



# Le profil des touristes à Lyon

Enquête 2024

Tourisme d'agrément



# Édito

## Comprendre pour mieux accueillir



**Hélène Duvivier**

Vice-présidente  
de la Métropole de Lyon  
déléguée au tourisme  
et aux relations  
internationales



**Robert Revat**

Président ONLYLYON  
Tourisme et Congrès

Nous sommes heureux de vous remettre l'**édition 2024 de notre « Profil des touristes à Lyon »** qui présente une synthèse des résultats d'une enquête qualitative sur le tourisme d'agrément financée par la Métropole de Lyon. Cette **enquête** d'envergure, menée pendant **un an auprès de plus de 5 000 visiteurs** en séjour d'agrément à Lyon, constitue un outil précieux pour dessiner l'avenir touristique de notre territoire.

Connaître avec précision le profil de nos visiteurs n'est pas une simple question de statistiques. C'est la pierre angulaire d'un développement touristique raisonné et durable.

Ces données viennent consolider la connaissance acquise au quotidien par nos équipes, enrichissant notre compréhension des attentes et des comportements touristiques. Elles nous permettent d'adapter nos services, nos produits et notre offre aux attentes réelles de ceux qui choisissent de visiter notre destination.

**En comprenant mieux qui sont nos visiteurs, nous pouvons construire ensemble un modèle touristique durable** qui profite à tous : professionnels du tourisme, acteurs culturels, habitants et bien sûr, voyageurs en quête d'authenticité.

Bonne lecture !



# Méthodologie

**La Métropole de Lyon a mandaté le cabinet Nova7 pour réaliser une enquête qualitative d'envergure auprès des touristes d'agrément** visitant la destination Lyon.

L'enquête a porté sur **5 024 visiteurs interrogés en face à face sur une période d'un an**, entre octobre 2023 et septembre 2024. Elle fait suite à une enquête réalisée sur un périmètre identique entre octobre 2011 et septembre 2012, permettant ainsi d'effectuer des comparaisons entre les deux éditions. Traduit en **5 langues**, le questionnaire a été administré dans les principaux lieux touristiques lyonnais (Presqu'île, Vieux-Lyon, Fourvière, Halles de Lyon).

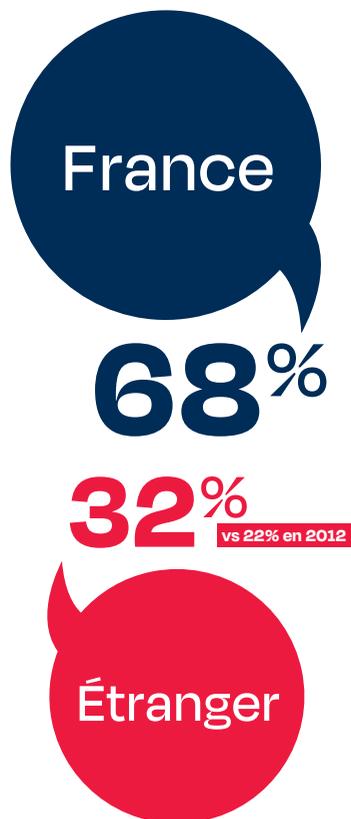
Les données mensuelles ont été redressées a posteriori afin de correspondre à la fréquentation du Pavillon de l'Office du Tourisme sur la même période.

## Sommaire

Caractéristiques des visiteurs.....	P. 06
Segmentation .....	P. 07
Caractéristiques des séjours.....	P. 08
Choix de la destination.....	P. 09
Niveau de satisfaction.....	P. 10
Modes de transport.....	P. 12
Enjeux environnementaux.....	P. 13
Focus marchés principaux.....	P. 14

# Caractéristiques des visiteurs

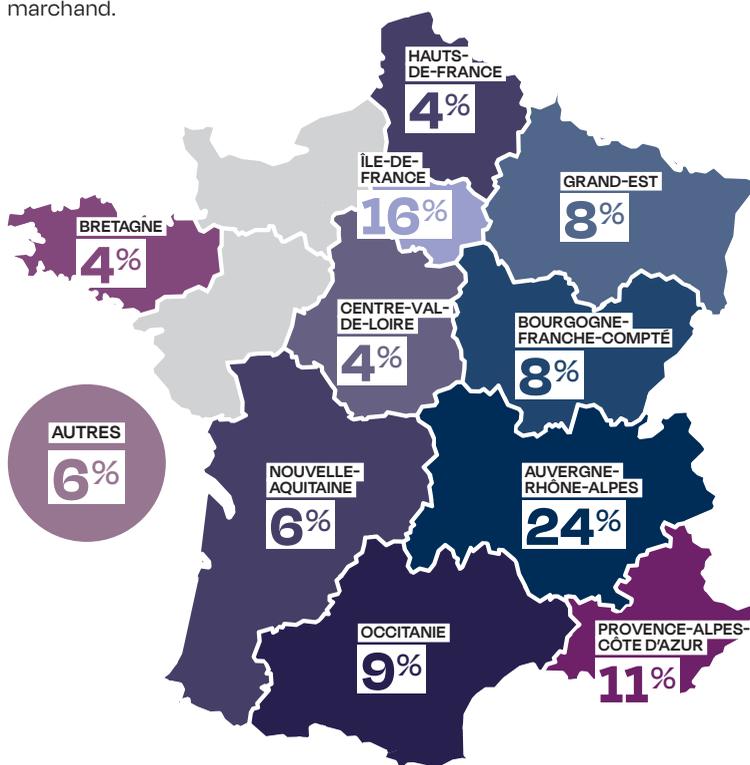
## Provenance des visiteurs



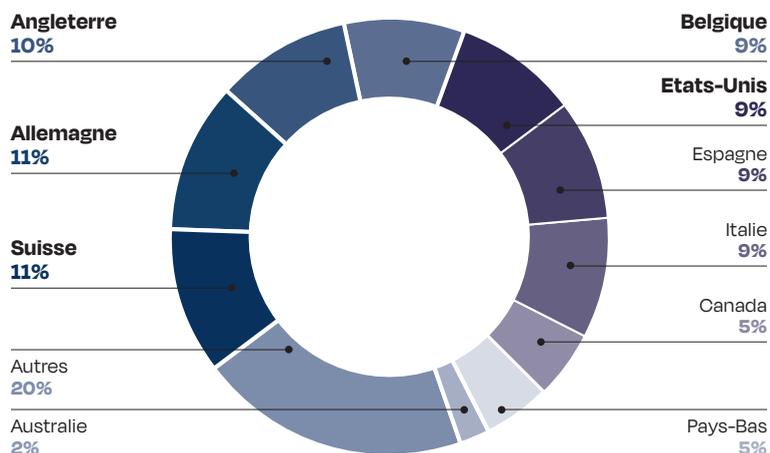
## Répartition France

**France** : depuis 2012, la répartition par région d'origine reste stable avec près d'un quart des visiteurs venant de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

**Focus Rhônalpins** : ils ne se limitent pas à de courts séjours, 74 % restent deux jours ou plus à Lyon, et 73 % d'entre eux choisissent un hébergement marchand.



## Répartition étrangère



### Évolution du visitorat étranger

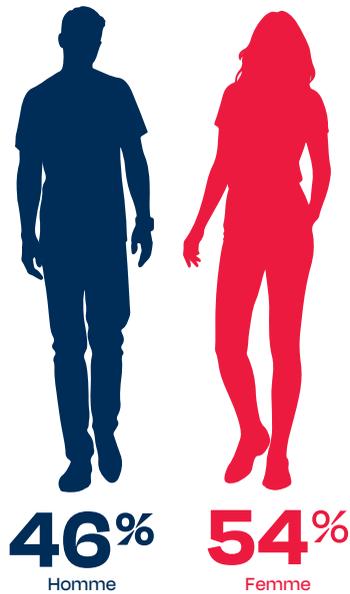
La part des visiteurs étrangers est passée de 22% en 2012 à 32% en 2024.

Parmi eux :

- 60% sont européens ;
- 9% sont américains,
- 4 points de plus qu'en 2012.

# Segmentation

## Genre

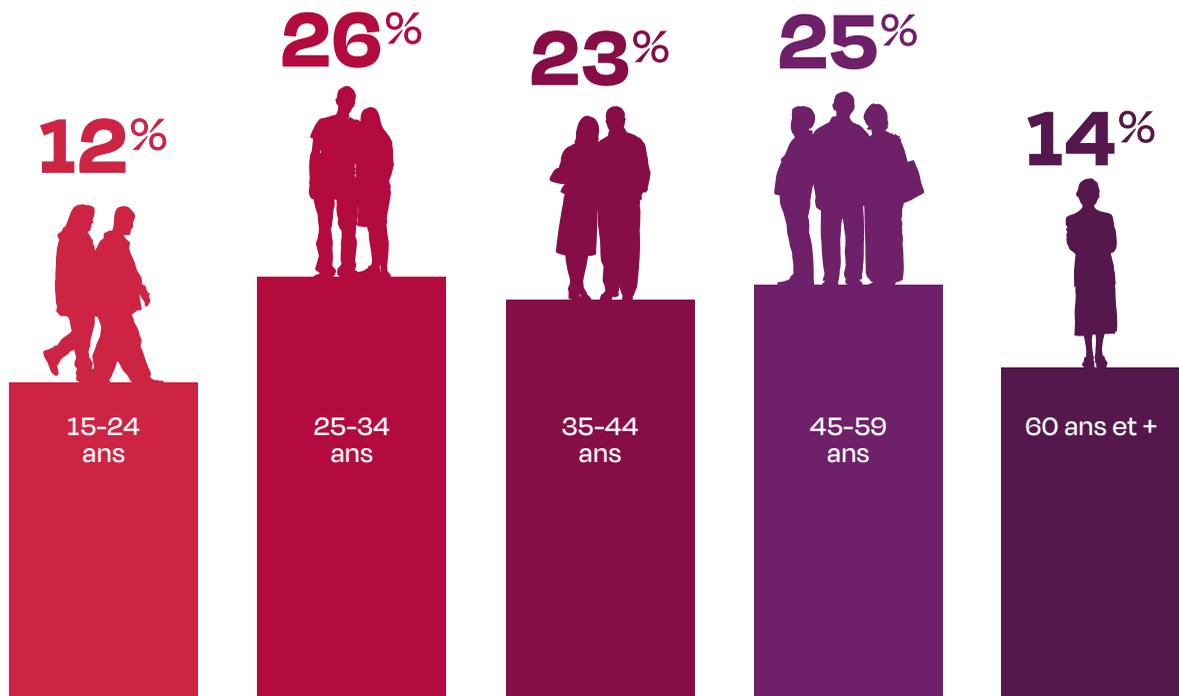


## Situation professionnelle



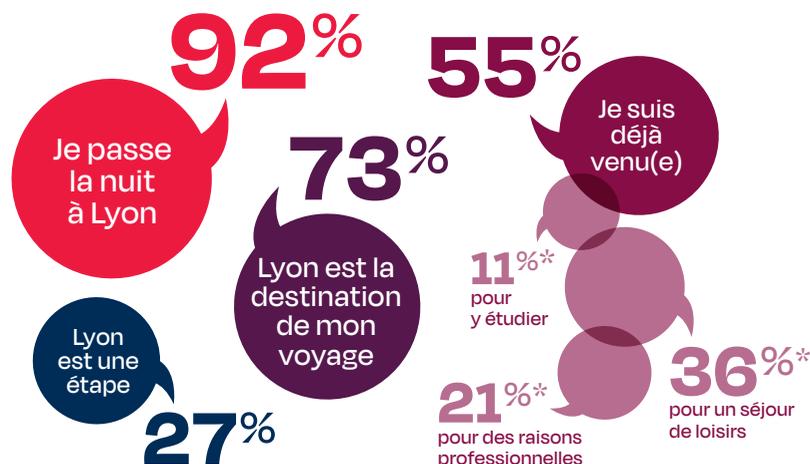
## Âge des visiteurs

La répartition des visiteurs par tranche d'âge est équilibrée.  
Les 25-44 ans représentent 49% des visiteurs.



# Caractéristiques des séjours

## Pratique touristique à Lyon

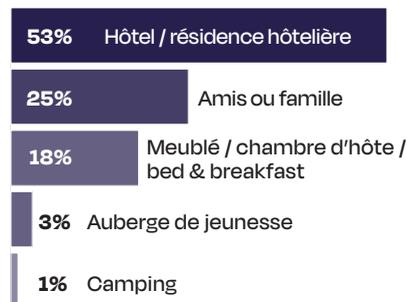


### Qui sont les touristes qui sont déjà venus à Lyon ?

Plus que les autres visiteurs, ils sont français, viennent à Lyon pour rendre visite à des proches et Lyon est généralement la seule destination de leur voyage.

\* plusieurs réponses possibles

## Modes d'hébergement



### Qui sont les touristes hébergés à l'hôtel ?

Plus que les autres visiteurs, ils sont âgés de 35 à 44 ans, voyagent en couple et cherchent de l'information une fois sur place.

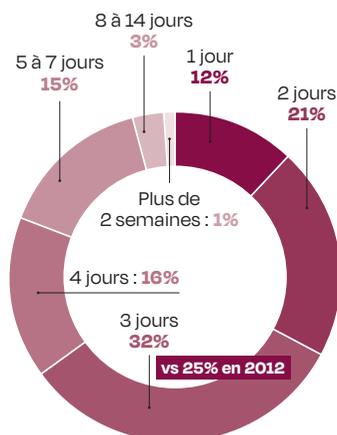
Par rapport à 2012, les meublés et chambres d'hôtes progressent, sans prendre de parts de marché à l'hôtellerie qui progresse de 4 points et reste la forme d'hébergement privilégiée des touristes.

## Durée de séjour

Depuis 2012, si la durée de moyenne de séjour reste stable, on constate une **augmentation significative des séjours de 3 à 7 jours** et une diminution des courts séjours de 1 à 2 jours.

Temps moyen des visiteurs passé à Lyon :

**3,8** nuits  
jours **3,1**



### Qui sont les touristes qui séjournent le plus longtemps à Lyon ?

Ils sont plus que la moyenne étrangers, retraités, voyageant seuls et logés en appartement meublé ou chez l'habitant.

## Type de séjour



Couple  
**47%**

+ 4 pts vs 2012



Famille  
**22%**



Seul  
**16%**



Amis  
**12%**



Groupe  
**3%**

## Choix de la destination



## Connaissance de la marque



**52%**

des touristes connaissent la marque ONLYLYON



**35%**

1 visiteur sur 3 connaît la Lyon City Card

**39%**

des visiteurs cherchent de l'information touristique sur place, parmi eux,

**81%**

se rendent à l'Office du Tourisme

## Préparation du séjour

Internet et les réseaux sociaux prennent une place essentielle dans la préparation du séjour, et notamment les sites institutionnels.



des touristes consultent les sites **internet** pour préparer leur séjour, parmi eux **66%** disent consulter les sites internet de l'Office du Tourisme



des touristes consultent les **réseaux sociaux** pour préparer leur séjour, parmi eux **73%** disent consulter Instagram

# Niveau de satisfaction

## Points forts de la ville



## Points faibles de la ville



**99%**  
des visiteurs  
se déclarent  
satisfaits  
de leur séjour

un plébiscite pour l'ensemble  
du séjour avec une mention  
spéciale pour la restauration

### Niveau de satisfaction\*

La restauration	96%
L'offre culturelle	96%
Les magasins, le shopping	95%
La facilité pour venir	93%
L'hébergement	94%
La facilité pour se repérer	93%
Le comportement des Lyonnais avec les touristes	93%
Les transports en commun	92%
La vie nocturne	86%

**94%**  
des visiteurs  
déclarent  
avoir l'intention  
de revenir

\* satisfait et très satisfait

## Une bonne surprise



**27%**  
des visiteurs  
sont agréablement  
surpris par Lyon

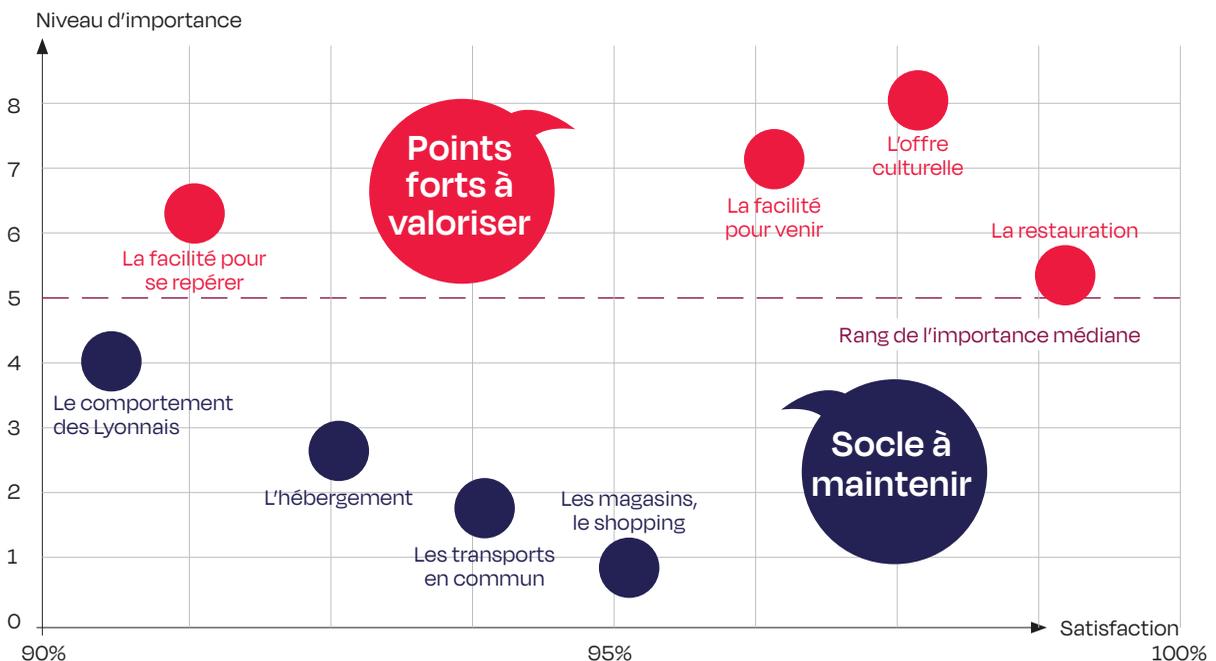
par rapport à leurs attentes,  
contre 4% seulement de déçus

- 48% trouvent la ville plus belle qu'ils l'imaginaient
- 44% plus accueillante
- 27% y trouvent plus de choses à voir, à visiter
- 23% plus authentique
- 22% trouvent la gastronomie meilleure que dans leurs attentes

## Les adjectifs les plus utilisés par les touristes pour décrire l'ambiance de la ville

**Sympatique** Relaxante **Vivante**  
Historique **Authentique** Magnifique  
**Chaleureuse** Belle Multiculturelle **Calme**  
**Dynamique** Accueillante **Agréable**  
Conviviale Animée

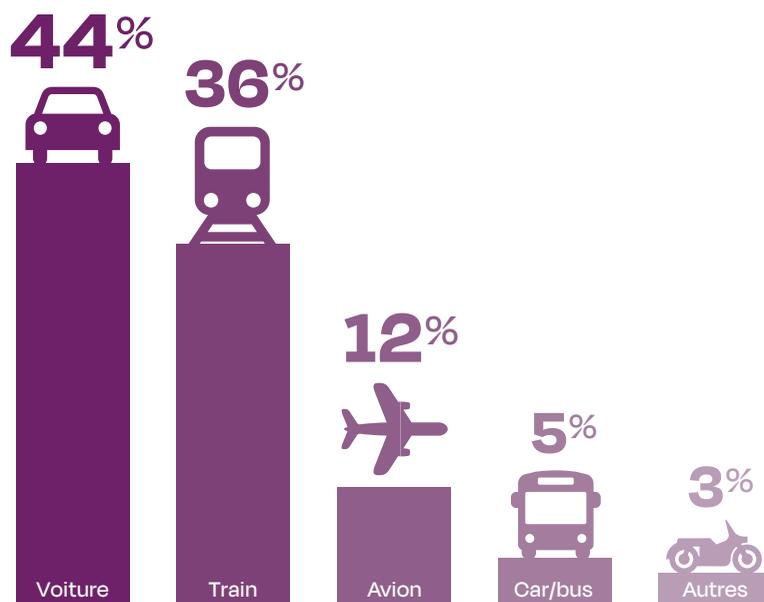
## Matrice de satisfaction



# Moyens de transport

**La voiture et le train restent les principaux modes d'accès des visiteurs**, en particulier les Français. L'avion progresse significativement chez les touristes étrangers qui viennent de loin alors que le bus longue distance commence à émerger comme alternative en Europe.

## Mode de transport pour venir à Lyon



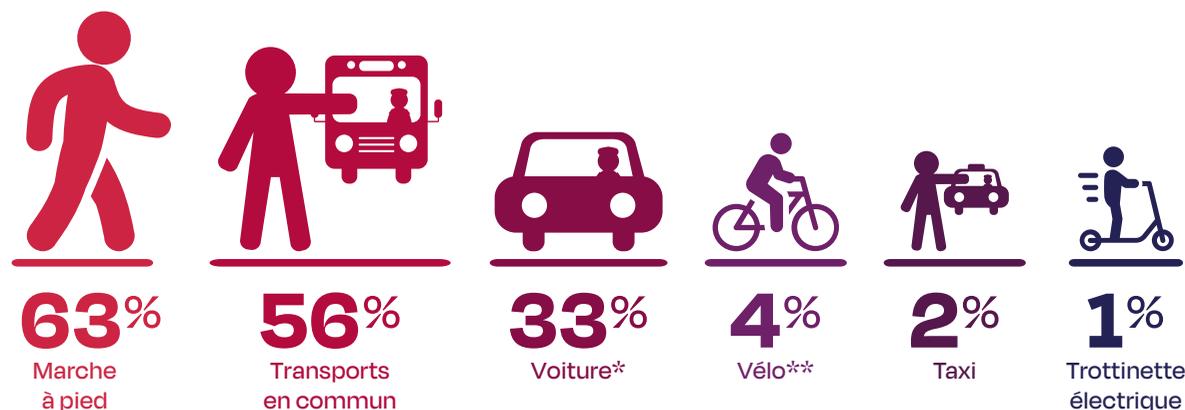
### Qui sont les touristes qui viennent en car ?

Plus que la moyenne, ce sont des jeunes, qui viennent à Lyon pour la première fois, seuls ou entre amis, et avec une attention plus forte aux enjeux écologiques. Ce mode augmente significativement chez les touristes étrangers.

A noter également que la part des visiteurs venus en car est passée de 2% en 2012 à 5% en 2024.

## Mode de transport pour se déplacer dans Lyon

La marche et les transports en commun sont les modes privilégiés par les visiteurs.



\* personnelle et de location \*\* vélo et réseau Vélo'v

# Enjeux environnementaux

Motivations écologiques  
dans le choix de destination

**39%**  
**des touristes**  
prennent en compte  
**les enjeux d'écologie  
et d'environnement**  
pour le choix de leurs visites  
et séjours touristiques

Comment ont-ils pris en compte  
les enjeux écologiques ?

**74%\***

Choix des modes de déplacement sur place

**65%\***

Choix des modes de transport pour venir

**11%\***

Choix des activités pendant le séjour

\* plusieurs réponses possibles

Appréciation des efforts  
écologiques

**54%**  
**des touristes**  
ont identifié à Lyon  
**des efforts particuliers**  
concernant le  
**développement  
durable**

Quels engagements  
pour l'environnement  
sont perçus par les visiteurs ?

**52%\***

Réseau  
de transports  
en commun

**50%\***

Pistes cyclables

**23%\***

Vélos et trottinettes disponible  
en libre-service

**20%\***

Contraintes sur la voiture

**17%\***

Nombreux espaces verts

 **70%**  
**des touristes végétariens**  
ont trouvé une offre de restauration  
adaptée à Lyon

 **72%**  
**des touristes**  
en situation de handicap ont trouvé  
la destination accessible

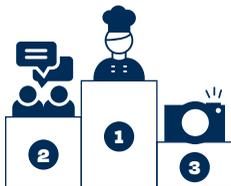
# Focus marchés principaux

## Le profil type

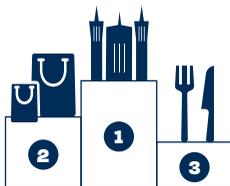


## Taux de satisfaction

99,3%



Pourquoi ont-ils choisi Lyon ?



Qu'est-ce qu'ils font à Lyon ?



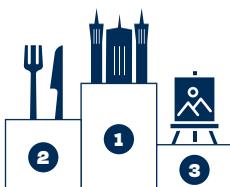
Qu'est-ce qui leur plait le plus ?



98,3%



Pourquoi ont-ils choisi Lyon ?



Qu'est-ce qu'ils font à Lyon ?



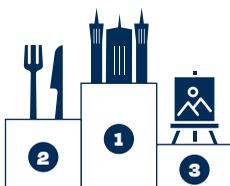
Qu'est-ce qui leur plait le plus ?



98,7%



Pourquoi ont-ils choisi Lyon ?



Qu'est-ce qu'ils font à Lyon ?



Qu'est-ce qui leur plait le plus ?

Légende





### Le profil type

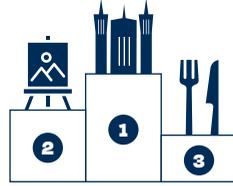


### Taux de satisfaction

# 99,3%



Pourquoi ont-ils choisi Lyon ?



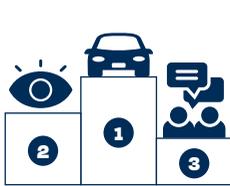
Qu'est-ce qu'ils font à Lyon ?



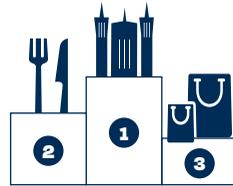
Qu'est-ce qui leur plaît le plus ?



# 98,3%



Pourquoi ont-ils choisi Lyon ?



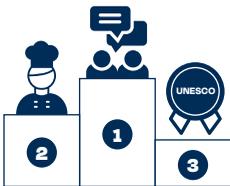
Qu'est-ce qu'ils font à Lyon ?



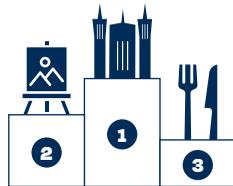
Qu'est-ce qui leur plaît le plus ?



# 99,4%



Pourquoi ont-ils choisi Lyon ?



Qu'est-ce qu'ils font à Lyon ?



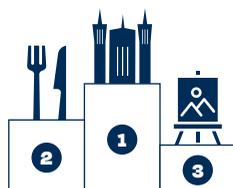
Qu'est-ce qui leur plaît le plus ?



# 100%



Pourquoi ont-ils choisi Lyon ?



Qu'est-ce qu'ils font à Lyon ?



Qu'est-ce qui leur plaît le plus ?

# Agir ici. Changer demain.



## **ONLYLYON TOURISME ET CONGRÈS**

Place Bellecour - 69002 Lyon

Tél. +33 (0)4 72 77 69 69

[info@lyon-france.com](mailto:info@lyon-france.com)

-

[www.visiterlyon.com](http://www.visiterlyon.com)

[www.tourisme-different.com](http://www.tourisme-different.com)