

Lyon s'engage pour un tourisme responsable



CATHERINE ROMEYER
Chargée de développement Tourisme
Grand Lyon – politique RSE
et relations aux habitants
→ cromeyer@lyon-france.com

VALÉRIE DUCAUD
Directrice du bureau des congrès et des salons
– étiquette environnementale et labellisation
de la destination et de ses acteurs
→ vducaud@lyon-france.com

Élue 1^{ère} capitale européenne du « *Smart Tourism* » par l'Union Européenne en 2019, la Métropole de Lyon prend des engagements forts en faveur d'un tourisme différent.

Découvrez dans ce document les engagements d'Onlylyon Tourisme et Congrès et les travaux menés par la structure pour un tourisme plus responsable sur notre territoire.

Une stratégie de destination

ONLYLYON Tourisme et Congrès œuvre depuis des années aux côtés de la Métropole de Lyon pour un tourisme plus durable et responsable.

Le titre de *Capitale Européenne du « Smart Tourism »* en 2019 a été une formidable reconnaissance de toutes les actions déjà mises en place en matière d'accessibilité, de durabilité, d'héritage culturel et de digitalisation. Mais ce titre a également constitué un véritable accélérateur pour fédérer tous les acteurs de la destination autour d'une stratégie globale de destination qui pourrait devenir un modèle en Europe. Grâce à ce titre, Lyon est devenue une référence et a pu partager ses bonnes pratiques avec d'autres villes européennes tout en échangeant sur les enjeux de demain en matière de tourisme durable.

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. Avec un score de 55%, la métropole se place sur la première place du podium français. Au niveau mondial, Lyon occupe la 36^e place sur 50. Cette même année, le *Centre de Congrès de Lyon*, bâtiment éco conçu, et Eurexpo ont obtenu la norme ISO 20121.

En 2020, Lyon est en cours de certification *ISO 20121* et « *Destination internationale responsable* ».

Un tourisme inclusif

Récompensée par le *1^{er} 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. ONLYLYON Tourisme et Congrès œuvre pour rendre l'expérience du tourisme plus accessible à Lyon, avec des contenus et un accueil dédiés aux personnes en situation de handicap.

Un tourisme de qualité autour 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 Viarhòna, 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.

Un tourisme raisonné

Lyon a développé en 2010 le label *Ville équitable et durable*. Unique en France, ce label, qui évolue en 2020 vers un label « Fabriqué à Lyon » vise à promouvoir une économie locale, respectueuse de l'environnement, sociale et solidaire.

De son côté, ONLYLYON Tourisme et Congrès est le premier Office de Tourisme à s'engager dans une démarche en vue d'obtenir l'*Étiquette Environnementale* de l'ADEME. Pour aller encore plus loin, ONLYLYON Tourisme et Congrès réfléchit actuellement à un accompagnement des hébergeurs dans l'obtention de cette *Étiquette Environnementale* et des acteurs de la restauration pour une gastronomie plus responsable.

En 2020, ONLYLYON Tourisme et Congrès a lancé une démarche de réduction de son empreinte environnementale dans une logique collaborative de projet d'entreprise en vue d'obtenir une labellisation RSE (LUCIE) et l'*Étiquette Environnementale*, une première pour un office de tourisme. Une labellisation « *Tourisme et Handicap* » est également lancée.



Un tourisme de proximité

Depuis plus de 10 ans, *ONLYLYON Tourisme et Congrès* 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 magazine en ligne 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 et Congrès* a créé un média valorisant l'effervescence culinaire à Lyon. « *C'est Lyon qui Régale !* » est un agenda gourmand en ligne recensant plus de 200 événements culinaires tout au long de l'année.

↑ →

Serre botanique et esplanade
du Parc de la Tête d'Or

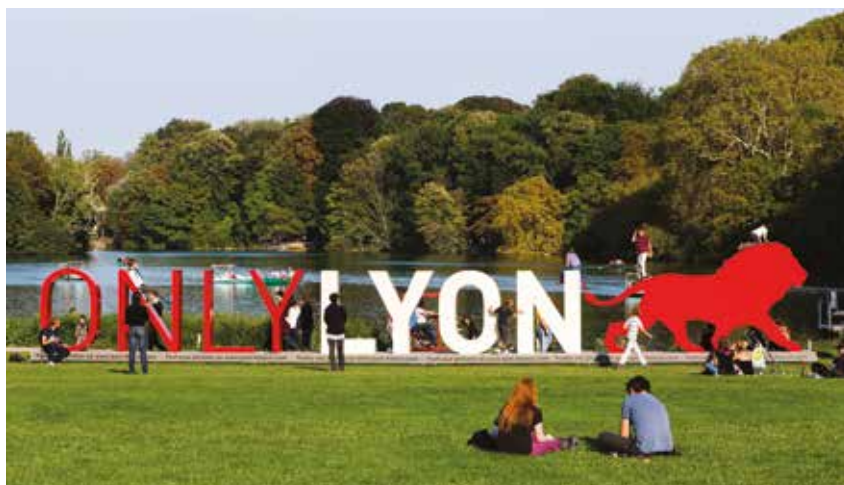
Un tourisme respectueux

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.

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.





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 et Congrès* 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 et Congrès* 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.

↑
Les quais
et la Piscine
du Rhône

→
La Charte
Sérénité

Un tourisme serein

La Métropole de Lyon et *ONLYLYON Tourisme et Congrès* 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.



Plus d'informations sur www.tourisme-different.com

Credit photos : Guillaume Robert - Delphine2Lyon - Brice Robert