

Rapport Développement Durable 2020 ONLYLYON Tourisme & Congrès

PREAMBULE

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

Or, en 2020, la pandémie a rimé avec :

- état d'urgence sanitaire peu propice aux déplacements et consommation de loisirs,
- contraintes de regroupement et variations de jauge 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 l'Office.

Cette année s'est surtout traduite par **une accélération des pratiques de l'Office vers un tourisme responsable**, dans le droit fil de notre stratégie. Les socioprofessionnels sont engagés dans cette évolution souhaitable et inéluctable.

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

>> Prédéfinition des objectifs de développement durable pour la destination



Nos objectifs :

1. Un tourisme 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 [Lyon City Helpers](#) 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 : 6 services civiques accueillis au sein d'ONLYLYON Tourisme pour la médiation sur le territoire et diffusion de la Charte Sérénité

2. Un tourisme 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 Lyon](#) 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.

Une Journée **Visitez Lyon 100% gratuite**, a été proposée aux partenaires et aux habitantes et habitants de la Métropole.

Une opération « **Visites guidées à 6€** » pendant plusieurs semaines pour permettre au plus grand nombre de découvrir la destination.

Des **Lyon City Card 365 ont été offertes** par la Métropole de Lyon aux personnels soignants durant l'été 2020, permettant ainsi à près de 15 000 personnes de bénéficier d'offres de découvertes de la destination.

Indicateurs :

- **près de 400 balades menées par les Greeters en 2019.** (en raison de la pandémie, l'activité Greeters n'a pas pu être proposée aux visiteurs de la destination en 2020.)
- **200 participants et 15 partenaires à la Journée Visitez Lyon**
- **Offres de visites guidées à 6€ pour 100 bénéficiaires**
- **14 221 cartes « LYON CITY CARD 365 » offertes par la Métropole**

3. 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 Viarhônga, 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 :

- 26 structures labellisées Accueil Vélo en 2020 sur la destination,
- Promotion des itinéraires auprès de nos clientèles (2 articles) et de nos sociaux-pros (1 article)

4. Un tourisme raisonné

Lyon a développé en 2010 le label Ville équitable et durable. Unique en France, ce label vise à promouvoir **une économie locale, respectueuse de l'environnement, sociale et solidaire**.

De son côté, ONLYLYON Tourisme est **le premier Office de Tourisme** à s'engager dans une démarche en vue d'obtenir l'Etiquette 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 une **labellisation RSE (LUCIE 26000)**, avec formation de groupe de travail transverse aux services.

Une labellisation « **Tourisme et Handicap** » a également pu être engagée.

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 2020, a d'ailleurs débuté une concertation avec l'**ensemble des professionnels** de la destination pour avancer ensemble vers un tourisme plus responsable et identifier plus globalement leurs besoins et leurs perspectives.

Le développement de nouvelles visites guidées a pour objectif de diversifier l'offre de découvertes et de diffusion les flux. ONLYLYON a à cœur de proposer des nouveautés chaque année

Indicateurs :

- **240 structures labellisées Lyon Ville équitable et durable**
- **Engagement d'ONLYLYON Tourisme dans ISO26000 avec le réseau LUCIE**
- **Engagement Tourisme & Handicap**
- **Grande consultation des socio-professionnels par la Métropole et l'Office de Tourisme : plus de 200 retours**
- **2 créations de nouvelles visites guidées**
- **1er bilan carbone avec le cabinet Betterfly dans le cadre de l'AE**
- **3 ateliers avec les salariés pour élaborer notre plan d'action de réduction des émissions de gaz à effet de serre .**

5. 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 des événements plus durable. Cette même année, le Centre de Congrès de Lyon, bâtiment éco conçu, et Eurexpo ont obtenu la **norme ISO 20121**.

Un **accompagnement par Guillaume CROMER du cabinet ID-Tourisme** pour élaboration de la stratégie pluriannuelle a été lancée fin 2020 avec pour premiers objectifs sur 2020, de planifier les actions 2021, prédéfinir les Objectifs de Développement Durable et identifier les enjeux selon les parties prenantes : Habitants, Visiteurs, Professionnels.

Une formation des équipes du Bureau des Congrès au futur label national Destination Innovante et Durable a été menée courant 2020.

Le Bureau des Congrès a également mis en place la « Charte de Tourisme d’Affaires » avec les hôteliers de la destination avec pour objectif d’alléger les Conditions générales de ventes incluant des conditions d’annulation souples jusqu’en décembre 2021 pour rassurer les clients. 81 établissements signataires

Indicateurs :

- 4 socio-professionnels certifiés ISO 20121
- 81 établissements hôteliers signataires de la Charte de Tourisme d’Affaires
- Programme de consultations et concertations des socio-professionnels

6. Un tourisme de proximité

Depuis 2010, ONLYLYON Tourisme a mis en place **plusieurs outils** afin de développer le tourisme de proximité.

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.



L’agenda « [Mon week-end à Lyon](#) », créé pour les habitants, est un calendrier qui a pour vocation de recenser **tous les événements et festivals de la métropole lyonnaise** et distiller des bons plans à proximité de chez soi pour le week-end.

Dans le même esprit, mais cette fois dédié à la gastronomie, ONLYLYON Tourisme a

créé un outil innovant valorisant l'effervescence culinaire à Lyon. « [C'est Lyon qui Régale !](#) » est un agenda gourmand en ligne recensant **plus de 200 événements food tout au long de l'année.**

Indicateurs :

- **2,8 millions de visiteurs sur nos sites en 2020**
- **Plus de 5 000 offres de loisirs et événementielles pour les habitants du territoire**
- **Plus de 200 événements food (en 2019)**

7. 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 disperser les flux de visiteurs sur la métropole de Lyon, en les encourageant à découvrir des lieux en dehors des sentiers battus.

Indicateurs : **38 communications envoyées en 2020**

8. 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 1000 signataires de la Charte en 2020

1. Un tourisme co-construit

L'accompagnement des socio-professionnels du territoire est essentiel, d'autant plus dans une dynamique de transition vers un tourisme plus responsable.

Dans le contexte 2020 de pandémie, il était primordial de garder le lien avec nos adhérents.

Les RDV ONLYLYON, d'ordinaire en présentiel, se sont intensifiés en visioconférence et ont permis aux acteurs du tourisme de monter en compétence et d'échanger sur les enjeux actuels et de demain.

Indicateurs : plus de 1000 participants aux RDV ONLYLYON 2020

Objectif 2025

Grâce à notre engagement au sein du **GDS Index**, il s'agira dès 2021 de :

- Formaliser une ambition pour la destination en matière de Tourisme responsable et publier une 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.
- Engager une certification ISO 20121 et accéder au label national Destination Innovante et Durable (en cours de normalisation)