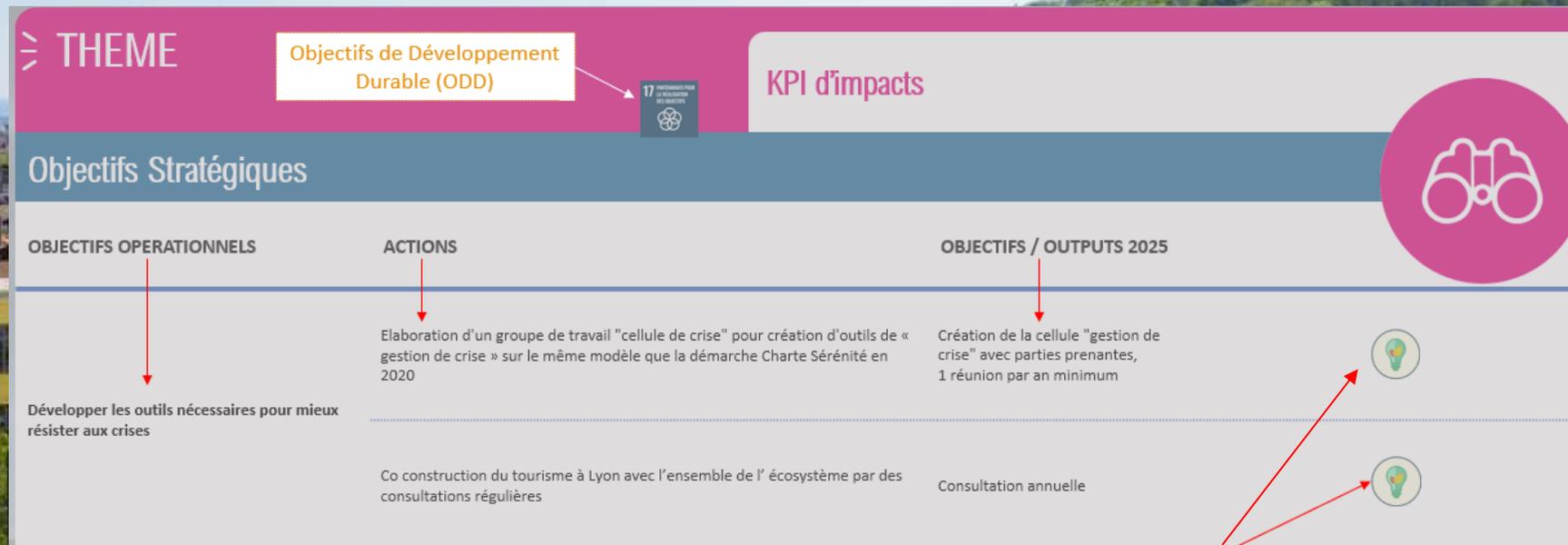
≡ Au-delà des engagements, 8 indicateurs concrets et 12 objectifs stratégiques



1. **Réduction des impacts environnementaux négatifs** du tourisme (eau, énergie, déchets, gaz à effet de serre)
2. **Augmentation du nombre de prestataires labélisés** Tourisme et Handicap
3. **Amélioration de l'acceptabilité du tourisme** par les habitants
4. **Augmentation du Taux d'Occupation** moyen de l'hébergement marchand
5. **Augmentation des retombées économiques directes**
6. **Augmentation des retombées économiques indirectes** du tourisme
7. **Augmentation du nombre d'emplois créés / pérennisés** dans le tourisme
8. **Amélioration de la note de Lyon au GDS Index**

1. **Préserver** l'environnement en réduisant nos impacts
2. **Engager** les professionnels du tourisme vers un tourisme plus écologique
3. **Montrer** l'exemple au sein d'ONLYLYON Tourisme et Congrès
4. **Participer** au bien-être et à la bonne santé des individus
5. **Favoriser** l'accessibilité des offres à tout public
6. **Garantir** l'authenticité de l'expérience vécue en privilégiant la rencontre, la convivialité
7. **Encourager** une consommation responsable locale
8. **Développer** l'économie locale
9. **Développer** l'emploi de qualité sur le territoire
10. **Réussir** à anticiper au mieux les changements de la société
11. **Savoir faire face** aux crises
12. **Faire de la veille** et participer aux réflexions générales sur le tourisme durable

⇒ Plan d'actions détaillé de la Stratégie opérationnelle



COMMENT LIRE NOTRE PLAN D'ACTION POUR LA DESTINATION ?

Pour un tourisme plus responsable :



Travailler positivement



Découvrir et Rencontrer



Dormir « au vert »



Participer au changement



Manger mieux



Bouger / Se déplacer proprement



Accueillir autrement

ENVIRONNEMENT & CLIMAT

Réduction des impacts environnementaux négatifs du tourisme (eau, énergie, déchets, gaz à effet de serre)



1. Préserver l'environnement en réduisant nos impacts (1/2)

OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS	OBJECTIFS / OUTPUTS 2025	
1. Piloter le suivi de l'impact environnemental du tourisme lyonnais	Construction des outils de collecte des données de consommation avec les acteurs et la Métropole	Fait et suivi annuellement	
	Suivi et monitoring du tableau de bord des KPI	Fait et suivi annuellement	
	Audit GRI	Objectif 2025	
	Bilan 2025	Objectif 2026	
2. Engager les parties prenantes pour une destination zéro déchets	Organisation d'ateliers zéro déchets pour les professionnels du tourisme & événementiel	2 par an	
	Accompagnement opérationnel des DMC / PCO dans la valorisation des déchets lors des événements	1 DMC / PCO par an	
	Déploiement d'outils numériques et d'un réseau de professionnels pour "remplir sa gourde"	De 500 à 1500 professionnels en 2025	





1. Préserver l'environnement en réduisant nos impacts (2/2)

OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS	OBJECTIFS / OUTPUTS 2025
3. Réduire l'impact carbone du tourisme lyonnais	Organisation de Fresques du climat, pour le tourisme durable auprès des acteurs de la destination	2 ateliers chaque année   
	Organisation d'ateliers sensibilisation BGES / Bilan Carbone pour les professionnels	2 ateliers BGES par an
	Valoriser les déplacements en mobilité douce et collective	1 opération de communication /par an minimum 
	Encourager la prise de transports en commun ou co-voiturage, vélo...par tous les visiteurs de la destination (Affaires, Events ou Loisirs)	Communication sur tous nos supports grand public et professionnels 
	Accompagner les acteurs pour le déploiement du label Accueil Vélo sur le territoire	100 prestataires labellisés en 2025 
	Promouvoir les vélo-routes du territoire : Viarhona, Voie Bleue (eductour / blogtrip...)	2 retours médias par an 
	Organisation du Workshop Tourisme de loisirs / Tourisme d'affaires « RDV à Lyon en train »	1 opération tous les 2 ans 





2. Engager les professionnels du tourisme vers un tourisme plus écologique

OBJECTIFS OPERATIONNELS

ACTIONS

OBJECTIFS / OUTPUTS 2025

4. Sensibiliser les acteurs du tourisme et de l'événementiel aux enjeux de développement durable

Accompagnement, formation RSE des professionnels de la destination, de leurs équipes et celle de l'Office de Tourisme, sensibilisation aux événements écoresponsables sur la base de notre charte d'engagement interne et la To Do List pour les organisateurs d'événements.

2 000 participants d'ici à 2025



5. Sensibiliser et engager les restaurateurs et les traiteurs à l'alimentation durable

Accompagnement au changement des restaurateurs pour l'écolabellisation de leur activité

50 restaurateurs labélisés en 2025



Sensibilisation de la filière aux solutions pour une alimentation durable : cluster bio, plateforme de réapprovisionnement, écolabellisation

1 réunion par an



Groupe de Travail Restaurateurs pour faire évoluer les pratiques et partager les bonnes idées

1 réunion par an



Organisation d'un éducteur pour rencontrer des restaurateurs engagés

horizon 2023 - 10 restaurateurs impliqués





3. Montrer l'exemple au sein d'ONLYLYON Tourisme et Congrès

OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS	OBJECTIFS / OUTPUTS 2025
6. Se former et engager l'OT dans une démarche RSE	Engagement dans l'Affichage Environnemental et dans un Bilan Carbone	Edition en 2020, révision chaque année, plan d'actions pour réduction des impacts 
	Formation des équipes internes à ONLYLYON Tourisme	Renouvellement des formations chaque année et parcours d'intégration pour chaque nouvel arrivant 
	Engagement ISO 26000 avec labellisation LUCIE	Labellisation en 2022  
	Engagement dans la certification ISO 20121 pour des événements éco-responsables organisés par l'Office de Tourisme	Certification début 2022  
	Politique d'achats responsables au sein de l'OT	Formation des équipes et publication d'un guide Achats Responsables en 2021 
	Publication d'une Charte du Numérique Responsable au sein de l'OT	Edition 2021, révision chaque année  
7. Communiquer les engagements de la destination pour faire évoluer le comportement des visiteurs	Sensibilisation des visiteurs de la destination afin de réduire leur impact et voyager de manière responsable	Lancement d'une opération dédiée + 3 retours médias par an  



4. Participer au bien-être et à la bonne santé des individus

OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS	OBJECTIFS / OUTPUTS 2025
8. Eviter les sensations de surtourisme perçues par les habitant(e)s en les impliquant	Consultation de la population : enquête sur la perception de l'activité touristique à Lyon avec la Métropole de Lyon, enquête sur la vision d'un tourisme plus responsable à Lyon, création d'un focus group	Augmentation du nombre de retours chaque année 
9. Prendre en compte la santé des individus pour l'ensemble des professionnels et des visiteurs	Action de valorisation de la mobilité active pour les visiteurs (trek urbain / visites à pied, à vélo)	1 action de valorisation par an à partir de 2022  
	Organisation d'ateliers et de solutions RSE pour une meilleure prise en compte du bien être au travail dans les entreprises touristiques : ergonomie, alimentation, etc.	2 ateliers par an à partir de 2022   
10. Faire du tourisme un véritable tremplin pour l'emploi pour les jeunes	Accueil de Services Civiques, volontaires du Tourisme pour tremplin vers l'emploi et de stagiaires en étude de Tourisme	Au minimum 20 accueils de jeunes en stage/alternance + 6 volontaires du Tourisme au sein de l'OT par an 



5. Favoriser l'accessibilité des offres à tout public

OBJECTIFS OPERATIONNELS

ACTIONS

OBJECTIFS / OUTPUTS 2025

11. Améliorer l'expérience touristique pour toutes les personnes atteintes d'un handicap

Organisation de rencontres et d'ateliers pour le déploiement du label Tourisme & Handicap sur le territoire de la Métropole de Lyon

50 structures labélisées d'ici à 2025



Soutien aux causes solidaires sur le territoire: 1 association par mois en interne, 1 association par an (Rêves, ...)

Augmentation des participations des équipes internes,
Réalisation d'une action par an



12. Faire de Lyon une destination pour tous en favorisant les offres pour un tourisme social et solidaire

Valoriser et soutenir les offres de Tourisme Social et Solidaire sur le territoire de type aide aux départs en vacances du Secours Populaire

1 action avec 1 association du TSS par an



Journée Visitez Lyon: Offrir une journée 100% gratuite pour les publics

Nombre de partenaires associés en évolution à horizon 2025





Augmentation du nombre de prestataires labélisés Tourisme et Handicap
Amélioration de l'acceptabilité du tourisme par les habitants



6. Garantir l'authenticité de l'expérience vécue en privilégiant la rencontre, la convivialité

OBJECTIFS OPERATIONNELS

ACTIONS

OBJECTIFS / OUTPUTS 2025

13. Mettre au cœur des expériences touristiques la rencontre

Suivi de la satisfaction client : sites marchands, sites communautaires, réclamations, Note TripAdvisor, Google, Avis clients

Mesure, suivi et amélioration de nos notes chaque année



Valorisation et développement des expériences authentiques : rencontre avec les Lyon City Greeters, label Bouchons Lyonnais

Evolution nombre de Greeters sur la destination et du nombre de balades
2 retours média par an sur les Bouchons Lyonnais



≡ ECONOMIE EQUITABLE



Augmenter le Taux d'Occupation moyen de l'hébergement marchand
 Augmenter les retombées économiques directes
 Augmenter les retombées économiques indirectes du tourisme
 Augmentation du nombre d'emplois créés / pérennisés dans le tourisme



7. Encourager une consommation responsable locale

OBJECTIFS OPERATIONNELS

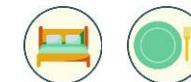
ACTIONS

OBJECTIFS / OUTPUTS 2025

14. Valoriser l'économie circulaire et les circuits de proximité auprès des acteurs de la destination

Sensibilisation autour de l'économie circulaire des restaurateurs et hébergeurs de la destination, valorisation du label Lyon Ville, Equitable et Durable

1 atelier par an



Opération marketing dédiée , nouveau média « À la lyonnaise », promotion sur les réseaux sociaux

Part des habitant(e)s en évolution



15. Développer le tourisme de proximité pour les Lyonnais et les habitant(e)s de la région lyonnaise

Consultation des équipes municipales des 59 communes de la métropole de Lyon pour répondre à leurs besoins en matière de promotion de leurs offres de loisirs

Suivi du nombre de rencontres et prises de contact par an



Valorisation et développement Lyon City Card 365, produit spécifique pour les habitant(e)s du territoire

Augmentation du nombre de pass vendus



ECONOMIE EQUITABLE



Augmenter le Taux d'Occupation moyen de l'hébergement marchand
Augmenter les retombées économiques directes
Augmenter les retombées économiques indirectes du tourisme
Augmentation du nombre d'emplois créés / pérennisés dans le tourisme



8. Développer l'économie locale

OBJECTIFS OPERATIONNELS

ACTIONS

OBJECTIFS / OUTPUTS 2025

Campagne Grand Public dédiée sur l'engagement pour un tourisme plus responsable à Lyon

1 opération chaque année,
3 retours média par an



16. Promouvoir Lyon, destination de Tourisme Responsable au niveau national et international

Sensibilisation des journalistes et influenceurs lors d'accueil médias / blogueurs avec agence spécialisée

1 opération chaque année,
3 retours média par an





Augmenter le Taux d'Occupation moyen de l'hébergement marchand
 Augmenter les retombées économiques directes
 Augmenter les retombées économiques indirectes du tourisme
 Augmentation du nombre d'emplois créés / pérennisés dans le tourisme



9. Développer l'emploi de qualité sur le territoire

OBJECTIFS OPERATIONNELS

ACTIONS

OBJECTIFS / OUTPUTS 2025

17. Développer les activités et l'emploi sur le territoire, l'insertion par l'emploi, l'accueil de stagiaires, de services civiques

Recenser les besoins des professionnels du tourisme en matière de besoins, de recrutements,
 Co-organisation de speeds meetings avec la Maison Métropolitaine de l'Insertion par l'Emploi et la Métropole de Lyon

1 événement par an minimum



Opération de valorisation des métiers du tourisme

1 conférence par an pour toutes les écoles de Tourisme et Hôtellerie de Lyon



18. Construire des partenariats forts avec les universités et formations diplômantes de la métropole autour du tourisme durable et de l'employabilité

Création d'un groupe de travail pour suivi et développement de projets tutorés pour l'Office de Tourisme et les partenaires

1 réunion par an - 1 nouveau projets tutoré par an





10. Réussir à anticiper au mieux les changements de la société

OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS	OBJECTIFS / OUTPUTS 2025
19. Rester en veille sur les nouveaux enjeux sociétaux	Anticipation des changements, réglementations : intégration à des groupes de réflexions au niveau national et international, membre d'Acteurs du Tourisme Durable	Participation à 3 réunions par an sur la prospective 
	Envoi mensuel d'une newsletter pour les professionnels et partenaires du territoire sur une veille prospective RSE et tourisme durable.	10 à 12 newsletters par an       
20. Se doter d'outils d'anticipation des crises	Création d'un outil de prévention du surtourisme et de ses effets à Lyon à travers l'organisation d'un hackathon	1 hackathon en 2023 ou 2024  
21. Pratiquer la coopération avec les autres offices de tourisme	Animation d'un groupe de travail inter-Offices de Tourisme urbains sur le tourisme durable : Bordeaux, Lyon, Marseille, Nantes, Nice, Toulouse, Paris	4 à 5 réunions par an en visioconférence dès l'été 2021 





11. Savoir faire face aux crises

OBJECTIFS OPERATIONNELS

ACTIONS

OBJECTIFS / OUTPUTS 2025

22. Développer les outils nécessaires pour mieux résister aux crises

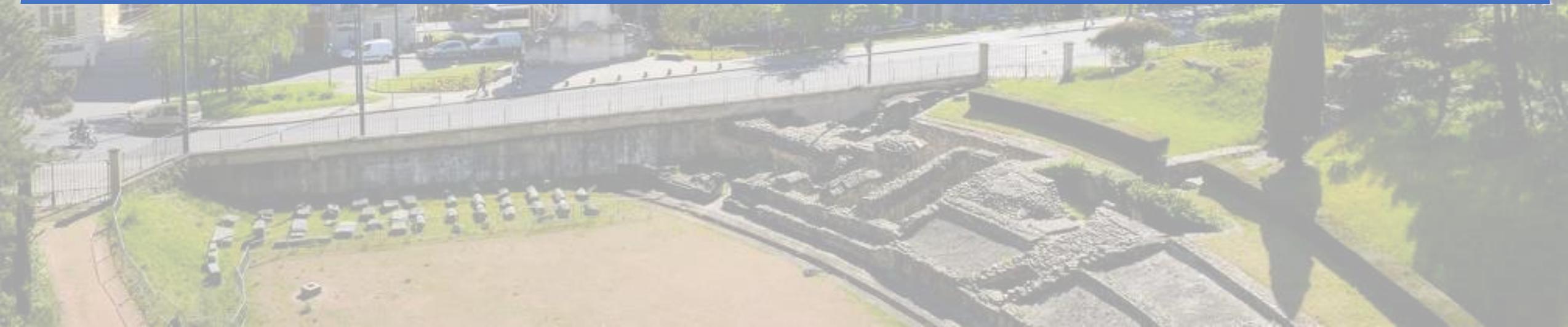
Elaboration d'un groupe de travail avec la Métropole de Lyon, les principaux acteurs de la destination pour création d'outils de « gestion de crise » sur le même modèle que la démarche Charte Sérénité en 2020

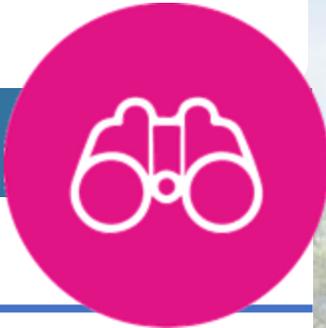
Création de la cellule avec parties prenantes, 1 réunion par an minimum



Co construction du tourisme à Lyon avec l'ensemble de l'écosystème par des consultations régulières des parties prenantes

Consultation annuelle





12. Faire de la veille et participer aux réflexions générales sur le tourisme durable

OBJECTIFS OPERATIONNELS

ACTIONS

OBJECTIFS / OUTPUTS 2025

23. Être toujours en veille des initiatives, réflexions sur le tourisme durable à l'échelle nationale et internationale

Participation aux Universités du Tourisme Durable

Participation active chaque année depuis 2020



Participation à des workshops internationaux sur le tourisme durable

1 participation par an à partir de 2022



24. Participer et soutenir des initiatives de tourisme durable

Soutien d'initiatives de promotion du tourisme durable auprès des associations dédiées

1 soutien par an à partir de 2022



« Une démarche pour un tourisme plus responsable s'écrit chaque jour dans une dynamique d'amélioration continue qui se veut inclusive et évolutive.

Vos attentes, vos ambitions nous conduiront vers de nouveaux engagements que nous avons à cœur d'écrire avec vous !

Seul on va plus vite, ensemble on ira plus loin... »

