



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**, de faciliter l'accueil des grands rendez-vous événementiels sur le territoire.

# 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

- ➔ Mettre en place une démarche RSE ou plusieurs démarches concrètes dans le domaine de l'anti-gaspillage de l'énergie, de l'eau et des déchets,
- ➔ Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap et l'inclusion : le faire savoir auprès de ces publics,
- ➔ Privilégier des prestataires engagés dans une démarche durable certifiée/labellisée,
- ➔ Examiner la mise en place d'une démarche de bilan carbone,
- ➔ Inciter à l'usage de mobilités bas-carbone des visiteurs, clients et collaborateurs.

### 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 via l'App Paris je t'aime.

### 3. ENGAGÉS POUR FAVORISER L'ÉCOSYSTÈME LOCAL

- ➔ Devenir un ambassadeur de la destination en valorisant les acteurs locaux,
- ➔ Participer activement à l'économie locale,
- ➔ Valoriser le « Paris autrement » à travers ses actions et sa communication,
- ➔ Dans le cadre des grands événements : coconstruire des événements à impact positif à moyen et long terme.

## Des engagements sur mesure, déclinés par secteur d'activité

P. 7 HÉBERGEMENT

P. 19 ACTIVITÉS CULTURE & LOISIRS

P. 11 RESTAURATION

P. 21 SERVICES

P. 13 LIEUX ÉVÉNEMENTIELS  
ET FESTIFS

P. 23 AGENCES RÉCEPTIVES  
ET ORGANISATEURS D'ÉVÉNEMENTS

P. 15 TIERS LIEUX

P. 27 FORMATION

P. 17 TRANSPORT & MOBILITÉ



# 1. Hébergement

## Engagé pour la transition écologique

### POUR UN HÉBERGEMENT RESPONSABLE

- ➔ Planifier une démarche globale RSE si possible à visée certifiante : dialogue, plan d'actions, mesure et suivi, ...
- ➔ Participer aux « Ateliers du Manifeste » organisés par Paris je t'aime,
- ➔ Mettre en place une ou plusieurs démarches concrètes dans le domaine de l'anti-gaspillage de l'énergie, de l'eau et des déchets :
  - Mesurer et suivre ses consommations d'eau et d'énergie et sa production de déchets, dans le cadre de diagnostics dédiés,
  - Mettre en œuvre des actions concrètes de réduction d'eau et d'énergie (mousseurs, mitigeurs, isolation/ventilation, ...),
  - En signant la charte de la Ville de Paris « Zéro plastique à usage unique » et/ou en utilisant des produits sans emballage ou avec emballage recyclable,
  - En impliquant et en formant les équipes aux écogestes
- ➔ Favoriser l'accès aux mobilités douces : accès au label « Accueil Vélo » si envisageable, et le faire savoir auprès des cyclotouristes,
- ➔ Promouvoir et faciliter l'accès aux transports en commun via l'App Paris je t'aime,
- ➔ Favoriser les transports bas-carbone : navettes, taxis et VTC électriques.

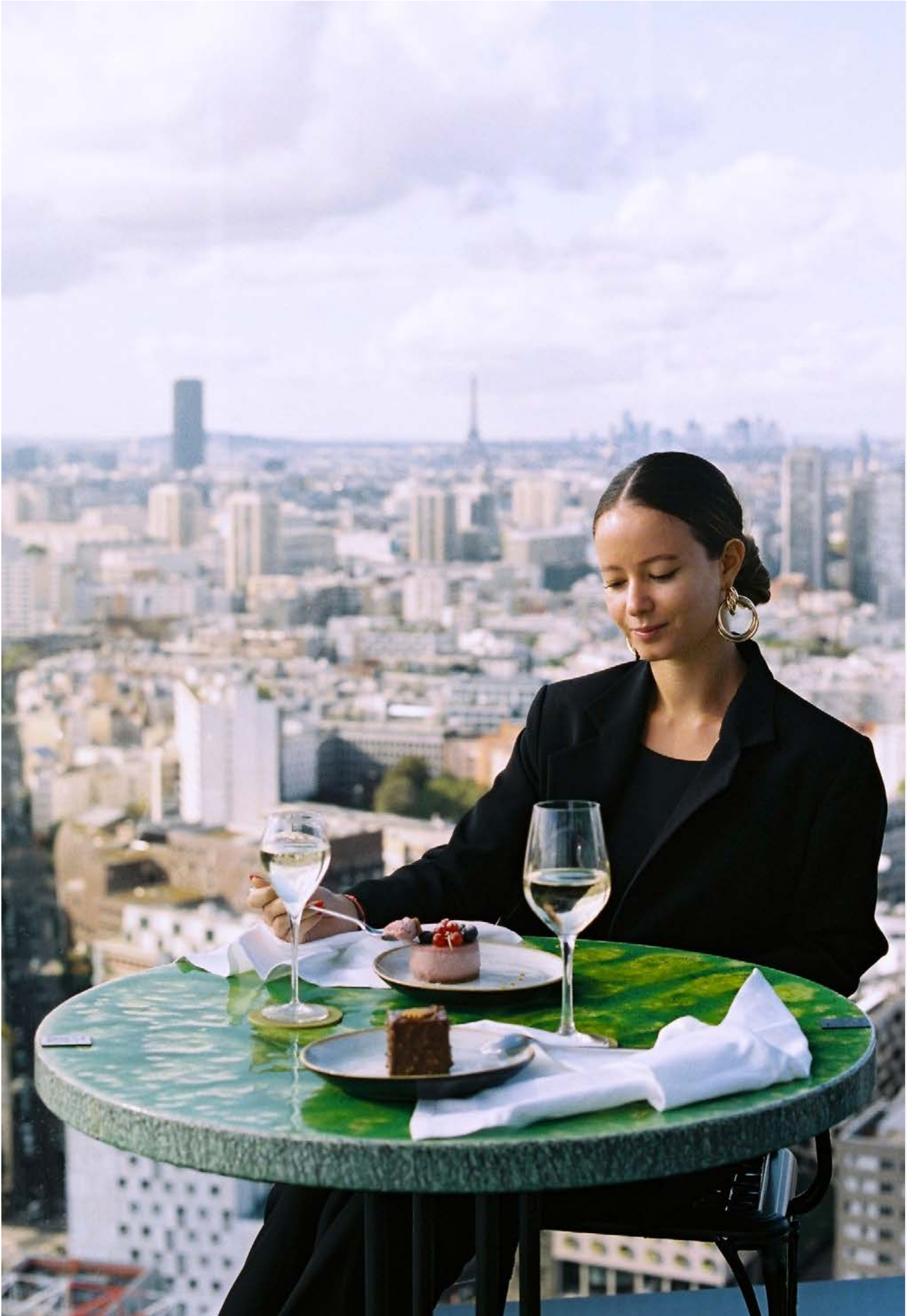
### POUR FACILITER ET FAVORISER L'INCLUSION

- ➔ Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap,
- ➔ Mettre en place une communication adaptée (partage d'information, site internet adapté), notamment en renvoyant vers l'App Paris je t'aime Accessibilité,
- ➔ Approfondir sa connaissance d'établissements accessibles (autres hébergements, restaurants, sites de visite, ...) dans son quartier et les proposer si besoin.

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- Appliquer les bonnes pratiques mises en avant dans la norme Iso 20121,
- S'inscrire dans l'héritage des acquis et innovations des Jeux de Paris2024.





## Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

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

- Proposer un accueil et une carte bilingue a minima, 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 digitaux (cartes bancaires, site web bilingue...),
- ➔ Relayer l'information vers l'App Paris je t'aime.

### POUR UNE HOSPITALITÉ RÉUSSIE

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- Mise en place d'un kit d'accueil conçu en partenariat avec Paris je t'aime : courrier de bienvenue, une signalétique innovante, appropriée et dédiée.
- Faciliter les accès aux hôtels et les allotements pour une meilleure cohésion au sein des participants et visiteurs,
- Être force de proposition pour apporter une valeur ajoutée et confort lors des repérages et sur toute la durée de l'événement (conditions d'attribution, courrier d'accueil, welcome desk,)
- Proposer des conditions tarifaires privilégiées quand cela est possible, lors des repérages et pour prolonger les séjours visiteurs dans Paris et sa région avant ou après l'événement,
- Pour assurer le succès d'un événement, l'hôtel pourra en amont s'engager pour les contingents « groupes » dans la mesure du possible et allouer 40% de sa capacité en chambre. Il pourra aussi proposer des conditions d'annulations partielles plus avantageuses pour son client.

## Engagé pour valoriser l'écosystème local

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

- Fixer des objectifs croissants de recours à des fournisseurs et prestataires locaux engagés, en visant a minima 50% d'ici 2 ans si possible,
- Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux et les adresses de proximité, notamment grâce à l'App Paris je t'aime, 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 une image de Paris originale et locale.

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- Recommander lorsque le format d'événement le permet des activités inclusives, participatives en lien avec l'économie sociale et locale, directement ou un acteur intermédiaire,
- Favoriser et valoriser pendant l'événement les circuits courts et sélectionner ou référencer les prestataires locaux et régionaux.



# 2. Restauration

## Engagé pour la transition écologique

### POUR UNE RESTAURATION RESPONSABLE, UNE CUISINE DURABLE

- ➔ **Privilégier les circuits courts** : choisir des fournisseurs locaux, engagés dans une démarche de développement durable à l'échelle du quartier – commerçants de proximité ou métropolitains,
- ➔ Favoriser les produits de saison, bruts et la cuisine « fait-maison »,
- ➔ Mettre en place une ou plusieurs démarches concrètes dans le domaine de l'anti-gaspillage de l'énergie, de l'eau et des déchets :
  - Mesurer et suivre ses consommations d'eau et d'énergie et sa production de déchets, dans le cadre de diagnostics dédiés.
  - Mettre en œuvre des actions concrètes de réduction d'eau et d'énergie (mousseurs, mitigeurs, isolation/ventilation...),
- ➔ Signer la charte de la Ville de Paris « Zéro plastique à usage unique » et/ou utiliser des produits sans emballage ou avec emballage recyclable,
- ➔ Impliquer et en former les équipes aux écogestes, incluant la 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 vers l'App Paris je t'aime Accessibilité.

## 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 digitaux** (cartes bancaires, site web bilingue...).
- ➔ **Relayer l'information vers l'App Paris je t'aime.**

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- Mettre en place des documents (menus, signalétiques...) à l'image de l'événement, et dans la langue choisie par le client.
- Être force de proposition pour apporter de la valeur ajoutée lors des repérages (tasting, ...) et sur toute la durée de l'événement,
- Faire preuve de transparence pendant la préparation de l'événement (nature, composition, tarif des offres),
- Respecter dans la mesure du possible les engagements collectifs quant aux conditions d'un échéancier des acomptes et règlements.

## Engagé pour valoriser l'écosystème local

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

- ➔ Fixer des objectifs croissants de recours à des fournisseurs et prestataires locaux engagés, en visant a minima 50% à N+1- si possible.
- ➔ **Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux** et les adresses de proximité, notamment grâce à : l'App Paris je t'aime, l'affichage de la plaque « Paris je t'aime » et l'engagement du personnel aux couleurs de Paris je t'aime,
- ➔ Intégrer sur les supports de communication et **une iconographie valorisant une image de Paris originale et locale,**
- ➔ **Communiquer sur son savoir-faire** : provenance des produits, diversité de la cuisine du territoire.

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- Favoriser lorsque le format d'événement le permet des pratiques inclusives et participatives avec l'économie sociale et locale (services, entertainment...), directement ou via un acteur intermédiaire,
- Favoriser et valoriser pendant l'événement les circuits courts et sélectionner des prestataires locaux,
- Mesurez l'impact environnemental et économique des événements via le calculateur gratuit « Cleo impact ».



# 3. Lieux événementiels et festifs

## Engagé pour la transition écologique

### POUR UN ÉVÉNEMENT RESPONSABLE

- ➔ **Faire preuve d'une démarche globale RSE si possible à visée certifiante** : dialogue, plan d'actions, formation, sensibilisation, mesure et suivi, ...
- ➔ Participer aux « Ateliers du Manifeste » organisés par Paris je t'aime,
- ➔ **Être signataire de la charte des événements éco-engagés de la Ville de Paris.**
- ➔ Proposer des goodies locaux, comme ceux du Label « Fabriqué à Paris »,
- ➔ **Être signataire de la charte de la Ville de Paris « Zéro plastique à usage unique »** et/ou utiliser des produits sans emballage ou avec emballage recyclable,
- ➔ **Privilégier les fournisseurs et prestataires engagés** dans une démarche durable. Être force de proposition auprès des fournisseurs et prestataires pour réduire les déchets.

### 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 l'App Paris je t'aime Accessibilité.

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- Appliquer les bonnes pratiques mise en avant dans la norme Iso 20121,
- Inscrire dans l'héritage les acquis et innovations des Jeux Paris2024,
- Pour les événements dans l'espace public parisien, respecter a minima, les bonnes pratiques mise en avant dans la charte des événements éco-responsables de la Ville de Paris.

## Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

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

- ➔ **Proposer un accueil et une carte bilingue 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.

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- Mettre en place des documents (plans, propositions, signalétiques...) à l'image de l'événement, et dans la langue choisie par le client.
- Être force de proposition pour apporter une valeur ajoutée lors des repérages (accueil, accès au site, espace de réunion, équipements, personnel...) et sur toute la durée de l'événement,
- Garantir une exclusivité des espaces sur site et respecter toute clause de confidentialité lorsque requis par le commanditaire sur le nom de la manifestation,
- Respecter les engagements collectifs quant aux conditions d'un échéancier des acomptes et règlements.

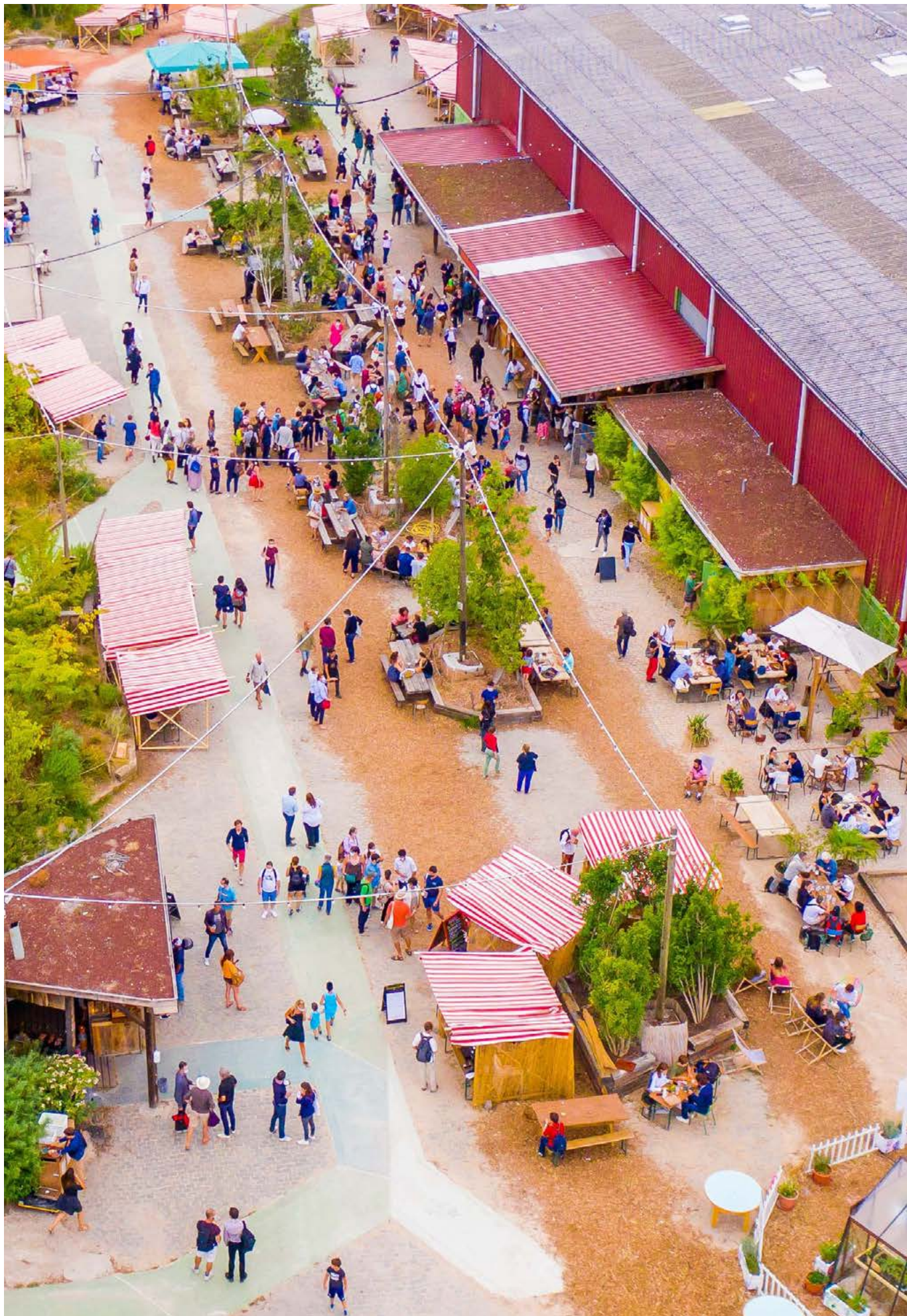
## Engagé pour valoriser l'écosystème local

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

- ➔ Fixer des objectifs croissants de recours à des fournisseurs et prestataires locaux engagés, en visant a minima 50% à N+1 si possible,
- ➔ **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 l'App Paris je t'aime, 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 une image de Paris originale et locale.**

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- Favoriser lorsque le format d'événement le permet des pratiques inclusives et participatives avec l'économie sociale et locale (services, entertainment...), directement ou via un acteur intermédiaire,
- Favoriser et valoriser pendant l'événement les circuits courts si la restauration est intégrée et sélectionner ou référencer les prestataires locaux.



# 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 de la charte de la Ville de Paris « Zéro 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 l'App Paris je t'aime Accessibilité,
- ➔ **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 bilingue 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

- ➔ **Fixer des objectifs croissants de recours à des fournisseurs et prestataires locaux engagés, en visant a minima 50% à N+1 si possible,**
- ➔ **Participer à l'ancrage territorial de l'événement,** 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 l'App Paris je t'aime, 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 une image de Paris originale et locale.**



# 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 planning communiqués et réalistes.
- ➔ **Favoriser les mobilités douces** en amont ou aval de la prestation en orientant le visiteur vers des solutions existantes (intermodalité, transport de vélos, ...)

### 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 avec handicap** et mettre en place une communication adaptée (partage informations, site internet) notamment en renvoyant sur l'App Paris je t'aime.

## 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.

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- 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**,
- ➔ **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.

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- 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

- ➔ Fixer des objectifs croissants de recours à des fournisseurs et prestataires locaux engagés, en visant a minima 50% à N+1 si possible,
- ➔ **Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux** et les adresses de proximité, notamment grâce à l'App Paris je t'aime, 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 une image de Paris originale et locale**,
- ➔ **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 l'App Paris je t'aime.



# 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 la charte de la Ville de Paris « Zéro 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...
- ➔ En mettant en place une accélération durable de l'activité en :
- ➔ En entamant une réflexion sur l'adaptation au changement climatique via des solutions concrètes : extension des horaires, gestion de crise, végétalisation, ...,
- ➔ En réfléchissant à une démarche d'écoconception des expositions temporaires.

### 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 l'App Paris je t'aime Accessibilité.

## Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

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

- ➔ **Proposer un accueil et une carte bilingue 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 digitaux** (cartes bancaires, site web bilingue...),
- ➔ **Relayer l'information vers l'App Paris je t'aime,**
- ➔ **Favoriser la fluidité du parcours digital** en créant les passerelles avec les services de l'App Paris je t'aime (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.).

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- 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

- ➔ Fixer des objectifs croissants de recours à des fournisseurs et prestataires locaux engagés, en visant a minima 50% à N+1 si possible,
- ➔ **Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux** et les adresses de proximité, notamment grâce à l'App Paris je t'aime, 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 une image de Paris originale et locale,**
- ➔ **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** : signature de la charte de la Ville de Paris « Zéro plastique à usage unique », utilisation de 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 l'App Paris je t'aime Accessibilité.

## Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

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

- ➔ **Proposer un accueil et une carte bilingue 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.

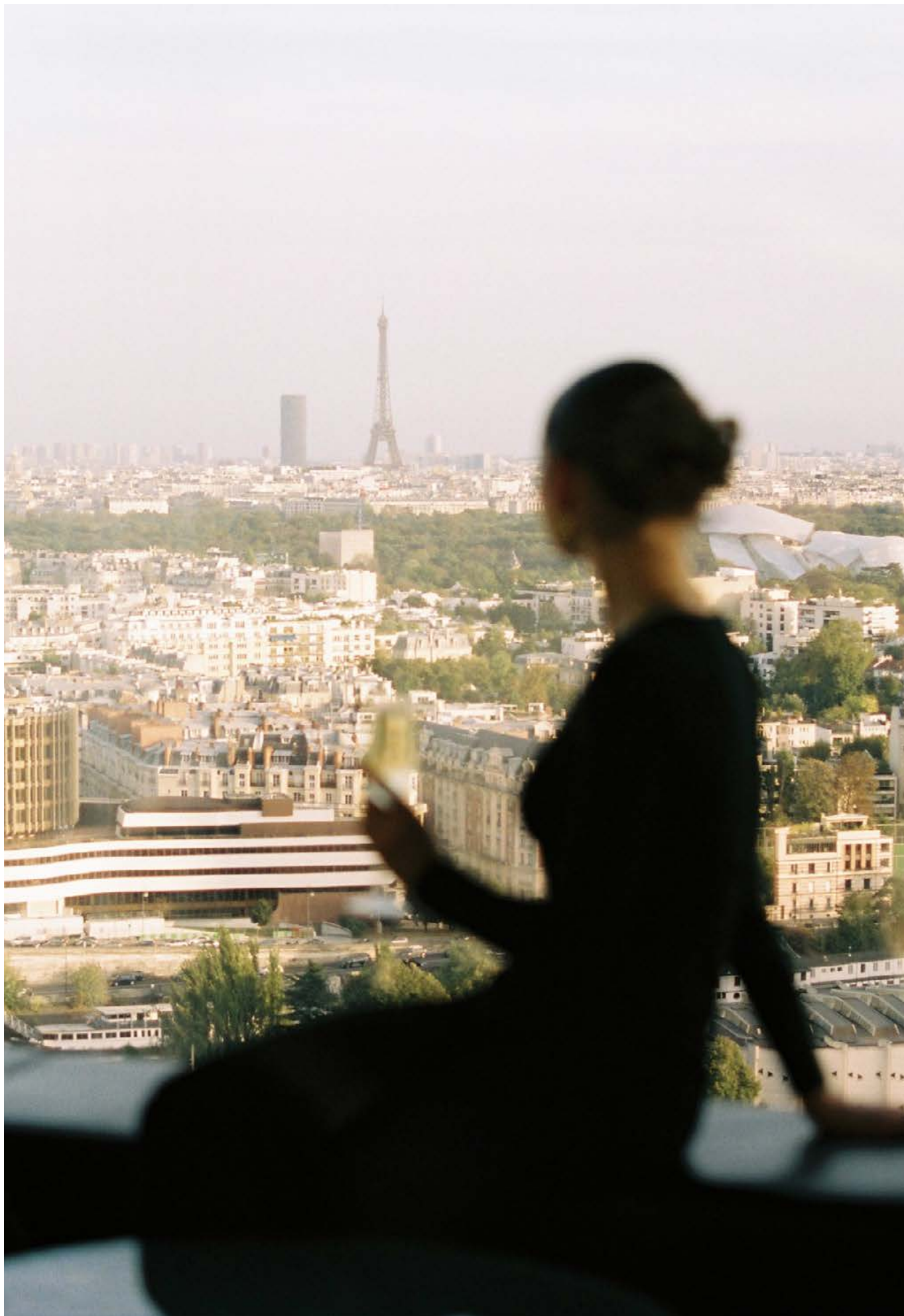
### POUR FACILITER LE PARCOURS CLIENT

- ➔ **Faciliter les modes de paiement et de réservation digitaux** (cartes bancaires, site web bilingue...),
- ➔ **Relayer l'information vers l'App Paris je t'aime.**
- ➔ **Favoriser la fluidité du parcours digital** en créant les passerelles avec les services de l'App Paris je t'aime (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

- ➔ Fixer des objectifs croissants de recours à des fournisseurs et prestataires locaux engagés, en visant a minima 50% à N+1 si possible,
- ➔ **Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux** et les adresses de proximité, notamment grâce à l'App Paris je t'aime, 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 une image de Paris originale et locale.**



# 8. Agences réceptives et organisateurs d'événements

## Engagé pour la transition écologique

### POUR UN ÉVÉNEMENT RESPONSABLE

- **Faire preuve d'une démarche globale RSE à visée certifiante si possible** : dialogue, plan d'actions, formation, sensibilisation, mesure et suivi,
- Participer aux Ateliers du Manifeste organisés par Paris je t'aime,
- **Être signataire de la charte de la Ville de Paris « Zéro plastique à usage unique »** et/ou utiliser des produits sans emballage ou avec emballage recyclable,
- **Être signataire de la charte des événements éco-engagés de la Ville de Paris**,
- Proposer des goodies locaux, comme ceux du Label « Fabriqué à Paris ».
- **Privilégier les fournisseurs et prestataires engagés** dans une démarche durable.
- Être force de proposition auprès de vos fournisseurs et prestataires pour réduire les déchets.

### 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 l'App Paris je t'aime Accessibilité.
- Instaurer la parité Femmes/Hommes dans les équipes d'accueil des événements.

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- Appliquer les bonnes pratiques mise en avant dans la norme Iso 20121,
- Informer son client du programme « pour un tourisme durable à Paris »,
- Inscrire dans l'héritage les acquis et innovations des Jeux Paris2024,
- Pour les événements dans l'espace public parisien, respecter a minima, les bonnes pratiques mise en avant dans la charte des événements éco-responsable de la Ville de Paris.





## Engagé pour optimiser l'expérience visiteur

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

- **Proposer un accueil et une carte bilingue 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.).

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

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.

Répondre aux critères préalablement établis par Paris je t'aime et spécifiques Grands événements.

Mettre au service de son client un responsable de projet, un interlocuteur unique pour toute la préparation de l'événement et pendant l'événement ; il recommande et conseille son client avec un suivi rigoureux et personnalisé en portant les valeurs de la destination.

Lorsque l'événement est en phase de candidature, la destination en compétition, le DMC ou PCO s'engage dans la mesure du possible à proposer des tarifs attractifs sur les prestations pendant la ou les visites de repérage en coordination avec Paris je t'aime.

## Engagé pour valoriser l'écosystème local

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

- Fixer des objectifs croissants de recours à des fournisseurs et prestataires locaux engagés, en visant a minima 50% à N+1 si possible,
- **Participer à l'ancrage territorial de l'événement** et créer un héritage pour la destination, 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 l'App Paris je t'aime, 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 et **une iconographie valorisante une image de Paris originale et locale.**

#### Dans le cadre de l'organisation des Grands Événements de la destination :

- Favoriser dans le programme de l'événement et de façon personnalisée, les pratiques inclusives et participatives avec l'économie sociale et locale, inclure dans la mesure du possible les prestataires et artisans locaux, utiliser l'App Paris je t'aime (version btob),
- Favoriser les prestataires locaux et ceux qui valorisent pendant l'événement les circuits courts.
- Participer à la mise en avant de la destination, selon la stratégie d'image établie par Paris je t'aime et proposer une recommandation qui intègre les valeurs de la destination.



# 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 l'App Paris je t'aime Accessibilité,
- ➔ 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

- ➔ Fixer des objectifs croissants de recours à des fournisseurs et prestataires locaux engagés, en visant a minima 50% à N+1 si possible,
- ➔ Devenir un ambassadeur du territoire en valorisant les acteurs locaux et les adresses de proximité, notamment grâce à l'App Paris je t'aime, à l'affichage de la plaque « Paris je t'aime » et à l'engagement du personnel aux couleurs de Paris je t'aime,
- ➔ Inciter l'utilisation de l'app Paris je t'aime,
- ➔ Intégrer sur les supports de communication et une iconographie valorisant une image de Paris originale et locale.

# 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. L'APP PARISJETAIME

L'App « Parisjetaime » 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...). L'App Paris je t'aime est disponible en français, anglais, espagnol et allemand.

**2. OUTILS 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 (site Internet, réseaux sociaux, accueils media, etc.).

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

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

**4. ACTIVATION DE L'ÉCOSYSTÈME LOCAL**, grâce à :

– Un réseau de points d'information touristique, mis en place avec les professionnels du tourisme parisien et les kiosques du Grand Paris, en collaboration avec JCDecaux : les acteurs 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 : Paris je t'aime – p. 3 : Corinne Menegaux ; Stéphane Laure ; Pierre Rabadan ; Joséphine Brueder / Ville de Paris – p. 4 : Successive / Jérémie Tondou – p. 6 : Hôtel Nolinski / Guillaume de Laubier – p.7 : Unsplash/merrzie – p. 8 : Skybar du T00 hôtel 4 @marieidamarie – p. 10 : Benoît Castel / Guillaume Czerw – p. 12 Collection Pinault / Paris je t'aime – p. 14 : Cité fertile / AdrienRoux – p.16 : Hans Ott / Unsplash – p. 18 : Sèvres Cité de la céramique / Fred Rambaud – p. 20 : Daniel Grégoire / Unsplash – p. 22 : Meliá La Défense / Marie Ida Marie – p. 23 : La Défense - OnlyFrance – p.24 : Projection 3D de l'Escalier d'Honneur de nuit © Chatillon Architectes pour le GrandPalaisRmn p. 26 : Ruches Villette (Paris 19e) / Théodore Pressure – p. 28 : Successive / Jérémie Tondou. – p. 29 : Stéphane Laure

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

**Décembre 2025.**





76 RUE BEAUBOURG | 75003 PARIS

PARISJETAIME.COM



GRANDS PARTENAIRES



AIRFRANCE

Galeries  
Lafayette



VIPARIS

VISA  
Partenaire Privilégié