



Chiffres clés du tourisme 2023

La métropole de Lyon en quelques chiffres



3^e

métropole de France

1,4

million d'habitants

58

communes

41 000

emplois touristiques

Chiffres clés 2023



Robert Revat
Président
ONLYLYON Tourisme et Congrès

Édito

2023 a été une belle année pour notre destination, prouvant que le secteur du tourisme à Lyon est solide, sait résister aux différentes crises et s'adapter.

Si l'année a été faite de contrastes, entre mouvements sociaux au printemps et euphorie de la Coupe du Monde de Rugby à l'automne, elle a surtout été une année de reprise qui a vu tous les indicateurs se rapprocher de ceux de l'année de référence 2019, voire les dépasser.

L'hébergement a battu notamment des records cette année, le nombre de nuitées dépassant celui de 2019 et la barre des 9 millions de nuitées, avec une offre hôtelière parmi les plus dynamiques de France et d'Europe grâce à de nouvelles ouvertures d'établissements.

Le tourisme d'affaires a particulièrement porté la destination avec une année exceptionnelle du fait du report de nombreux événements professionnels, de grands salons et de congrès. Du côté du tourisme de loisirs, de multiples opérations de promotion ont permis de séduire toujours plus de visiteurs, notamment sous l'angle du train, avec nos *Lyoncomotives* et une promotion de la vie *À la lyonnaise* qui ne cesse de séduire.

Toujours plus engagé, ONLYLYON Tourisme a continué à œuvrer au développement d'un tourisme plus responsable, entraînant à ses côtés l'écosystème touristique lyonnais. Hébergeurs, restaurateurs et professionnels de l'évènementiel ont renforcé leur engagement dans des démarches durables et la destination a maintenu son excellent score au GDS Index (Global Destination Sustainability Index), le classement de référence en matière de destination responsable.

En résumé, une belle année 2023, riche et engagée !

Pourquoi ce document ?

Édités chaque année au printemps, les chiffres clés du tourisme de l'année précédente sont le moyen pour ONLYLYON Tourisme et Congrès et ses partenaires de tirer le bilan de leur activité et de la santé de la destination.

Ce bilan 2023 marque un vrai retour à la normale avec des chiffres qui reviennent pour certains au niveau de 2019, notamment grâce à l'actualité événementielle (Coupe du Monde de Rugby, grands concerts, etc).

Ce bilan 2023 sera divisé en deux grandes parties :

→ Dans la première, nous nous attacherons à présenter **les chiffres de la destination**, à travers ses grands piliers touristiques : musées, transports, visites, hébergements...

[Voir page 6](#)

→ Dans une seconde partie, **les chiffres propres à ONLYLYON Tourisme et Congrès** et à ses missions : marketing, promotion, accueil...

[Voir page 18](#)

Ce bilan chiffré sera également l'occasion de présenter de manière factuelle et visuelle **les efforts faits par la destination pour développer un tourisme plus responsable**.

Ainsi, vous retrouverez en haut de chaque double-page les objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU concernés et pourrez suivre en chiffres les efforts d'ONLYLYON Tourisme et Congrès pour tendre vers un tourisme à impact plus limité pour notre destination.

Objectifs de Développement Durable

Les objectifs à intégrer dans nos stratégies

« Les objectifs de Développement Durable de l'ONU (17 ODD) nous donnent la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. Ils répondent aux défis mondiaux auxquels nous sommes confrontés, notamment ceux liés à la pauvreté, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice. Les objectifs sont interconnectés et, pour ne laisser personne de côté, il est important d'atteindre chacun d'entre eux, et chacune de leurs cibles, d'ici à 2030*. »

*[source : UN.org]

Dans sa stratégie pour un tourisme plus responsable, **ONLYLYON Tourisme et Congrès** a choisi de se concentrer tout particulièrement sur les **10 ODD** suivants :

2 FAIM «ZÉRO»



3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



10 INÉGALITÉS RÉDUITES



11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES



12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



14 VIE AQUATIQUE



15 VIE TERRESTRE



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



Les grands piliers de notre stratégie

Co-construire ensemble un tourisme plus responsable à Lyon et sa métropole avec l'ensemble des parties prenantes	
Respecter l'environnement en œuvrant pour une amélioration de nos impacts, et freiner les effets du changement climatique	
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	
Encourager une consommation responsable locale	
Développer l'économie locale et l'emploi sur le territoire	

La santé de la destination

Après des années marquées par la crise, 2023 a été **une vraie belle année** d'après-crise, avec des chiffres du tourisme qui redeviennent conformes aux standards d'avant 2020.

L'accueil à Lyon de plusieurs grands matchs de la **Coupe du Monde de Rugby** à l'automne a notamment donné de très belles couleurs à l'année, avec près de **280 000 spectateurs** sur les matchs, dont une grande part d'internationaux.

Les résultats de la fréquentation hôtelière sur l'année sont excellents. On dépasse ainsi la barre des **9 millions de nuitées** dans les hébergements métropolitains, avec un **taux d'occupation annuel de 72%**, soit **+ 7%** par rapport à 2022.

L'année a été tout particulièrement portée par une **forte actualité événementielle** grand public : expositions, nouveaux événements, retour dans leur format habituel et sans jauge des grands festivals...

Ainsi par exemple, les **grands concerts** au Groupama Stadium ont accueilli plus de **245 000 spectateurs** sur l'année, et la **Fête des Lumières** a retrouvé ses **2 millions** de spectateurs habituels.

Du côté de l'activité culturelle, ce sont plus de **43 000 Lyon City Cards** qui ont été vendues en 2023, un **chiffre record** qui prouve la bonne santé de la destination.

Le **tourisme d'affaires** enfin a confirmé son dynamisme et contribué à porter la destination, avec **210 événements professionnels** (congrès, salons, foires, conventions...) accueillis dont 10 salons et foires ayant accueilli plus de 50 000 visiteurs chacun.

Les chiffres clés en un clin d'œil

Hébergements

Une année record

9,4 millions de nuitées marchandes
soit **+ 12%** vs n-1



TO annuel de **72%**
soit **+ 7%** vs n-1

Activités

Une belle année de reprise



MUSÉES

1 850 564 visiteurs soit **+ 8%** vs n-1

ATTRACTIONS

940 798 entrées soit **+ 5%** vs n-1

LYON CITY CARD

43 621 cartes soit **+ 30%** vs n-1



Tourisme d'affaires*

Une dynamique qui se confirme

210 événements accueillis,
soit **+ 5%** vs n-1

226 465 journées congressistes
gagnées pour les années à venir
soit **+ 37%** vs n-1

[* Source Bureau des Congrès]

Évènements

Une forte actualité évènementielle



245 000 spectateurs pour les super
concerts : Les Enfoirés, Depeche Mode, Muse,
Mylène Farmer, Red Hot Chili Peppers

2 millions de personnes à la Fête des
Lumières

Coupe du Monde de Rugby

5 matchs de poule accueillis à Lyon et près
de **280 000** spectateurs

+ de 90% de TO hôtelier pendant 10 jours

+ 41% de Lyon City Cards vendues
vs. n-1 sur la période

+ 31% de visiteurs au Pavillon vs. n-1 sur
la période



Transports

Une enquête auprès d'un
panel de + de 3 200 touristes

26% privilégient le train pour venir à Lyon

92% privilégient les transports en
commun, vélo et/ou marche pour se déplacer



Hébergements

Avec le retour des grands événements sur le territoire et l'accueil remarqué de la Coupe du Monde de Rugby à l'automne, **l'hébergement a battu des records cette année**, le nombre de nuitées dépassant celui de 2019 et la barre annuelle des 9 millions de nuitées hôtelières.

L'offre hôtelière continue à s'étoffer, avec **de belles ouvertures** dont celle très attendue du Pullman 4* à la Part-Dieu.

Offre

272 hébergements, dont **41** écolabellisés*

19 522 chambres

→ une capacité de **45 468** lits

→ **64%** de l'offre en 3, 4 et 5 étoiles

* Voir page 21

Fréquentation

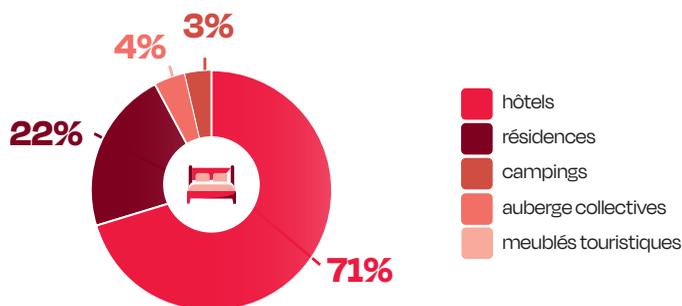
9,4 millions de nuitées* soit :

+ 12% vs n-1



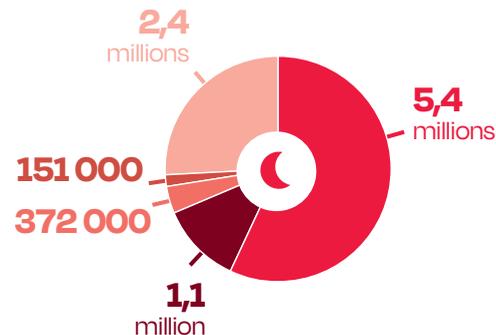
* Estimation sur le dernier trimestre
[Source : Observatoire hôtelier CCI Lyon
et Taxe de séjour]

Répartition du nombre de lits par catégorie d'hébergement*



* hors meublés touristiques

Répartition de la fréquentation par catégorie d'hébergement*



* en nombre de nuitées



Nouveautés

Pilo Lyon 1^{er} : **45** chambres, **201** lits

Pullman Lyon 4* Lyon 3^e : **168** chambres

Académie hôtel 4* Lyon 5^e : **12** chambres

Tribe Lyon Croix-Rousse 4* Caluire et Cuire : **97** chambres

Le Grand Barnum 3* Francheville : **27** chambres

Eklo Vénissieux : **111** lits

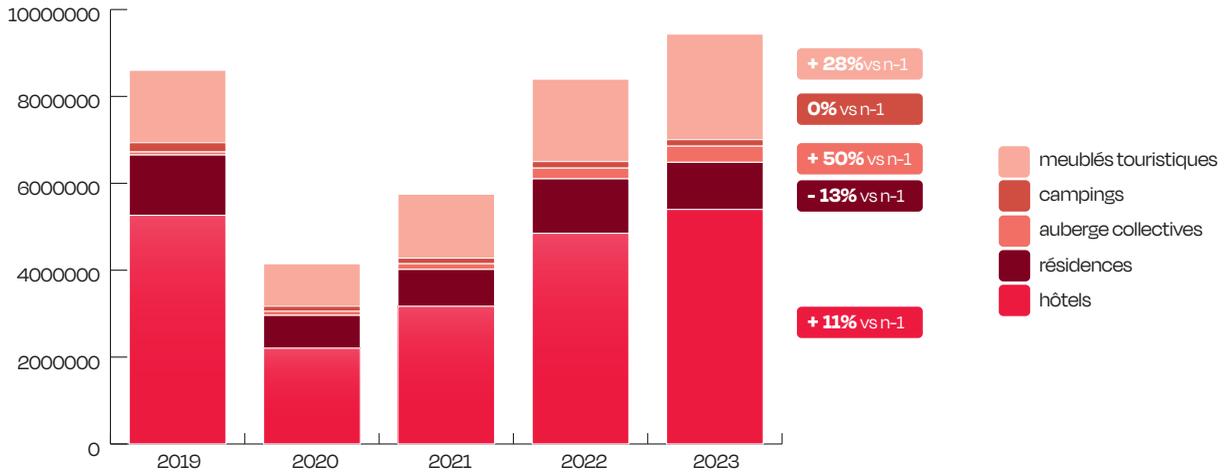
21

nouveaux établissements
accompagnés par OLTC dans une
démarche d'**éco labellisation***

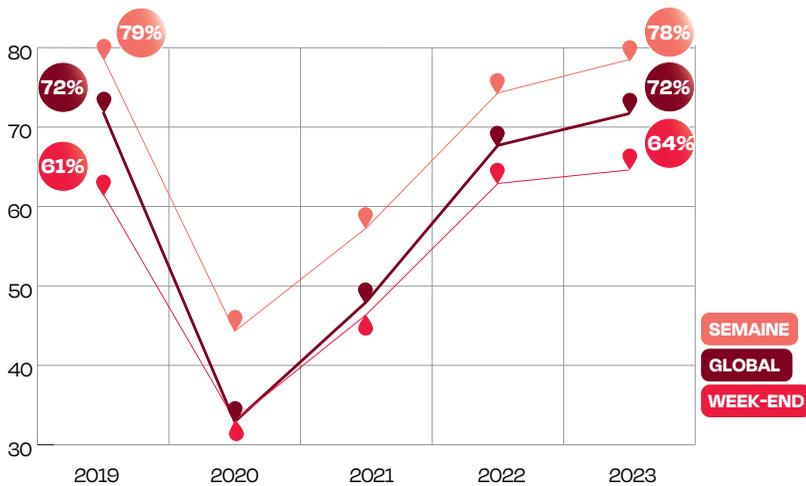


* Voir page 21

Évolution du nombre de nuitées



Taux d'occupation annuel (en %)



Durée moyenne du séjour

2,3
nuits

toutes cibles
confondues*

*[Source : Flux Vision - Orange Business à partir des nuitées touristiques françaises et étrangères, marchandes et non marchandes, loisirs et affaires, non local]

Répartition clientèle nationale / internationale (en %)





Activités

2023 marque un **vrai retour à la normale** du côté des musées et attractions touristiques. La fréquentation annuelle des musées retrouve son niveau de 2019, avec de beaux pics en avril, en août, en octobre et en décembre, prouvant une fois de plus la **belle activité lyonnaise tout au long des saisons**.

Le nombre de **Lyon City Cards** vendues sur 2023 bat quant à lui un **nouveau record**, au-dessus des 43 000 cartes, contre 30 000 seulement un an plus tôt.

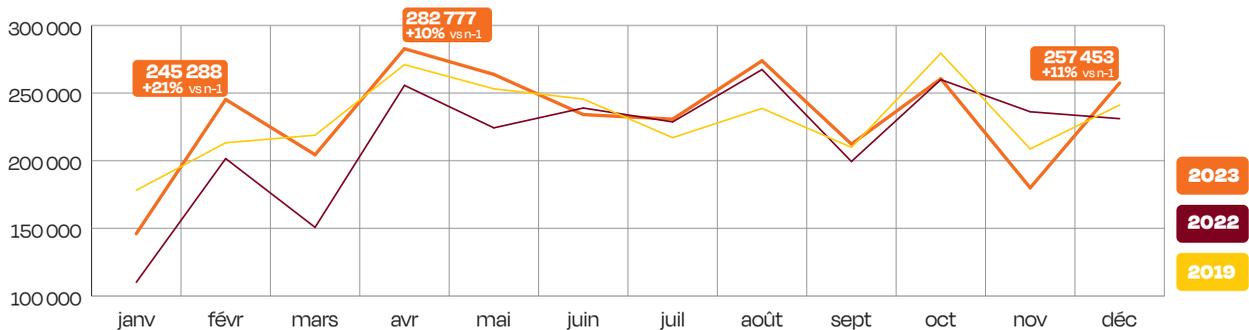
Fréquentation des musées et attractions touristiques*

2023 marque le retour à une fréquentation annuelle identique à 2019

2 791 362 entrées, soit

+ 7% vs n-1 et **+ 0.6%** vs n-3

*cumul des deux



Lyon City Card

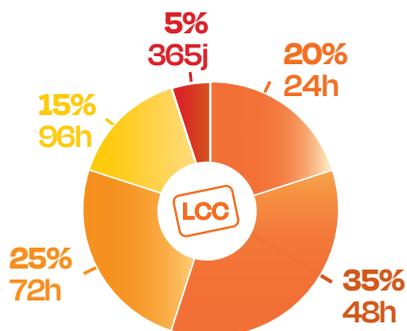
43 621 cartes vendues et distribuées

+ 30% vs n-1 dont **1 428** cartes dématérialisées

+ 52%

de carte **365 jours** vendues vs. n-1

Répartition des cartes



3 activités

en moyenne réalisées avec la Lyon City Card

1. Les Bateaux Lyonnais

2. Musée des Confluences

3. Musée Cinéma & Miniature



Musées

1 850 564 visiteurs

+ 8% vs n-1

1. Musée des Confluences

2. Musée des Beaux-Arts

3. Musée Cinéma & Miniature

4. Lugdunum musée **+30%**

5. Musées Gadagne

Attractions touristiques

940 798 visiteurs

+ 6% vs n-1

1. Aquarium de Lyon

2. Les Bateaux Lyonnais

3. Mini World Lyon

4. Visites guidées ONLYLYON Tourisme

5. Planétarium

Visites guidées



79 552 personnes guidées

+ 11% vs n-1

+ 12% de dossiers de visites
en groupe confirmés vs n-1

1. Le Vieux-Lyon en 1 heure

2. De Bellecour au Vieux-Lyon

3. Lyon 2000 ans d'histoire

4. Les pentes de la Croix-Rousse et le mur
des lyonnais célèbres

5. Du Vieux-Lyon à la place des
Terreaux, au fil du temps

Partenaires boutique visiterlyon.com

37 partenaires **166** activités

33 162 participants, **- 3,96%** vs n-1



1. Les Bateaux Lyonnais

2. Lyon City Tour

3. Visites insolites de Cybèle

4. Raconte-moi Lyon

5. Visite du Jardin de rocaille
de l'Ermitage

Visiter
Lyon

La Journée Visitez Lyon : 21 octobre 2023

1 journée de visites et activités à **moitié prix**

à pied, en segway, en vélo électrique...

6^e édition

515 participants

10 thèmes de visites

15 partenaires





Évènements

2023 a été une **très belle année pour l'évènementiel grand public**, avec en point d'orgue la **Coupe du Monde de Rugby** à l'automne, accueillant 5 matchs et près de 280 000 spectateurs au stade - sans compter les accompagnants nombreux n'allant pas au match mais visitant notre destination.

L'année a également été marquée par les **grands temps forts traditionnels**, des Nuits Sonores au Lyon Street Food Festival, en passant la Biennale de la Danse, qui ont tous affiché un **bilan très positif sur 2023**.

Focus Coupe du Monde de Rugby France 2023

Lyon accueille la Coupe du Monde de Rugby

du 8 sept. au 28 oct. 2023



5 matchs de poule au Groupama Stadium
(Pays de Galles / Australie, Uruguay / Namibie, Nouvelle-Zélande /
Italie, Nouvelle-Zélande / Uruguay, France / Italie)
et **4 matchs de poule à Saint-Etienne**

All Blacks : camp de base lyonnais

Village rugby gratuit installé place Bellecour,

+ de 140 000 visiteurs



Une fréquentation touristique dynamisée

82% taux d'occupation hôtelier sur la période contre 78,2% vs n-1

521 214 nuitées, soit **+ 14%** vs n-1.

90%

Taux d'occupation
hôtelier du 24/09 au 6/10
[matchs à Lyon]



Un dispositif d'envergure pour accueillir les fans

français et étrangers et valoriser l'offre touristique du territoire

75% d'étrangers renseignés au Pavillon du Tourisme

TOP 10: Royaume-Uni, Australie, Etats-Unis, Espagne, Allemagne, Canada, Belgique, Suisse, Italie et Nouvelle-Zélande.

→ Guide du supporter offert par la Métropole, village, animations, présence en gares de la Part-Dieu et Saint-Exupéry, triporteur photobooth, etc.



Les événements qui font vivre la destination

Fête des Lumières

2 millions de visiteurs

4 jours de fête

7 arrondissements investis

32 œuvres artistiques



Nuits Sonores

102 000 festivaliers

20^e édition

5 jours et **4** nuits de festival

25 lieux investis



Nuits de Fourvière

166 000 spectateurs

133 représentations

12 lieux dans toute la métropole

20^e et dernière édition pour son directeur **Dominique Delorme**



Biennale de la danse

215 465 festivaliers

181 représentations

51 lieux dans toute la métropole

21 créations et **1^{res}** en France



Lyon Street Food festival

45 000 festivaliers

7^e édition

4 jours de fête

120 chefs



Festival Lumière

166 000 spectateurs

15^e édition

9 jours de cinéma

38 salles de cinéma et de spectacles de la métropole





Tourisme d'affaires

L'activité de la **filière événementielle** a été particulièrement **dynamique** en 2023, la plupart des événements étant revenus au présentiel post-covid. **Tous les segments ont bénéficié de cette vitalité** du secteur, salons, réunions d'entreprises, événements associatifs avec des derniers reports en 2023 parfois confrontés à un portefeuille d'événements déjà contraint sur la période automnale (Coupe du Monde de Rugby, Worldskills national, salons récurrents...).

Depuis la mise en place du télétravail, le nombre d'événements d'entreprise de petite taille a continué d'augmenter afin de réunir les équipes en flex office. La souplesse de l'organisation du travail pourrait également **favoriser le « bleisure » combinant les activités d'affaires et de loisirs**.

Particulièrement attentive à la mise en œuvre d'**événements plus responsables**, la filière, en pleine mutation, s'adapte et fait preuve d'engagement. Côté client, on perçoit une évolution de la prise en compte du paramètre RSE et une attente à être accompagné sur cette voie.

Événements accueillis

210 événements, soit **+ 4,48%** vs n-1

dont :

28% de congrès associatifs, réunions, conventions de plus de 1 000 participants.

10 salons et foires ayant accueilli plus de **50 000** visiteurs chacun

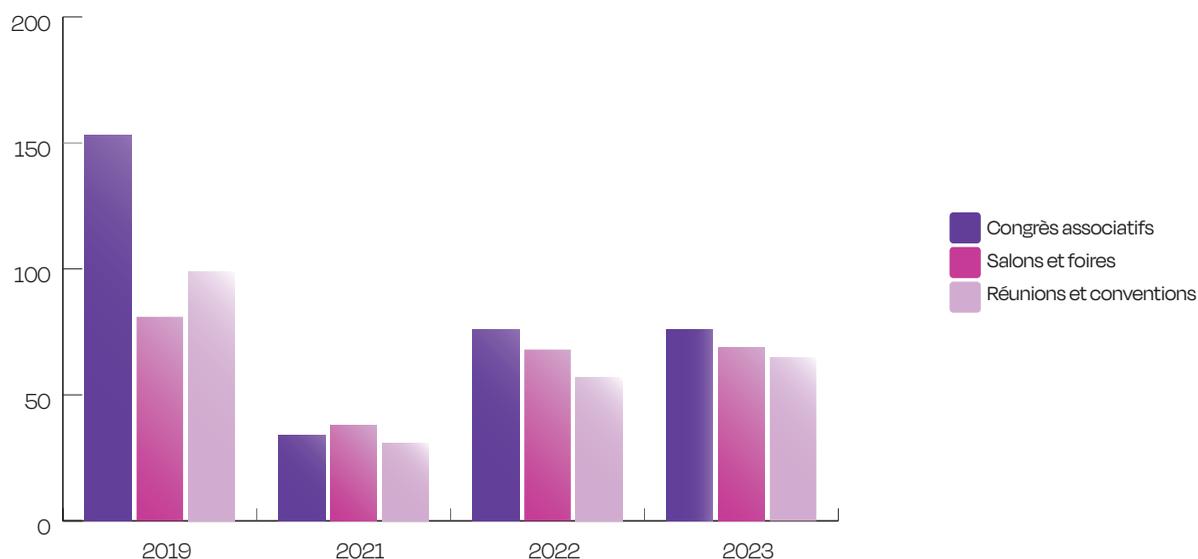
23 événements ayant bénéficié de l'accompagnement

Welcome by ONLYLYON

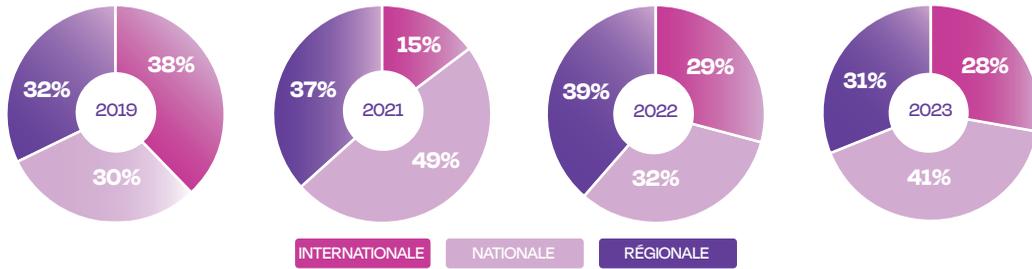


[Données issues de nos partenaires Cité Centre de Congrès, Halle Tony Garnier, Eurexpo Lyon et Université de Lyon.]

Répartition des événements par typologie



Audience des évènements



Des évènements organisés de manière durable

Congrès Directions EMEA 2023

3 000 participants

555 repas redistribués

222 kg de nourriture récoltés



Un Centre des Congrès labellisé et engagé

- 25% de déchets vs n-1

- _ Suppression des bouteilles en plastique,
- _ Limitation de l'utilisation de la vaisselle à usage unique et de la moquette

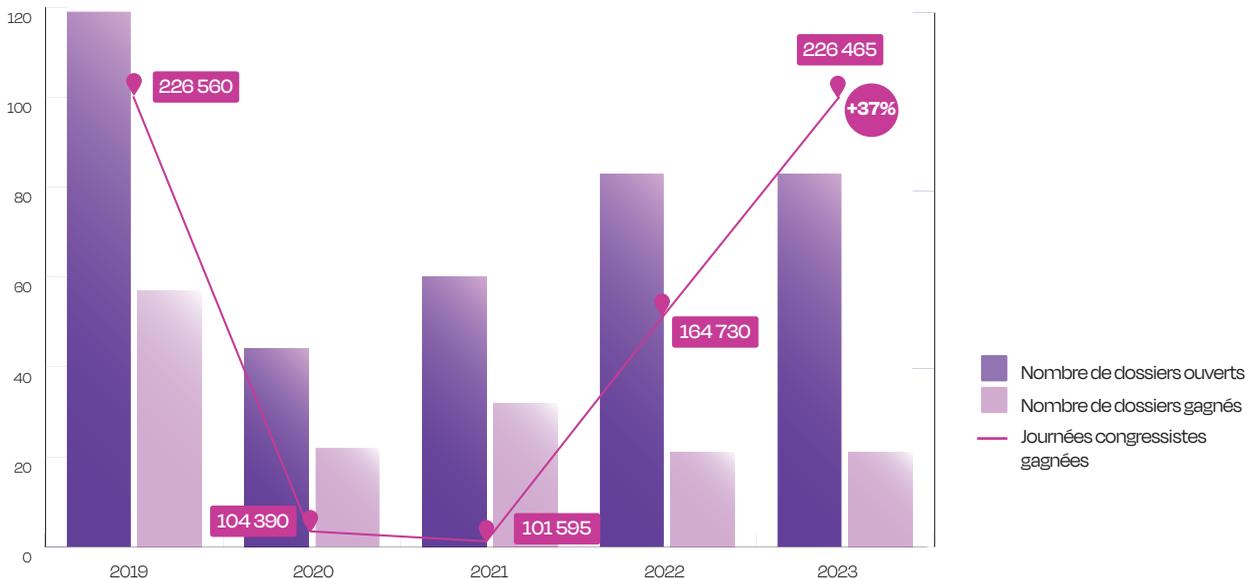
_ Lutte contre le gaspillage alimentaire :

17 002 repas redistribués auprès d'associations
12,9 tonnes de biodéchets collectés



De belles perspectives

[Données : activité du Bureau des Congrès et des Salons]





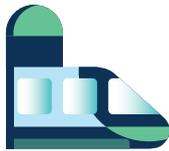
Transports

Véritable hub ferroviaire, Lyon a travaillé en 2023 à **promouvoir son accessibilité en train** via ses opérations « **Lyoncomotive** », dans un objectif évident de **réduire le bilan carbone des déplacements touristiques** de ses visiteurs.

Si sur l'année seuls 26% des visiteurs du Pavillon place Bellecour déclarent encore venir à Lyon en train, le **potentiel de développement est fort**, avec de belles lignes internationales connectant Lyon à la Suisse, à l'Italie ou à l'Espagne notamment.

Au sein de la destination, les touristes plébiscitent quant à eux très majoritairement les transports en commun, et le recours au vélo comme mode de mobilité progresse.

Venir à Lyon



En train

26% des touristes **privilégient** ⁽¹⁾ le train à tout autre moyen de transport pour venir à Lyon

+ de 55 millions de voyageurs*, soit :

+ 12% vs n-1



⁽¹⁾ Enquête réalisée en 2023 auprès d'un panel de 3 207 touristes venus sur la destination.

* Source : SNCF Gares et connexions]

Répartition par gare (en millions de voyageurs)



En avion

10 millions de passagers

5 millions d'arrivées à Lyon*

73% de trafic international



122 destinations directes dans **36** pays différents

45 compagnies aériennes

36 aéroports desservis au moins une fois par jour

[* Source : Aéroports de Lyon]



En Rhônexpress

Gare TGV et Aéroport Lyon St-Exupéry <> centre-ville

1,4 million de voyageurs, soit : **+ 24%** vs n-1

+ 11% de trajets/jours

30
minutes

7/7
jours

139
trajets/j

04:25
00:00
horaires

En Bus

Lyon accessible directement depuis **182 villes** dans 17 pays européens avec Flix Bus et BlablaCar Bus

704 065 passagers ayant transité par Lyon avec BlaBlaCar Bus



Se déplacer dans Lyon

Transports en Commun Lyonnais



487 millions de voyages,

soit : **+ 6%** vs n-1

72 communes desservies par **147** lignes

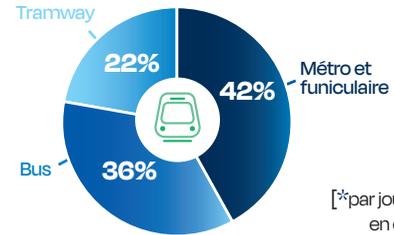
[4 lignes de métro, 7 de tramway, 2 de funiculaire, 126 de bus]

Nouveautés 2023

- **Prolongement de la ligne B** jusqu'à Saint-Genis-Laval Hôpital Sud

- **2 nouveaux Parc Relais et Vélo** de **490** et **61** places à Saint-Genis-Laval Hopital Sud et Oullins Centre

Répartition par mode de transports (fréquentation moyenne*)



[*par jour ouvré en octobre
Source : TCL]

92%

des touristes privilégiés ⁽¹⁾
les transports en commun pour se déplacer dans Lyon

Vélo

Un moyen de déplacement à part entière pour les habitants de la métropole

10,15 millions de locations de Vélo'v

88 300 abonnés, soit **+ 5%** vs n-1

2^e parc de vélos en France : **428** stations sur **22** communes

5 000 vélos dont **50%** e-Velo'v



+ 11%
de circulation à vélo
vs. n-1

Cyclotourisme

1 175 km de réseau cyclable, soit : **+ 4%** vs n-1

2 véloroutes : la Viarhona et la Voie Bleue

56 structures labellisées Accueil Vélo, soit : **+ 27%** vs n-1



Voiture et autopartage

842 voitures en autopartage sur la métropole

5 services d'autopartage labellisés

+ 200% de trajets en covoiturage sur la métropole vs n-1

200 stations de bornes de recharge publique Izivia Grand Lyon, soit **+ 11%** vs n-1







Nos actions pour la destination

En 2023, les différentes équipes qui composent ONLYLYON Tourisme et Congrès ont repris une pleine activité de sortie de crise et ont contribué chacune à la promotion de notre destination et à l'accueil de nos visiteurs, qu'ils soient locaux, nationaux ou internationaux.

Sur cette année, ce sont ainsi près de **100 000 visiteurs** qui ont été accueillis et renseignés par nos équipes, plus de **180 000 magazines À la lyonnaise** qui ont été distribués, plus de **300 000 abonnés** à notre CRM de destination ONLYLYON Expérience qui ont reçu de l'information régulière sur notre destination, **21 démarches d'éco-labellisations** qui ont été financées par ONLYLYON Tourisme et Congrès pour nos partenaires, plusieurs millions de personnes qui ont été touchées par nos différentes **campagnes de promotion digitale** de Lyon, **148 journalistes** français et internationaux qui ont été accueillis à Lyon, des centaines de posts qui ont été publiés sur les **réseaux sociaux** pour promouvoir Lyon et sa métropole, **14 campagnes de promotion** grand public...

Nos missions

- Continuer notre transition vers un tourisme plus responsable page 20
- Valoriser l'offre de la destination page 22
- Promouvoir la destination auprès des professionnels du tourisme, de la presse et du grand public page 24
- Accueillir et informer nos visiteurs page 26
- Animer l'éco-système touristique lyonnais page 28

Un tourisme plus responsable

ONLYLYON Tourisme et Congrès poursuit le déploiement de sa stratégie de développement d'un tourisme plus responsable. A mi-parcours (2021-2025), et avec **un taux de réalisation à hauteur de 94% des 55 actions** opérationnelles envisagées, **l'engagement** de tout l'écosystème touristique métropolitain n'est plus à démontrer et **s'intensifie** sur le territoire.

L'intégration d'ONLYLYON Tourisme et Congrès dans la **Convention des Entreprises pour le Climat**, édition Bassin Lyonnais 2023 a favorisé une **accélération de nos engagements** avec une feuille de route à 2030, vers un **tourisme plus contributif, et régénératif**.

S'engager et s'améliorer

Certification ISO 20121

de l'Office du Tourisme et des Congrès de la métropole pour :

- **l'organisation et l'accueil** de projets et événements professionnels et grand public
- **sa mission de promotion** de la destination



Audit de suivi de la certification obtenu en juin 2023

13^e ville mondiale

au classement des destinations responsables

Classement GDS index

GLOBAL DESTINATION SUSTAINABILITY INDEX

Score **83%**

Leader en France avec Bordeaux



Empreinte carbone

d'ONLYLYON Tourisme et Congrès scope 2 pour l'année 2022

Analyse et réduction de nos impacts carbonés : éditions, déplacements, chauffage...

198 tonnes éq. CO₂, soit **- 24%** vs n-3

Mobilisation interne

Obtention du label Engagé RSE : évaluer la maturité des démarches RSE des organisations sur la base de l'ISO 26000.



Obtention : 2023

100% des effectifs de l'Office du Tourisme **formés et sensibilisés** au tourisme responsable



Une équipe interne dédiée à la RSE

12 salariés interservices engagés dans une démarche interne d'amélioration continue

Accompagner les socioprofessionnels

Former les équipes

21 démarches d'éco-labellisation de nos adhérents accompagnées et financées à **80%** par l'Office de Tourisme

9 rendez-vous Tourisme Responsable

212 participants autour de **5** thématiques :

- Accompagnement labellisation Clé Verte
- Atelier Fresque de l'évènementiel
- Atelier Fresque du Climat
- Déplacements modes doux
- Valorisation des déchets



Déployer sur la destination la dynamique de labellisation

 	40 établissements clef verte et 1 hébergement Ecolabel Européen
	10 prestataires évènementiels certifiés ISO 20121
	226 structures labellisées Engagé à Lyon porté par la ville de Lyon
	56 structures labellisées Accueil Vélo
	700 points d'eau publics référencés et 115 lieux partenaires Gourde Friendly

Promouvoir notre ambition pour la destination

Rencontre Tourisme et Habitants

Organisation des **1^{res}** rencontres entre professionnels du tourisme et habitants du territoire désireux de s'impliquer dans les stratégies de tourisme de la destination.

56 participants

800 réponses collectées

3 thématiques abordées :

- Faciliter la rencontre habitants / visiteurs
- Découvrir autrement
- Valoriser les acteurs locaux

23 idées avancées par les participants et présentées dans un **cahier d'idées** soumis au vote des habitants

1 laboratoire du tourisme ouvert aux habitants qui suivra, testera et validera les 3 idées les plus plébiscitées

Les 3 idées les plus plébiscitées

1. Circuit des lieux insolites
2. Les chemins de l'artisanat
3. Faciliter la rencontre entre touristes et habitants lors d'évènements

Valoriser l'offre

Promouvoir l'offre du territoire à destination de ses visiteurs comme de ses habitants est **une des missions phares** d'ONLYLYON Tourisme et Congrès, qu'elle a mené à bien de nouveau en 2023.

La destination a communiqué sous les marques **ONLYLYON, Visiter Lyon et À la lyonnaise**, avec des contenus **engageants et impactants**, que ce soit via des emailings, ses réseaux sociaux ou son magazine trimestriel.

L'année a été marquée par la sortie du **nouveau portail touristique visiterlyon.com** qui regroupe désormais **toute l'offre de la destination pour le grand public**, ainsi que la boutique commercialisant en ligne Lyon City Cards, visites guidées et autres modes de visite de Lyon (segway, city tour, bike tours...)

visiterlyon.com nouvelle génération

Nouveau site vitrine de la destination et boutique

regroupant les offres de visiterlyon, de lyon-france et de lyoncitycard

3,2 millions de visites

Objectifs → améliorer les ventes et la transformation du trafic en achats



visiterlyon.com
boutique.visiterlyon.com
alalyonnaise.fr

à la lyonnaise



Un magazine trimestriel et gratuit

de 40 000 à 50 000 ex

par édition en français et anglais

+ de 400 points de diffusion sur la métropole de Lyon



Un site alalyonnaise.fr

120 459 visites, soit
+ 11% vs n-1

Une newsletter tous les 15 jours

28 068 abonnés, soit **+ 20%** vs n-1

Un taux d'ouverture moyen sur l'année de **45%**



@alalyonnaise

19 079 fans, soit **+ 16%** vs n-1

15 635 utilisateurs uniques touchés par le Réel *Au coin de la rue des Marronniers*



@a.la.lyonnaise

13 880 abonnés, soit
+ 97% vs n-1



317 002 utilisateurs uniques touchés par la meilleure publication
"This is not... "

Nos réseaux sociaux

 @officedetourismelyon



4 463 fans, soit
+ 34% vs n-1

Meilleure publication
Annonce visite guidée
des 25 ans Unesco

 @ONLYLYON Tourisme et Congrès

22 413 abonnés,
soit **+ 8%** vs n-1



Meilleure publication
ONLYLYON Tourisme
et Congrès vient de
remettre sa
candidature au GDS
Index

Les réseaux de la marque ONLYLYON

 @LyonFrance

1 625 306 fans,
soit **- 1%** vs n-1

 @ONLYLYON

63 251 abonnés,
soit **+ 6%**

 @onlylyon

161 246 abonnés,
soit **+ 2%** vs n-1

 @onlylyon_officiel

91,7 K abonnés,
soit **+ 896%** vs n-1

ONLYLYON Expérience : CRM de destination

301 872 abonnés

→ **18** cycles de communication digitale automatisés

en fonction du parcours client avec un taux
d'ouverture moyen de **52%**

Ex : communication suite à l'achat d'une Lyon City Card au
Pavillon du Tourisme

→ **28** newsletters envoyées en 2023,
soit **+ 180%** vs n-1

→ **45%** : taux d'ouverture moyen sur l'année,
soit **+ 2 pts**

**" A Lyon,
les grands
événements
ne manquent pas ! "**

Article le plus lu
6 478 lecteurs



Promouvoir la destination

Le service promotion a lancé en 2023 son **opération Lyoncomotive**, action commune aux trois marchés grand public, presse et professionnels du tourisme. Ce plan d'action de **soutien au tourisme en train** s'adresse à nos **clientèles nationales comme européennes**, disposant de lignes reliant Lyon.

En parallèle de cette opération fil rouge, le nombre d'accueils de professionnels du tourisme comme de journalistes s'est rapproché des chiffres de 2019, marquant **une vraie belle année de reprise**, placée sous le signe du **rugby** mais aussi de la gastronomie avec le **SIRHA**.

Enfin, les opérations de **campagnes de notoriété et conversion** en ligne se sont démultipliées, permettant de séduire un public toujours plus large.

La Lyoncomotive

Une opération phare multi-cibles pour promouvoir Lyon

Cible : les villes accessibles en train depuis Lyon

3 étapes en 2023 : Bruxelles, Turin et Lausanne



45 partenaires présents

107 professionnels et **53** journalistes/influenceurs rencontrés

+ de 850 passages sur les activations street-marketing dans les gares de Bruxelles et de Lausanne



11 434 participations aux jeux concours

4 656 inscriptions aux newsletters ONLYLYON Expérience.



Des actions auprès des professionnels du tourisme

Top 5

188 professionnels accueillis par ONLYLYON Tourisme et Congrès

Tour-opérateurs, agents de voyage, autocaristes, etc., lors de

39 éductours

13 opérations, soit **+ 18%** vs n-1

8 webinaires et **5** salons, ayant permis de toucher

590 professionnels

Nationalités reçues en éductour

1. Etats-Unis

2. Canada

3. Brésil

4. France

5. Belgique

Auprès de la presse

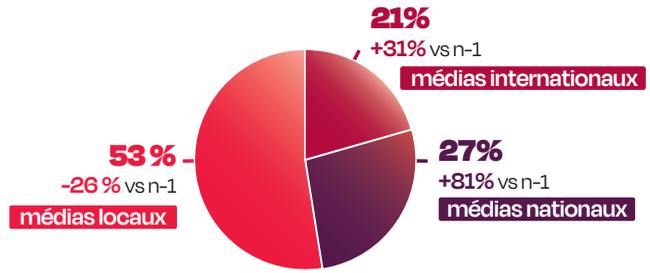
148 journalistes français et internationaux accueillis par ONLYLYON Tourisme et Congrès



25 interviews

428 retombées presse

Répartition retombées presse



Auprès du grand public

→ **14 campagnes** dont, parmi les plus marquantes :



Distribution du magazine À la lyonnaise

à l'occasion de grands événements et d'opérations de street marketing

34 110 exemplaires, soit : **+13%** vs n-1

Marché de la Mode Vintage, Mauvais Gones, Lyon Street Food Festival, Hippodromes en Fête...

Campagne de visibilité et de notoriété avec Sojern (mars - mai)

Cibles : France, Belgique, Allemagne, Autriche et Suisse, internautes en recherche active pour Lyon ou destinations concurrentes

5 139 764 impressions

571 réservations détectées

348 nuitées réservées détectées

Campagne de visibilité et de conversion avec SNCF Connect (avril - oct.)

Cibles : Paris et Île-de-France, Lille, Nantes, Rennes, Nice, Marseille, régions AURA et PACA



10 568 clics
3 857 ventes de billets

2 644 237 impressions/
volumétrie d'envois

Campagne de notoriété et de conversion avec Weekendes (déc. - janv.)

Cibles : France (AURA, PACA et Île-de-France) et Belgique (Bruxelles et sa région, Brabant Flamand et Hainaut)

→ **352 276** utilisateurs touchés

→ **321 329** vues de la landing page dédiée à Lyon

Campagne de promotion de la Lyon City Card 365 (juin - sept.)

avec MX Lyon via 3 vidéos promotionnelles :

Sur TikTok

610,5k vues

Sur Meta

202,6k vues

20 442 engagements

6 361 engagements



Accueillir et informer

La mission d'accueil du grand public au Pavillon place Bellecour a été marquée en 2023 par deux épisodes de mouvements sociaux, en mars et en début d'été, occasionnant une fermeture temporaire des locaux puis une utilisation dégradée de ceux-ci (signalétique et vitrophanie manquantes...). Ces épisodes ont forcément impacté le visitorat, qui malgré tout a connu de très belles journées, notamment pour la Coupe du Monde de Rugby ou la Fête des Lumières.

L'Espagne a été de nouveau la première clientèle étrangère du Pavillon, et les Français sont restés nombreux, présents au Pavillon à 45%. Hors les murs, le dispositif des 39 points d'accueil labellisés a permis la distribution de plus de 174 000 documentations touristiques aux visiteurs du territoire.

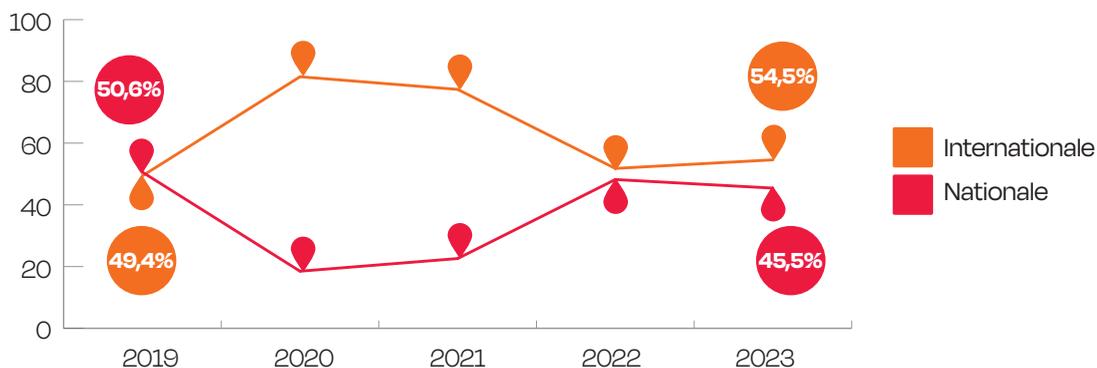
Un accueil qui est toujours reconnu et recommandé par nos visiteurs.

Au Pavillon de l'Office du Tourisme

Un accueil reconnu :  **4,4 /5** et  **4,3 /5**

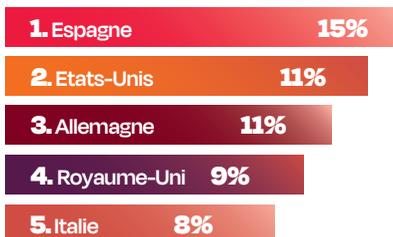


Part de la clientèle nationale et internationale



Top 5 des nationalités accueillies au Pavillon

Retour de la clientèle britannique dans le top 5



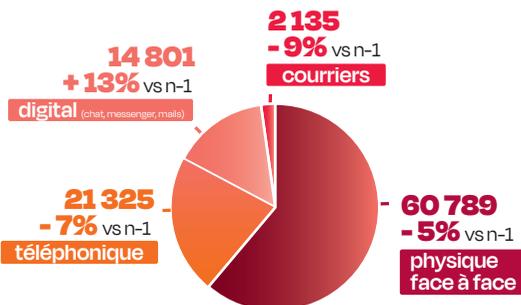
45% de visiteurs français renseignés dont
→ **16%** de la métropole
→ **14%** de la région Auvergne Rhône-Alpes hors métropole

Nombre de contacts qualifiés

99 050 visiteurs renseignés, soit :

- 3,5 %* vs n-1

→ Pavillon, courriers, appels, chat, messenger, mails



* Fermeture temporaire du Pavillon : 23/03 - 16/05/2023

A la suite des dégradations provoquées sur le bâtiment de l'Office de Tourisme, place Bellecour, jeudi 23 mars 2023 en marge d'une manifestation. Les visiteurs sont accueillis temporairement au Rectangle.

Hors les murs, à travers un tourisme de proximité

Retour de l'accueil mobile de mai à septembre

5 jeunes accueillis en **service civique**



Conseil et médiation habitants/visiteurs dans les rues du Vieux-Lyon

2 514 personnes renseignées



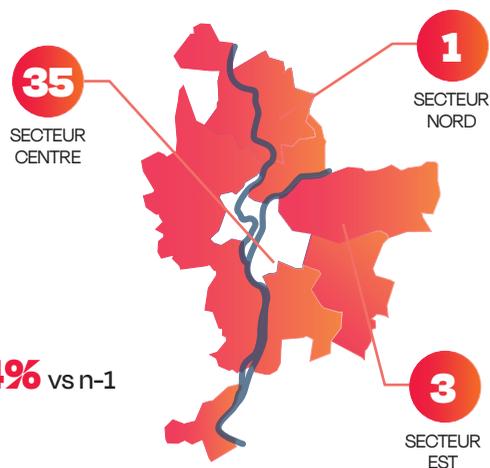
Accueils labellisés dans la métropole

L'ensemble des mairies de la métropole ainsi que :

- 39** partenaires dont :
- 4** gares
 - 2** centres commerciaux
 - 20** parkings LPA
 - 3** musées

115 personnes formées pour renseigner les visiteurs, soit **+ 14%** vs n-1

174 255 documents diffusés dont **97 250** plans



Greeters* de la métropole

72 Greeters, soit : **+ 1%** vs n-1

541 demandes, équivalent à n-1

292 balades, soit : **+ 2%** vs n-1

708 personnes accueillies, soit : **+ 16%** vs n-1



[*Mettre en relation des visiteurs qui souhaitent explorer une ville et des habitants désireux de la faire découvrir de manière conviviale, personnalisée et gratuite]

Animer l'éco-système touristique

ONLYLYON Tourisme et Congrès a fédéré en 2023 un réseau de **plus de 600 adhérents**, professionnels du tourisme, de la culture ou de l'évènementiel qui choisissent de s'associer à notre structure et de **faire vivre à nos côtés la destination**.

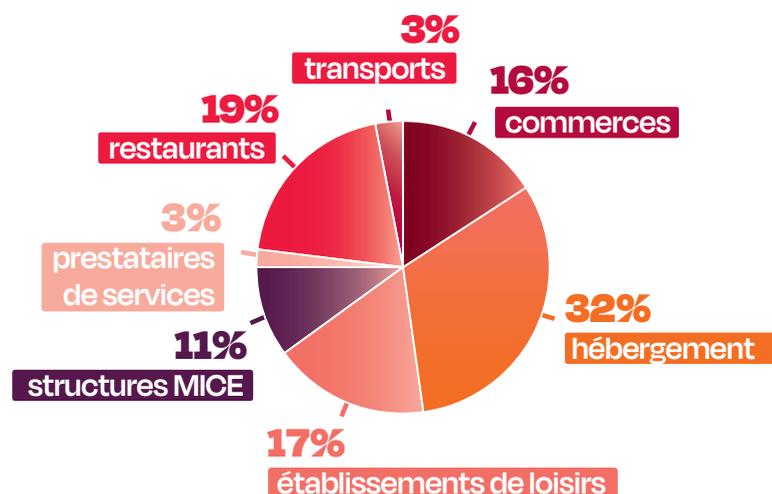
En 2023, ces 613 adhérents ont pu **bénéficier de formations**, de mises en avant sur nos **supports** et de **rendez-vous** dédiés, pour **s'informer ou échanger entre pairs**.

Au programme de ces rendez-vous notamment des formations pour s'engager dans une démarche plus responsable (fresque du climat, éco-labellisation...) ou des actions conjointes pour valoriser les métiers du tourisme, avec la deuxième édition du RHEVE Festival.

Un réseau d'adhérents

613 adhérents à ONLYLYON Tourisme et Congrès, soit **+ 8%** vs n-1

Répartition par secteur d'activité



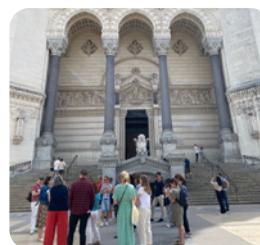
Des professionnels provenant de secteurs d'activité liés au tourisme et qui participent à la dynamique de la métropole lyonnaise à nos côtés.

Des rencontres

616 participants au total soit **+ 13%** vs n-1

18 opérations organisées à destination des socioprofessionnels du tourisme

dont **3** déjeuners conviviaux et **4** visites guidées offertes à nos adhérents



Visite :
Fourvière et
les théâtres
Gallo-Romain

Du contenu dédié

Newsletter Le Petit Journal

2 237 abonnés soit **+ 4%** vs n-1

20 newsletters avec un taux d'ouverture moyen de **37%**

soit **+ 2%** vs n-1

Baromètre mensuel de l'activité de la destination :

Flash Tourisme

1 626 abonnés

8 newsletters avec un taux d'ouverture moyen de **33%**

Inscrivez-vous au
baromètre
Flash Tourisme



Des actions de valorisation de l'emploi dans le secteur du tourisme

RHEVE Festival

1^{re} édition du festival des métiers

Objectif : mettre un **coup de projecteur** sur le secteur de l'hôtellerie, la restauration et l'évènementiel



Co-organisé avec la Métropole de Lyon et la Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'Emploi (MMIE)

Cibles

- _ Pour les jeunes en orientation, leurs parents ou les enseignants
- _ Pour les personnes en reconversion, en recherche d'opportunités professionnelles ou de formation
- _ Pour les apprentis du secteur, les étudiants et tous les curieux

1500 participants

4 jours d'animation gratuites et ludiques favorisant la découverte par des mises en situation concrètes autour de leurs métiers et quotidien.

46 structures impliquées

+ de 30 lieux dans toute la métropole



Un festival né à Lyon



La technicité et le savoir-être du métier de barman

2^e édition

7-10 février 2024

Prochaine édition

Février 2025

Les grands classements et retombées

Lyon conserve la 2^e place des villes françaises au classement mondial des villes de congrès ICCA

Juin 2023

Lyon occupe la 2^e place du célèbre classement ICCA 2022 (International Congress and Convention Association) derrière Paris, pour la cinquième année consécutive. Rendez-vous très attendu de la planète tourisme d'affaires, ce palmarès recense les destinations les plus performantes en matière d'accueil de congrès associatifs internationaux, au niveau mondial.

Lyon dans le top "The hottest foodie destinations in Europe right now"

Juillet 2023

Condé Nast Traveller : The hottest foodie destinations in Europe in 2023 / The best places for food in Europe in 2023 | CN Traveller

13^e ville mondiale au classement GDS des destinations responsables

Novembre 2023

Lyon, mais aussi Bordeaux et Paris : les grandes métropoles françaises sont bien positionnées au sein du GDS-Index, classement fondé sur la performance des destinations MICE en matière de RSE.

Lyon en tête des villes du quart d'heure

Décembre 2023

Selon une étude menée par Le Parisien-Aujourd'hui en France, la métropole de Lyon est en tête des 35 villes de plus de 100 000 habitants où tout peut se faire à pied en 15 minutes.

Lyon est une ville très cinématographique

Décembre 2023

Un épisode entier de la série espagnole *Los años nuevos* a été tourné entre Rhône et Saône. La capitale des Gaules s'impose devant Paris. Une fois n'est pas coutume. « Paris, c'était un peu la facilité. Et on voulait justement éviter ça » (...). Tout a été écrit en fonction de la ville. « On a incorporé les lieux les plus emblématiques de la ville, notamment les traboules. On a vraiment essayé de montrer la ville telle qu'elle est ».

**Lyon : 25 ans
au patrimoine
mondial de
l'UNESCO**

BFM Lyon



**Coupe du Monde
de Rugby
Essai transformé
pour le tourisme
à Lyon**

France 3

Agir ici. Changer demain.



ONLYLYON TOURISME ET CONGRÈS

Place Bellecour - 69002 Lyon

Tél. +33 (0)4 72 77 69 69

info@lyon-france.com

-

www.visiterlyon.com

www.tourisme-different.com



Banque  Tourisme