



PARIS
je t'aime

Manifeste de l'hospitalité

L'ENGAGEMENT DE TOUS À BIEN VIVRE ENSEMBLE

AVEC LE SOUTIEN DE





Manifeste de l'hospitalité

L'engagement de tous à bien vivre ensemble

L'hospitalité doit être considérée comme **un vecteur de croissance économique et une démarche vertueuse**, à la fois contemporaine et universelle.

Ce terme d'hospitalité prend aujourd'hui tout son sens dans un secteur touristique en pleine mutation. Le tourisme doit désormais **intégrer l'impact environnemental et la qualité de l'expérience pour tous, en replaçant l'humain au cœur du dispositif**.

À l'image des Jeux olympiques et paralympiques de 2024, l'hospitalité est l'engagement de tous – des acteurs du tourisme, des organisations touristiques, des pouvoirs publics, des habitants, mais aussi des visiteurs, dans un esprit de réciprocité.

Dans une dynamique collective, ce *Manifeste* co-écrit avec le soutien des professionnels **dessine les contours d'un tourisme d'avenir, questionne l'impact de l'hospitalité sur l'expérience et l'image de la destination**, en s'appuyant sur les valeurs d'un tourisme plus responsable, humain et authentique.

L'hospitalité est un état d'esprit, **un savoir-être**, une valeur incontournable.



Corinne Menegaux
Directrice Générale de Paris je t'aime – Office de Tourisme



L'hospitalité est pour Paris et l'ensemble des acteurs du tourisme un enjeu majeur de réputation, afin de **maintenir sur le long terme notre rang de ville la plus attractive au monde**.

Cette démarche véhicule également **nos valeurs d'inclusion et de partage** ; elle est une condition essentielle du développement d'un tourisme durable, qui valorise nos écosystèmes locaux.

Avec ce *Manifeste*, c'est l'ensemble des acteurs du tourisme que nous souhaitons mobiliser autour de ces enjeux, pour que nous soyons collectivement **les meilleurs ambassadeurs de notre destination**.

Pierre Rabadan
Président de Paris je t'aime – Office de Tourisme



COLLECTIF ENGAGÉ SYNERGIE
PARTAGE RÉCIPROCITÉ DURABLE DÉSIRABILITÉ
RESPONSABLE EXPÉRIENCE UNIVERSEL
SENS ÉCHANGE INCLUSION

Préambule

Paris je t'aime – Office de Tourisme a mis en place des groupes de travail par secteur d'activité afin d'élaborer en commun un **Manifeste de l'hospitalité**.

Les institutions, les fédérations professionnelles et les partenaires se rassemblent au sein d'un Comité stratégique pour participer à la mise en œuvre et au déploiement de ce *Manifeste* : la Ville de Paris, la Chambre de commerce et d'industrie Paris IDF, la Métropole du Grand Paris, Paris je t'aime, Atout France, Choose Paris Region, ADN Tourisme, la Confédération des acteurs du tourisme, l'UMIH, le GHR, le GNC, L'Événement et l'Unimev.

L'objectif commun est de **renforcer l'attractivité de la destination grâce à une démarche d'hospitalité toujours plus responsable et durable**, et de faciliter l'accueil des grands rendez-vous événementiels sur le territoire, notamment en perspective des Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024.

Tous mobilisés pour une action collective pérenne

Ce *Manifeste*, concerté avec les différents acteurs du tourisme, au-delà de leurs stratégies respectives, propose autour de 3 axes structurants communs à tous, des pistes de réflexions et des engagements déclinés par secteur d'activité.

Des engagements communs à tous

1. ENGAGÉS POUR LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

- ➔ Faire preuve au minimum d'une démarche concrète dans le domaine de l'antigaspillage et/ou du plastique à usage unique,
- ➔ Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap et l'inclusion,
- ➔ Privilégier des prestataires engagés dans une démarche durable.

2. ENGAGÉS POUR FLUIDIFIER L'EXPÉRIENCE VISITEUR, ET FAIRE VIVRE AUX TOURISTES UNE EXPÉRIENCE SIGNIFICATIVE

- ➔ Proposer des formations annuelles ou de mise à niveau du personnel,
- ➔ Favoriser la prévention des conduites à risque,
- ➔ Mettre en place un accueil et des supports de communication a minima bilingues,
- ➔ Faciliter les moyens de paiement et de réservation digitaux,
- ➔ Faciliter le parcours client en relayant les informations via la web app MyParisjetaime.

3. ENGAGÉS POUR FAVORISER L'ÉCOSYSTÈME LOCAL

- ➔ Devenir un ambassadeur de la destination en valorisant les acteurs locaux,
- ➔ Valoriser le « Paris autrement » à travers ses actions et sa communication,
- ➔ Participer activement à l'économie locale.

Des engagements sur mesure, déclinés par secteur d'activité

P. 6 HÉBERGEMENT

P. 8 RESTAURATION

P. 10 LIEUX ÉVÉNEMENTIELS
ET FESTIFS

P. 12 TIERS LIEUX

P. 14 TRANSPORT & MOBILITÉ

P. 16 ACTIVITÉS CULTURE & LOISIRS

P. 18 SERVICES

P. 20 AGENCES RÉCEPTIVES
ET ORGANISATEURS D'ÉVÉNEMENTS

P. 22 FORMATION



1. Hébergement

Engagé pour la transition écologique

POUR UN HÉBERGEMENT RESPONSABLE

- ➔ **Faire preuve au minimum d'une démarche concrète dans le domaine de l'antigaspiillage et/ou du plastique à usage unique :**
 - En signant le plan d'engagements de la Ville de Paris « Paris sans plastique à usage unique » et/ou en utilisant des produits sans emballage ou avec emballage recyclable.
 - En impliquant et en formant les équipes aux bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire : travail des produits (portions, recettes...), boîtes antigaspi, don aux associations...
- ➔ **Favoriser l'accès aux mobilités douces :**
 - Adhérer au label « Accueil Vélo », informer via MyParisjetaime sur les services « vélo » à proximité (parcours, location, parking...).
 - Promouvoir et faciliter l'accès aux transports en commun via MyParisjetaime.
 - Favoriser les transports « propres » : navettes, taxis et VTC « green ».

POUR FACILITER ET FAVORISER L'INCLUSION

- ➔ **Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap** et mettre en place une communication adaptée (partage d'information, site internet adapté), notamment en renvoyant vers MyParisjetaime Handicap.
- ➔ **Agir avec bienveillance** en proposant des adresses d'hébergements plus adaptés si nécessaire.

Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

POUR UNE HOSPITALITÉ BIENVEILLANTE, « L'ART DE VIVRE À LA PARISIENNE »

- ➔ **Proposer un accueil et une documentation bilingues, a minima, et des outils de traduction** pour faciliter les échanges.
- ➔ **Proposer un service et un accueil attentionnés, faire preuve de convivialité et d'authenticité, en effectuant au moins une fois par an une formation ou une mise à niveau des équipes.**
- ➔ **Favoriser la prévention** des conduites à risque.
- ➔ **Mettre à disposition une gamme de services à destination des clients** (Wi-Fi, remplissage de gourdes, espaces de coworking...).

POUR FACILITER LE PARCOURS CLIENT

- ➔ **Faciliter les modes de paiement et de réservation** (cartes bancaires, site web bilingue...).
- ➔ **Relayer l'information vers la web app MyParisjetaime** via les cartes de visite à QR code fournies par Paris je t'aime.

POUR UNE HOSPITALITÉ RÉUSSIE – PARTICIPANTS ÉVÉNEMENTS BTOB

- ➔ **Mise en place d'un kit d'accueil** conçu en partenariat avec Paris je t'aime : courrier de bienvenue, cadeau, signalétique dédiée...
- ➔ **Favoriser une politique attractive** avec des réductions et/ou des avantages tarifaires pour les participants à certains événements BtoB jugés stratégiques (liste fournie par Paris je t'aime).
- ➔ **Diffuser les avantages promotionnels** proposés par une sélection d'acteurs parisiens (codes promo...).

Engagé pour valoriser l'écosystème local

POUR DÉVELOPPER L'INTERACTION AVEC LE TISSU LOCAL, LE LIEN AVEC LE TERRITOIRE

- ➔ **Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux** et les adresses de proximité, notamment grâce à la web app MyParisjetaime, à l'affichage de la plaque « Paris je t'aime » et à l'engagement du personnel aux couleurs de Paris je t'aime.
- ➔ Intégrer sur les supports de communication **une iconographie valorisant le « Paris autrement »**.



2. Restauration

Engagé pour la transition écologique

POUR UNE RESTAURATION RESPONSABLE, UNE CUISINE DURABLE

- ➔ **Privilégier les circuits courts** : choisir des fournisseurs locaux, des produits de saison, à l'échelle du quartier – commerçants de proximité ou métropolitains.
- ➔ **Faire preuve au minimum d'une démarche concrète dans le domaine de l'antigaspillage et/ou du plastique à usage unique** :
 - En signant le plan d'engagements de la Ville de Paris « Paris sans plastique à usage unique » et/ou en utilisant des produits sans emballage ou avec emballage recyclable.
 - En impliquant et en formant les équipes aux bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire : travail des produits (portions, recettes...), boîtes antigaspi, don aux associations...

POUR FACILITER ET FAVORISER L'INCLUSION

- ➔ **Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap** : aménagement du lieu (quand c'est possible).
- ➔ **Mettre en place une communication spécifique** : menus, site web, affichage des critères d'accessibilité notamment en renvoyant sur MyParisjetaime Handicap.

Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

POUR UNE HOSPITALITÉ BIENVEILLANTE, « L'ART DE VIVRE À LA PARISIENNE »

- ➔ **Proposer un accueil et une carte bilingues, a minima, et des outils de traduction** pour faciliter les échanges.
- ➔ Proposer un service et un accueil attentionnés, faire preuve de convivialité et d'authenticité, **en effectuant au moins une fois par an une formation ou une mise à niveau des équipes.**
- ➔ **Favoriser la prévention** des conduites à risque.
- ➔ **Mettre à disposition une gamme de services à destination des clients** (Wi-Fi, remplissage de gourdes, espaces de coworking...).

POUR FACILITER LE PARCOURS CLIENT

- ➔ **Faciliter les modes de paiement et de réservation** (cartes bancaires, site web bilingue...).
- ➔ **Relayer l'information vers la web app MyParisjetaime** via les cartes de visite à QR code fournies par Paris je t'aime.

Engagé pour valoriser l'écosystème local

POUR DÉVELOPPER L'INTERACTION AVEC LE TISSU LOCAL, LE LIEN AVEC LE TERRITOIRE

- ➔ **Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux** et les adresses de proximité, notamment grâce à la web app MyParisjetaime, à l'affichage de la plaque « Paris je t'aime » et à l'engagement du personnel aux couleurs de Paris je t'aime.
- ➔ Intégrer sur les supports de communication **une iconographie valorisant le « Paris autrement ».**
- ➔ **Communiquer sur son savoir-faire** : provenance des produits, diversité de la cuisine du territoire.
- ➔ **Participer à l'événement Parislocal** et/ou relayer l'information à ce sujet.



3. Lieux événementiels et festifs

Engagé pour la transition écologique

POUR UN ÉVÉNEMENT RESPONSABLE

- ➔ **Faire preuve d'une démarche concrète de transition écologique** : adhésion au programme « Pour un tourisme durable à Paris » de Paris je t'aime, bâtiment écoconçu, certification ISO 20121, gestion responsable des déchets, actions antigaspillage, restauration durable...
- ➔ **Être signataire du plan d'engagements de la Ville de Paris « Paris sans plastique à usage unique »** et/ou utiliser des produits sans emballage ou avec emballage recyclable.
- ➔ **Privilégier les prestataires de service engagés** dans une démarche durable.

POUR FACILITER ET FAVORISER L'INCLUSION

- ➔ **Respecter la législation en vigueur en matière d'accessibilité** : aménagement des espaces, accès...
- ➔ **Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap** et mettre en place une communication adaptée (partage d'information, site internet adapté), notamment en renvoyant vers MyParisjetaime Handicap.

Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

POUR UNE HOSPITALITÉ BIENVEILLANTE, « L'ART DE VIVRE À LA PARISIENNE »

- ➔ **Proposer un accueil et une documentation bilingues, a minima, et des outils de traduction** pour faciliter les échanges.
- ➔ Proposer un service et un accueil attentionnés, faire preuve de convivialité et d'authenticité, **en effectuant au moins une fois par an une formation ou une mise à niveau des équipes.**
- ➔ **Favoriser la prévention** des conduites à risque.
- ➔ **Mettre à disposition une gamme de services à destination des clients** (Wi-Fi, remplissage de gourdes, espaces de coworking...).
- ➔ **Mettre en place une signalétique dédiée (messages d'accueil, etc.)** :
 - Conforme au cahier des charges fourni par l'organisateur de l'événement,
 - Répondant aux règles de charte éthique et responsabilité sociétale d'entreprise de l'établissement accueillant l'événement,
 - En anglais, à destination de tout commanditaire non francophone.

Engagé pour valoriser l'écosystème local

POUR DÉVELOPPER L'INTERACTION AVEC LE TISSU LOCAL, LE LIEN AVEC LE TERRITOIRE

- ➔ **Participer à l'ancrage territorial de l'événement**, en améliorant son insertion dans l'environnement local avec le soutien de Paris je t'aime.
- ➔ **Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux** et les adresses de proximité, notamment grâce à la web app MyParisjetaime, à l'affichage de la plaque « Paris je t'aime » et à l'engagement du personnel aux couleurs de Paris je t'aime.
- ➔ Intégrer sur les supports de communication **une iconographie valorisant le « Paris autrement »**.



4. Tiers lieux

Engagé pour la transition écologique

POUR UN LIEU RESPONSABLE

- ➔ **Faire preuve d'une démarche concrète de transition écologique** : adhésion au programme « Pour un tourisme durable à Paris » de Paris je t'aime, bâtiment écoconçu, certification ISO 20121, gestion responsable des déchets, actions antigaspillage, restauration durable...
- ➔ **Être signataire du plan d'engagements de la Ville de Paris « Paris sans plastique à usage unique »** et/ou utiliser des produits sans emballage ou avec emballage recyclable.
- ➔ **Privilégier les prestataires de service** engagés dans une démarche durable : produits locaux et artisanaux, issus de l'économie sociale et solidaire, respectueux de la biodiversité.

POUR FACILITER ET FAVORISER L'INCLUSION

- ➔ **Respecter la législation en vigueur en matière d'accessibilité** : aménagement des espaces, accès...
- ➔ **Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap** et mettre en place une communication adaptée (partage d'information, site internet adapté), notamment en renvoyant vers MyParisjetaime Handicap.
- ➔ **Favoriser les rencontres entre tous publics** grâce à une programmation et à des espaces adaptés : politique tarifaire, accueil, mixité sociale...

Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

POUR UNE HOSPITALITÉ BIENVEILLANTE, « L'ART DE VIVRE À LA PARISIENNE »

- ➔ **Proposer un accueil et une carte bilingues, a minima, et des outils de traduction** pour faciliter les échanges.
- ➔ **Proposer un service et un accueil attentionnés, faire preuve de convivialité et d'authenticité, en effectuant au moins une fois par an une formation ou une mise à niveau des équipes.**
- ➔ **Favoriser la prévention** des conduites à risque.
- ➔ **Mettre à disposition une gamme de services à destination des clients** (Wi-Fi, remplissage de gourdes, espaces de coworking...).

Engagé pour valoriser l'écosystème local

POUR DÉVELOPPER L'INTERACTION AVEC LE TISSU LOCAL, LE LIEN AVEC LE TERRITOIRE

- ➔ **Participer au développement de l'ancrage territorial**, en améliorant son insertion dans l'environnement local avec le soutien de Paris je t'aime (promotion des structures aux environs...).
- ➔ **Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux** et les adresses de proximité, notamment grâce à la web app MyParisjetaime, à l'affichage de la plaque « Paris je t'aime » et à l'engagement du personnel aux couleurs de Paris je t'aime.
- ➔ Intégrer sur les supports de communication **une iconographie valorisant le « Paris autrement »**.
- ➔ **Participer à l'opération ParisLocal.**



5. Transport & mobilité

Engagé pour la transition écologique

POUR DES SOLUTIONS DE TRANSPORT RESPONSABLES

- ➔ **S'engager au passage à la propulsion électrique ou hybride** des flottes de véhicules, avec des plannings communiqués et réalistes.
- ➔ **Favoriser les mobilités douces**, en mettant en avant les solutions existantes via des outils cartographiques comme MyParisjetaime ou par exemple en favorisant le transport à vélo.

POUR FACILITER ET FAVORISER L'INCLUSION

- ➔ **Respecter la législation en vigueur en matière d'accessibilité** : autorisation et gratuité des chiens d'assistance/guide d'aveugle, tarifs préférentiels allant jusqu'à la gratuité pour les accompagnateurs, etc.
- ➔ **Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap** et mettre en place une communication adaptée (partage informations, site internet) notamment en renvoyant sur MyParisjetaime Handicap.

Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

POUR FACILITER LE PARCOURS CLIENT

- ➔ **Communiquer clairement sur les différentes formules de billets** (quels tarifs pour quels usages), a minima en deux langues ; proposer des outils de traduction pour faciliter les échanges. S'engager à utiliser les ressources de Paris je t'aime sur ce sujet : information, tutoriels, billetterie...
- ➔ **Faciliter l'accès à la billetterie transport** : communiquer sur les modalités d'achat, favoriser le rôle de revendeur de Paris je t'aime (communication, approvisionnement, livraison, conditions financières).
- ➔ Travailler collectivement à **un parcours multimodal simplifié** : étudier les possibilités de rassembler les offres sur une plate-forme unique de réservation, intégrant le système de billetterie.
- ➔ **Pour les grands événements et congrès**, proposer des pass adaptés selon la demande, avec une information claire et un système de distribution adapté, et des moyens de communication a minima en deux langues.
- ➔ **Partager de façon régulière avec Paris je t'aime les innovations et les initiatives en matière de service et d'expérience client**, notamment en participant au Comité transport ; anticiper les variations de flux en fonction de l'actualité et des événements organisés sur le territoire.
- ➔ **Mettre en place une signalétique visible et multilingue** : accès douanes, taxis, sorties...

POUR UNE HOSPITALITÉ BIENVEILLANTE ET RÉUSSIE

- ➔ **Mettre en place une gamme de services à destination des visiteurs** : Wi-Fi, accompagnement multilingue, etc.
- ➔ Proposer un service et un accueil attentionnés, faire preuve de convivialité et d'authenticité, **en effectuant au moins une fois par an une formation ou une mise à niveau des équipes**. En cas d'erreur du visiteur, faire preuve de compréhension.
- ➔ **Favoriser la prévention** des conduites à risque.
- ➔ **Communiquer de façon régulière et transparente, en différentes langues**, sur les horaires, les correspondances, les éventuels retards et perturbations de trafic.
- ➔ **Pour les participants à de grands événements, mettre en place un kit d'accueil**, en partenariat avec Paris je t'aime (courrier de bienvenue, cadeau, signalétique dédiée...) et mobiliser un personnel formé spécifiquement ; créer des files d'accès prioritaire.

Engagé pour valoriser l'écosystème local

POUR DÉVELOPPER L'INTERACTION AVEC LE TISSU LOCAL, LE LIEN AVEC LE TERRITOIRE

- ➔ **Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux** et les adresses de proximité, notamment grâce à la web app MyParisjetaime, à l'affichage de la plaque « Paris je t'aime » et à l'engagement du personnel aux couleurs de Paris je t'aime.
- ➔ Intégrer sur les supports de communication **une iconographie valorisant le « Paris autrement »**.
- ➔ **Fournir aux clients une information complète, multilingue et digitalisée au sujet des activités** disponibles autour des lieux de départ et d'arrivée des voyageurs via MyParisjetaime.



6. Activités culture et loisirs

Engagé pour la transition écologique

POUR UN LIEU RESPONSABLE

- ➔ **Faire preuve au minimum d'une démarche concrète dans le domaine de l'antigaspiillage et/ou du plastique à usage unique :**
 - En signant le plan d'engagements de la Ville de Paris « Paris sans plastique à usage unique » et/ou en utilisant des produits sans emballage ou avec emballage recyclable.
 - En impliquant et en formant les équipes aux bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire : travail des produits (portions, recettes...), boîtes antigaspi, don aux associations...

POUR FACILITER ET FAVORISER L'INCLUSION

- ➔ **Respecter la législation en vigueur en matière d'accessibilité :** aménagement des espaces, accès...
- ➔ **Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap** et mettre en place une communication adaptée (partage d'information, site internet adapté), notamment en renvoyant vers MyParisjetaime Handicap.

Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

POUR UNE HOSPITALITÉ BIENVEILLANTE, « L'ART DE VIVRE À LA PARISIENNE »

- ➔ **Proposer un accueil et une documentation bilingues, a minima, et des outils de traduction** pour faciliter les échanges.
- ➔ **Proposer un service et un accueil attentionnés, faire preuve de convivialité et d'authenticité, en effectuant au moins une fois par an une formation ou une mise à niveau des équipes.**
- ➔ **Favoriser la prévention** des conduites à risque.
- ➔ **Favoriser la qualité d'accueil et l'expérience in situ** (guides-conférenciers, médiateurs, services aux visiteurs, offre variée, jauges adaptées, etc.).

POUR FACILITER LE PARCOURS CLIENT

- ➔ **Faciliter les modes de paiement et de réservation** (cartes bancaires, site web bilingue...).
- ➔ **Relayer l'information vers la web app MyParisjetaime** via les cartes de visite à QR code fournies par Paris je t'aime.
- ➔ **Favoriser la fluidité du parcours digital** en créant les passerelles avec les services de MyParisjetaime (cartographie, compte unifié, facilité de réservation, contrôle d'accès).
- ➔ **S'engager à mettre à jour les informations** relayées par Paris je t'aime : offres, tarifs, politique de gestion des flux.
- ➔ **Mettre à disposition une gamme de services à destination des clients** (Wi-Fi, remplissage de gourdes, services d'expédition, etc.).
- ➔ **Respecter une éthique tarifaire et une politique de distribution responsable.**

Engagé pour valoriser l'écosystème local

POUR DÉVELOPPER L'INTERACTION AVEC LE TISSU LOCAL, LE LIEN AVEC LE TERRITOIRE

- ➔ **Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux** et les adresses de proximité, notamment grâce à la web app MyParisjetaime, à l'affichage de la plaque « Paris je t'aime » et à l'engagement du personnel aux couleurs de Paris je t'aime.
- ➔ **Intégrer sur les supports de communication une iconographie valorisant le « Paris autrement ».**
- ➔ **Participer à l'ancrage territorial du lieu** en améliorant son insertion dans l'environnement local, avec le soutien de Paris je t'aime.



7. Services

Engagé pour la transition écologique

POUR DES PRESTATIONS RESPONSABLES

➔ **Faire preuve au minimum d'une démarche concrète en termes de transition écologique** : être signataire du plan d'engagements de la Ville de Paris « Paris sans plastique à usage unique », utiliser des produits sans emballage ou avec emballage recyclable, etc.

POUR FACILITER ET FAVORISER L'INCLUSION

➔ **Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap** et mettre en place une communication adaptée (partage d'information, site internet adapté), notamment en renvoyant vers MyParisjetaime Handicap.

Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

POUR UNE HOSPITALITÉ BIENVEILLANTE, « L'ART DE VIVRE À LA PARISIENNE »

- ➔ **Proposer un accueil et une documentation bilingues, a minima, et des outils de traduction** pour faciliter les échanges.
- ➔ Proposer un service et un accueil attentionnés, faire preuve de convivialité et d'authenticité, **en effectuant au moins une fois par an une formation ou une mise à niveau des équipes.**
- ➔ **Favoriser la prévention** des conduites à risque.

POUR FACILITER LE PARCOURS CLIENT

- ➔ **Faciliter les modes de paiement et de réservation** (cartes bancaires, site web bilingue...).
- ➔ **Relayer l'information vers la web app MyParisjetaime** via les cartes de visite à QR code fournies par Paris je t'aime.
- ➔ **Favoriser la fluidité du parcours digital** en créant les passerelles avec les services de MyParisjetaime (cartographie, compte unifié, facilité de réservation, contrôle d'accès).
- ➔ **S'engager à mettre à jour les informations** relayées par Paris je t'aime : offres, tarifs, politique de gestion des flux.
- ➔ **Mettre à disposition une gamme de services à destination des clients** (Wi-Fi, remplissage de gourdes, services d'expédition, etc.).

Engagé pour valoriser l'écosystème local

POUR DÉVELOPPER L'INTERACTION AVEC LE TISSU LOCAL, LE LIEN AVEC LE TERRITOIRE

- ➔ **Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux** et les adresses de proximité, notamment grâce à la web app MyParisjetaime, à l'affichage de la plaque « Paris je t'aime » et à l'engagement du personnel aux couleurs de Paris je t'aime.
- ➔ Intégrer sur les supports de communication **une iconographie valorisant le « Paris autrement »**.



8. Agences réceptives et organisateurs d'événements

Engagé pour la transition écologique

POUR UN ÉVÉNEMENT RESPONSABLE

- ➔ **Faire preuve d'une démarche concrète de transition écologique** : adhésion au programme « Pour un tourisme durable à Paris » de Paris je t'aime, bâtiment écoconçu, certification ISO 20121, gestion responsable des déchets, actions antigaspillage, restauration durable...
- ➔ **Être signataire du plan d'engagements de la Ville de Paris « Paris sans plastique à usage unique »** et/ou utiliser des produits sans emballage ou avec emballage recyclable.
- ➔ **Privilégier les prestataires de service engagés** dans une démarche durable.

POUR FACILITER ET FAVORISER L'INCLUSION

- ➔ **Respecter la législation en vigueur en matière d'accessibilité** dans le choix des lieux et l'aménagement des espaces.
- ➔ **Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap** et mettre en place une communication adaptée (partage d'information, site internet adapté), notamment en renvoyant vers MyParisjetaime Handicap.

Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

POUR UNE HOSPITALITÉ BIENVEILLANTE, « L'ART DE VIVRE À LA PARISIENNE »

- ➔ **Proposer un accueil et une documentation bilingues, a minima, et des outils de traduction** pour faciliter les échanges.
- ➔ Proposer un service et un accueil attentionnés, faire preuve de convivialité et d'authenticité, **en effectuant au moins une fois par an une formation ou une mise à niveau des équipes.**
- ➔ **Favoriser la prévention** des conduites à risque.
- ➔ **Mettre à disposition une gamme de services à destination des clients** (Wi-Fi, remplissage de gourdes, services d'expédition, etc.).
- ➔ **Mettre en place une signalétique dédiée (messages d'accueil, etc.)** :
 - Conforme au cahier des charges fourni par l'organisateur de l'événement,
 - Répondant aux règles de charte éthique et responsabilité sociétale d'entreprise de l'établissement accueillant l'événement,
 - En anglais, à destination de tout commanditaire non francophone.
- ➔ **Développer des contenus** destinés aux clients qui soient en adéquation avec les valeurs de la destination.

Engagé pour valoriser l'écosystème local

POUR DÉVELOPPER L'INTERACTION AVEC LE TISSU LOCAL, LE LIEN AVEC LE TERRITOIRE

- ➔ **Participer à l'ancrage territorial de l'événement**, en améliorant son insertion dans l'environnement local avec le soutien de Paris je t'aime et créer un héritage pour la destination.
- ➔ **Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux** et les adresses de proximité, notamment grâce à la web app MyParisjetaime, à l'affichage de la plaque « Paris je t'aime » et à l'engagement du personnel aux couleurs de Paris je t'aime.
- ➔ Intégrer sur les supports de communication **une iconographie valorisant le « Paris autrement »**.
- ➔ **Privilégier les prestataires locaux** pour soutenir l'économie de la destination (cadeaux, restauration, etc.).



9. Formation

Engagé pour la transition écologique

POUR UN DISCOURS RESPONSABLE

- ➔ Intégrer les fondamentaux du tourisme durable et à impact positif dans les formations.

POUR FACILITER ET FAVORISER L'INCLUSION

- ➔ Respecter la législation en vigueur en matière d'accessibilité : aménagement des espaces, accès...
- ➔ Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap et mettre en place une communication adaptée (partage d'information, site internet adapté), notamment en renvoyant vers MyParisjetaime Handicap.
- ➔ Favoriser les rencontres entre tous les publics grâce à une programmation et des espaces adaptés : politique tarifaire, accueil, mixité sociale, etc.
- ➔ Favoriser l'accès aux formations via des outils digitaux et des contenus en open data.

Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

POUR UNE HOSPITALITÉ BIENVEILLANTE ET UNIVERSELLE

- ➔ Promouvoir l'ouverture à l'autre (interculturalité, langues étrangères), l'accueil sans condition et le refus de toute forme de discrimination.
- ➔ Former aux meilleures pratiques en termes d'accueil et de service :
 - En faisant connaître le *Manifeste de l'hospitalité* et ses valeurs aux étudiants ;
 - En développant des formations a minima bilingues et des structures d'accueil adaptées aux étudiants étrangers.
- ➔ Participer activement à la conception des modules de formation pour les signataires du *Manifeste de l'hospitalité*.
- ➔ Favoriser la prévention des conduites à risque.

Engagé pour valoriser l'écosystème local

POUR DÉVELOPPER L'INTERACTION AVEC LE TISSU LOCAL, LE LIEN AVEC LE TERRITOIRE

- ➔ Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux et les adresses de proximité, notamment grâce à la web app MyParisjetaime, à l'affichage de la plaque « Paris je t'aime » et à l'engagement du personnel aux couleurs de Paris je t'aime.
- ➔ Relayer l'information vers la web app MyParisjetaime via les cartes de visite à QR code fournies par Paris je t'aime.
- ➔ Intégrer sur les supports de communication une iconographie valorisant le « Paris autrement ».

Les engagements de Paris je t'aime

Paris je t'aime – Office de Tourisme est mobilisé aux côtés des professionnels du tourisme pour déployer le *Manifeste* et faciliter l'organisation des grands événements.

Paris je t'aime fédère 1 600 adhérents dans l'ensemble des secteurs d'activité touristique. Il a pour objectifs stratégiques :

- ➔ D'accompagner les professionnels du tourisme de Paris et sa région ;
- ➔ De favoriser l'attractivité de la destination, grâce à un tourisme contributif et durable ;
- ➔ De contribuer à une meilleur « expérience visiteur », afin d'améliorer la satisfaction client.



Les supports de communication

Paris je t'aime met en place des outils de communication pour activer le déploiement du *Manifeste de l'hospitalité* et soutenir les professionnels dans cette démarche.

1. MYPARISJETAIME

La web app « MyParisjetaime » est un véritable centre de ressources de la destination (billetterie, cartes interactives, itinéraires, informations pratiques, etc.). La fonction de géolocalisation permet d'optimiser l'expérience des visiteurs, en proposant une offre touristique adaptée à leurs besoins. Une version spécifique est disponible pour les personnes en situation de handicap. Pour diffuser l'information, les signataires disposent d'un kit de communication digital et/ou print (QR code, charte d'utilisation...).

2. SUPPORTS DE COMMUNICATION « PARIS JE T'AIME » valorisant l'engagement des signataires auprès du public et témoignant de leur adhésion au *Manifeste*. Les professionnels sont mis en avant dans les contenus digitaux « Paris je t'aime » selon leur secteur d'activité.

Paris je t'aime met à leur disposition une signalétique et des badges pour leur personnel.

3. MISE À DISPOSITION DE MODULES DE FORMATION dédiés aux équipes.

4. MISE À DISPOSITION DE LA MÉDIATHÈQUE « PARIS JE T'AIME » pour renouveler les contenus iconographiques de la destination.

5. ACTIVATION DE L'ÉCOSYSTÈME LOCAL, grâce à :

- La marque « ParisLocal », qui met en lumière les artisans du Grand Paris, propose un canal de commercialisation de leurs produits et favorise les circuits courts.
- Un réseau de points d'information touristique (début 2024), mis en place avec les kiosques parisiens et métropolitains, en collaboration avec JCDecaux : les kiosquiers mobilisés deviennent des ambassadeurs de la destination, contribuent à relayer les informations touristiques de proximité et disposent d'une signalétique spécifique.



MANIFESTE DE L'HOSPITALITÉ

Photos

Couverture : Ulysse Pointcheval / Unsplash – p. 2 : Successive / Jérémie Tondou – p. 3 : Corinne Menegaux : Stéphane Laure ; Pierre Rabadan : Joséphine Brueder / Ville de Paris – p. 4 : Paris je t'aime – p. 6 : Nolinski / Guillaume de Laubier – p. 8 : Guillaume Czerw – p. 10 : Paris je t'aime – p. 12 : La REcyclerie – p. 14 : Hans Ott / Unsplash – p. 16 : Sèvres Cité de la céramique / Fred Rambaud – p. 18 : Daniel Grégoire / Unsplash – p. 20 : Meliá La Défense / Marie Ida Marie – p. 22 : Ruches Villette (Paris 19^e) / Théodore Pressure – p. 24 : Successive / Jérémie Tondou.

Conception et mise en page : Paris je t'aime.

Novembre 2023.



76 RUE BEAUBOURG | 75003 PARIS

PARISJETAIME.COM



myPARISJETAIME

