

Jeux Olympiques  
et Paralympiques  
de Paris 2024

**Les acteurs  
du tourisme  
s'engagent  
pour réussir  
l'accueil  
et l'héritage  
des JOP 2024**

Jeux Olympiques  
et Paralympiques  
de Paris 2024

-----  
**Les acteurs du tourisme  
s'engagent pour réussir  
l'accueil et l'héritage  
des JOP 2024**

p.4 **Éditorial** par  
Jean-Virgile Crance, *Président  
de la CAT*, et François de Canson,  
*Président d'ADN Tourisme*

p.6 **La CAT,**  
la voix  
de l'industrie  
touristique

p.7 **ADN Tourisme,**  
la voix  
des territoires  
touristiques

## **Affirmer les engagements** p.8

des acteurs du tourisme en vue  
des JOP 2024 pour un accueil  
et un service de qualité et  
pour un tourisme inclusif,  
durable et responsable

**Charte d'engagements des acteurs du tourisme  
pour un accueil et un service de qualité  
et pour un tourisme inclusif, durable et responsable**

## **Consolider l'effet d'attractivité** p.18

exceptionnel engendré par  
les JOP 2024 par la poursuite  
des travaux du Comité  
de filière tourisme

## **Consacrer le tourisme sportif** p.20

comme levier de croissance  
de la filière touristique et hisser  
la France au rang de destination  
sportive de référence mondiale

## **Améliorer l'expérience client** p.22

en appliquant les mesures d'accueil,  
de sécurité et de mobilité  
des JOP 2024 aux événements  
professionnels d'audience internationale

Opportunité exceptionnelle par le nombre de visiteurs attendus et l'exposition médiatique internationale, l'accueil en France d'un événement de l'ampleur des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris (JOP 2024) nous oblige vis-à-vis du public et des clientèles touristiques.

La France se doit d'être à la hauteur de l'événement et des attentes des visiteurs, afin de les fidéliser et les encourager à revenir dans notre pays : notre capacité à offrir **un accueil de qualité**, notamment dans les hôtels, cafés et restaurants, doit permettre de conforter durablement le positionnement stratégique de la France comme première destination touristique mondiale.

Dans la droite ligne des orientations fixées par la Ministre Olivia Grégoire dans le cadre du Comité de filière tourisme, notre engagement en faveur d'un tourisme **plus inclusif** et **plus vertueux** sur le plan environnemental et sociétal et d'**une amélioration continue et structurée de l'expérience client**, doit être entier.

Cette réussite doit reposer sur la mobilisation de **l'ensemble des acteurs de notre industrie et des territoires touristiques**, étant donné les niveaux de fréquentation attendus et les retombées économiques subséquentes qui auront un fort impact sur la **compétitivité de la filière**.

Conformément à leur implication au quotidien en faveur de la qualité et de la durabilité de l'offre touristique française, les organisations professionnelles représentatives de la filière touristique réunies au sein de la Confédération des acteurs du tourisme (CAT) et les acteurs territoriaux du tourisme rassemblés au sein d'ADN Tourisme ont souhaité définir des **engagements autour de la qualité de l'accueil et d'un tourisme inclusif, durable et responsable**.

Ces engagements élaborés en concertation avec le Gouvernement doivent permettre de renforcer l'attractivité aussi bien de l'industrie touristique, des métiers qui la composent que des territoires touristiques, de promouvoir les innovations et l'excellence portées par le tourisme français et de positionner la France comme **destination touristique de premier plan en termes de qualité de service**.

**[...] positionner la France  
comme destination  
touristique de premier plan  
en termes de qualité  
d'accueil et de service**

Mais l'héritage des JOP 2024 doit aussi se prolonger au-delà de ces engagements immédiats et pérennes en capitalisant sur les avancées nombreuses permises ou révélées par les Jeux, notamment dans le domaine du **tourisme sportif**, qui doit être consacré comme un véritable levier de croissance de l'industrie touristique française, ou encore s'agissant de la **filière événementielle**, qui peut bénéficier des acquis des JOP 2024 dans l'amélioration de l'expérience client.

Ces synergies peuvent, en effet, consolider la place de la France en tant que **destination de « Bleisure travel »**, alliant activités professionnelles et événementielles avec découvertes, tourisme et loisirs, le tout dans un cadre responsable.

Les JOP 2024 sont aussi riches d'enseignements et de nouvelles pratiques compétitives pour les **agences de voyages spécialisées (DMC) dans l'accueil des visiteurs étrangers** ou encore **la filière transport et celle des mobilités**, ce qui contribue à renforcer par leur intermédiaire l'attractivité de la destination France.



– **Jean-Virgile Crance**  
Président de la CAT

Enfin, plus que jamais, l'accueil d'un événement aussi exceptionnel que les JOP 2024 doit permettre de construire un **sentiment de fierté chez nos concitoyens** en leur rappelant toute l'importance que revêt le tourisme dans notre économie et notre société.

Afin d'améliorer l'image de notre secteur et **consolider l'effet d'attractivité** engendré par les JOP 2024, le tourisme doit être réaffirmé comme **un des piliers prioritaires du développement économique de la France**.

Cette réaffirmation d'une politique publique forte en faveur du tourisme, dans le respect des territoires et populations locales, doit se traduire par la **mise en œuvre des orientations et objectifs fixés par la Ministre dans le cadre du Comité de filière tourisme**, en particulier dans le domaine du tourisme durable, de la simplification des normes, de l'innovation et de l'accès de tous aux vacances.



– **François de Canson**  
Président d'ADN Tourisme

# La CAT, la voix de l'industrie touristique

Créée en juin 2017 sous l'impulsion de plusieurs fédérations professionnelles, la CAT est **l'unique organisation interprofessionnelle réunissant l'ensemble des acteurs de l'industrie touristique** : hôteliers, restaurateurs, campings, résidences de tourisme, villages de vacances, opérateurs de voyages et de séjours, transporteurs de voyageurs et loueurs de voitures, activités génératrices de flux touristiques (domaines skiables, entreprises ou activités de sport et de loisirs, acteurs du tourisme sportif, ports de plaisance, filière des événements professionnels...), métiers de l'économie sociale et solidaire dans le tourisme, acteurs de l'innovation touristique.

Composée de 20 fédérations ou organisations professionnelles représentant près de 1 million de salariés et 70 000 entreprises, elle vise à rassembler et représenter de manière unifiée les professionnels du tourisme.

## Chiffres représentativité CAT et dynamique de rassemblement

Près de  
**1**  
million  
de salariés  
—  
**70 000**  
entreprises  
—  
**20**  
fédérations  
ou organisations  
membres

Source : les services  
de la Direction générale  
du travail, 2021

## La CAT est l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics pour orienter et développer la politique du tourisme en France.

À ce titre, la Confédération a remis le 19 juin dernier à la Ministre Olivia Grégoire lors du Séminaire de Saint-Malo son **« New Deal en faveur d'une croissance forte et durable de l'industrie touristique »**, véritable recueil de propositions stratégiques et opérationnelles pour garantir la compétitivité et l'attractivité de l'industrie touristique française.

Elle est un **partenaire actif de nombreux programmes ou événements lancés par le Gouvernement** (« France Tourisme Tech », « Semaine des métiers du tourisme ») ainsi que **co-pilote aux côtés de la Direction générale des entreprises** de la plupart des groupes de travail du Comité de filière tourisme (tourisme durable, tourisme d'affaires, tourisme social, réglementation et simplification).

Elle a conclu en 2023 et 2024 des **partenariats stratégiques** avec **ADN Tourisme** et la **Banque des territoires**.

## Les principaux objectifs de la CAT

- **Affirmer le poids de la filière du tourisme** à l'échelle nationale, européenne et internationale pour en faire une véritable industrie.
- **Renforcer la compétitivité des entreprises touristiques** à travers des problématiques transversales défendues par tous.
- **Partager les innovations digitales et les initiatives en matière de politique RSE** pour accompagner le développement économique des entreprises du secteur.
- **Développer une démarche conjointe** de tourisme responsable.
- **Communiquer** sur le secteur.



# ADN Tourisme la voix des territoires touristiques

ADN Tourisme regroupe en son sein les organismes institutionnels de tourisme des trois échelons territoriaux (offices de tourisme, comités départementaux et régionaux de tourisme), soit **1200 structures et 12700 salariés sur l'ensemble du territoire français, hexagonal et ultramarin**. Elle propose à ses adhérents une **offre de services et une expertise au plus près des attentes du terrain**. Elle a également pour ambition de **développer des partenariats forts** au niveau national avec les acteurs publics et privés du secteur, tout en inscrivant son action dans une **vision partagée d'un tourisme responsable et de qualité**.

## Ses adhérents

Les organismes institutionnels de tourisme sont chargés de la **mise en œuvre opérationnelle des politiques touristiques des collectivités**.

Ils se positionnent à la **jonction de domaines divers** (économie, culture, aménagement, transport...) et assurent le **point de contact entre différents acteurs** (visiteurs, socioprofessionnels, élus, habitants) pour apporter de la cohérence à la **stratégie touristique des territoires** et aux actions qui en découlent.

Ils ont notamment pour missions de :

- \_ favoriser l'attractivité et le développement des territoires touristiques,
- \_ faciliter la création et l'implantation d'entreprises touristiques,
- \_ accompagner les professionnels privés du tourisme dans leurs mutations environnementale, digitale et sociale, les inciter et les soutenir dans leurs démarches de montée en qualité de leur offre, faciliter leur formation continue,
- \_ accueillir et informer les touristes, et développer une culture forte de l'hospitalité territoriale,
- \_ recueillir, analyser et diffuser toutes les données du secteur touristique afin d'optimiser en continu les stratégies territoriales.

## Les principaux objectifs d'ADN Tourisme

- \_ **Représenter les organismes institutionnels de tourisme** au niveau national auprès de l'État, des parlementaires, ainsi que des acteurs privés.
- \_ **Défendre les intérêts collectifs de ses adhérents** et leur représentation en qualité de syndicats d'employeurs, tels que définis par le Code du travail.
- \_ **Animer un réseau** de 1200 structures dans toutes ses dimensions territoriales et humaines.
- \_ **Accompagner les transformations** et les projets structurants du secteur touristique.
- \_ **Évaluer et innover pour préparer l'avenir** et anticiper l'évolution des métiers.

# Affirmer les engagements des acteurs du tourisme en vue des JOP 2024 pour un accueil et un service de qualité et pour un tourisme inclusif, durable et responsable

## Préambule

Conformément à leur implication au quotidien en faveur de la qualité et de la durabilité de l'offre touristique française, les organisations représentatives de la filière touristique réunies au sein de la CAT et les acteurs territoriaux du tourisme rassemblés au sein d'ADN Tourisme ont souhaité élaborer des **engagements autour de la qualité de l'accueil et du service et d'un tourisme inclusif, durable et responsable**.

Ces engagements viennent confirmer le rôle central joué par le secteur du tourisme dans l'accueil, la préparation et l'organisation même des JOP 2024, comme l'illustre par exemple la mobilisation des compagnies adhérentes des **Entreprises fluviales de France** pour la **cérémonie d'ouverture du 26 juillet 2024** ou encore l'implication de longue date de **grands groupes ou réseaux hôteliers** et de la **filière événementielle**.

Les engagements des acteurs du tourisme doivent permettre de renforcer l'attractivité aussi bien de l'industrie touristique, des métiers qui la composent que des territoires touristiques, de promouvoir les innovations et l'excellence portées par le tourisme français et de positionner la France comme **destination touristique de premier plan en termes de qualité de service**.

Dans ce cadre, les acteurs du tourisme entendent réitérer leur **pleine adhésion** aux engagements du **« Manifeste de l'Hospitalité »** porté par **« Paris je t'aime »** et, pour l'ensemble des territoires, à la **« Charte de l'Hospitalité »** portée par **ADN Tourisme et ses adhérents**.

De plus, ils rappellent que la **qualité des prestations offertes par l'ensemble de la chaîne de valeur touristique en France** s'est structurée et continue de se structurer en s'appuyant sur des dispositifs exigeants et un maillage exceptionnel d'acteurs territoriaux qui font de notre pays **un des modèles à suivre à travers le monde**.

À ce titre, ils soulignent **leur attachement** :

- \_ **au classement des hébergements touristiques marchands réformé en 2021 et en 2022 dans la perspective des JOP 2024**, qu'ils considèrent comme un préalable indispensable à toute commercialisation efficace et qualitative des prestations offertes **et qu'ils valoriseront auprès de la clientèle internationale** ;
- \_ aux différentes **chartes d'engagements de qualité de service** soutenues par l'État ou dont l'État est cosignataire, comme, par exemple, la **charte d'engagements des acteurs du transport aérien français en faveur de la qualité de service** élaborée et conclue le 25 novembre 2022 en vue des JOP 2024.

Enfin, les acteurs du tourisme réaffirment leurs engagements pour la **sobriété énergétique** (**Chartes d'engagements des acteurs du tourisme** - 6 octobre 2022), **l'écoconduite dans les transports, la réduction des émissions polluantes et des gaz à effet de serre, la sobriété hydrique** (par exemple, **« Plan de sobriété eau »** du secteur HCR et des organisations représentatives de l'hébergement touristique - juillet 2023) ainsi que, de manière générale, l'ensemble des engagements qui vise à **améliorer leur impact sur l'environnement**<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> \_ Peuvent être en particulier cités et ce, sans revêtir un caractère exhaustif : la norme ISO 20121 sur le management responsable des activités événementielles revue en vue des JOP 2024 et porté par le COJO, l'UNIMEV et ses adhérents, les éco-engagements collectifs des domaines skiables français, la feuille de route de décarbonation du transport aérien, le « Plan camping durable » 2030 porté par la FNHPA, les engagements et actions de décarbonation du transport routier de voyageurs et des loueurs de voitures, les engagements du tourisme fluvial de réduire les émissions polluantes...



# Charte d'engagements des acteurs du tourisme pour un accueil et un service de qualité et pour un tourisme inclusif, durable et responsable

Le **Préambule** fait partie intégrante de la charte

## Engagés pour un accueil et un service de qualité

L'art de vivre à la française est au cœur des métiers qui composent la filière touristique. Il requiert par essence la **qualité des prestations rendues** ainsi que l'excellence de nos **formations** et de **l'accueil réservé aux clientèles** dans les établissements et lieux de visite touristiques.

**Nous, acteurs de l'industrie touristique française, prenons les engagements suivants**

**Nous, acteurs territoriaux du tourisme, prenons les engagements suivants**

S'inscrire résolument **dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accueil des clientèles touristiques** en faisant preuve de **convivialité**, d'un **sens du service irréprochable** et d'une **assistance sans faille face à des clients en difficulté** et en déployant en amont des JOP 2024 les **outils, informations et mises à niveau nécessaires** (webinaire, e-learning, Mooc, notes internes, guides de bonnes pratiques, affichages...) pour accompagner les personnels dans la mise en œuvre de ces objectifs.

**Afficher, dans un souci de clarté de l'information, notamment à destination des touristes étrangers**, les langues parlées par le personnel et **proposer un accueil**, des menus et informations **en plusieurs langues et a minima en français et en anglais** ainsi que des outils de traduction **pour fluidifier les échanges**.

**ADN Tourisme, en lien avec les comités régionaux du tourisme** et grâce à sa base de données touristiques « **Dataturisme** », **informera le COJO des principaux points d'intérêt touristique des régions françaises**, afin de mettre à disposition une carte de France des lieux à ne pas manquer à destination des visiteurs, notamment étrangers.

**Affirmer les engagements des acteurs du tourisme en vue des JOP 2024 pour un accueil et un service de qualité et pour un tourisme inclusif, durable et responsable**

**Engagés pour un accueil et un service de qualité**

L'art de vivre à la française est au cœur des métiers qui composent la filière touristique. Il requiert par essence la **qualité des prestations rendues** ainsi que l'excellence de nos **formations** et de **l'accueil réservé aux clientèles** dans les établissements et lieux de visite touristiques.

**Nous, acteurs de l'industrie touristique française, prenons les engagements suivants**

**Nous, acteurs territoriaux du tourisme, prenons les engagements suivants**

**Assurer** durant la période des Jeux **l'accès aux hôtels et autres hébergements touristiques professionnels 24h sur 24** et un **accueil personnalisé de la clientèle** (présence humaine, code d'accès, numéro joignable).

**Valoriser auprès du grand public la marque Offices de Tourisme de France** comme une référence pour obtenir des informations fiables et conseils éclairés, **que ce soit dans les bureaux d'accueil des offices de tourisme eux-mêmes ou auprès des ambassadeurs identifiés.**

**Inform**er la clientèle **de manière claire et transparente** (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...) sur les **conditions d'accès, d'accueil et d'enregistrement** dans les établissements touristiques ce, y compris, en cas de recours à des **outils digitalisés destinés à favoriser le parcours client** (« check-in » préalable à l'arrivée du client dans l'hébergement via son site Internet, borne d'enregistrement automatique ou tout autre dispositif (clé sous forme de QR code...).

**Promouvoir les actions nationales organisées dans les territoires dans le cadre des JOP 2024**, comme le « *Parcours des savoir-faire français* », opération pilotée par l'État, et **développer dans les destinations touristiques des actions en lien avec Paris 2024** (valorisation des athlètes de la destination, « olympiades » locales, « villages » sportifs, expositions...).

**Valoriser**, dans un souci de transparence envers les clients et sur les différents supports possibles, notamment par la voie numérique, **les labels, titres et distinctions qui attestent du savoir-faire des professionnels et organismes de tourisme, de la qualité de leurs services et de la durabilité de leurs actions** (démarches qualité reconnues « Destination d'excellence » ou pilotées par la puissance publique, Tourisme & Handicap, labels environnementaux recommandés par l'ADEME, labels internationaux officiels, normes internationales -ISO 14001 ou ISO 20121-, démarches qualité portées par les réseaux et les marques des leaders de l'industrie...)

**Charte d'engagements des acteurs du tourisme  
pour un accueil et un service de qualité  
et pour un tourisme inclusif, durable et responsable**

**Engagés pour un accueil et un service de qualité**

L'art de vivre à la française est au cœur des métiers qui composent la filière touristique. Il requiert par essence la **qualité des prestations rendues** ainsi que l'excellence de nos **formations** et de **l'accueil réservé aux clientèles** dans les établissements et lieux de visite touristiques.

**Nous, acteurs de l'industrie touristique française, prenons les engagements suivants**

**Nous, acteurs territoriaux du tourisme, prenons les engagements suivants**

**Rappeler**, notamment aux visiteurs étrangers et ce, par tout moyen porté à la connaissance du public, que **l'eau et le pain** sont systématiquement compris dans le couvert en France et que **l'accès à l'eau potable** est garanti pour tous sans restriction.

**Inciter** les hôtels, cafés, restaurants, autres établissements d'accueil touristique et offices de tourisme qui le peuvent à **diffuser les épreuves olympiques et paralympiques**, en négociant des conditions particulières et en assurant la promotion de ces retransmissions au sein de l'établissement.

**Veiller, même en période de forte fréquentation des établissements touristiques, à la sécurité des clients et salariés** et favoriser la **prévention des conduites à risque**, notamment en redéployant les campagnes de vigilance contre le GHB (numéro vert) et contre le harcèlement de rue avec le dispositif « Demandez Angela ».

**Diffuser auprès du grand public les campagnes de sensibilisation nationales engagées par l'État** (noyade, intempéries, feux de forêt...).

**Devenir les ambassadeurs de nos territoires d'implantation et des JOP 2024** en valorisant **les entreprises et professionnels locaux** et en dispensant des **informations précises et fiables sur la destination** (lieux de visite, transports...) ainsi que sur les **JOP 2024**, en s'appuyant sur **les acteurs territoriaux fédérés par ADN Tourisme**.

**Mobiliser les acteurs territoriaux fédérés par ADN Tourisme** et dédiés à la production de ressources (documentations, sites internet et applications, outils divers) et au conseil pour la promotion des destinations, afin d'**accompagner les entreprises dans le rôle d'ambassadeurs de leurs territoires et des JOP 2024**.

**Affirmer les engagements des acteurs du tourisme en vue des JOP 2024 pour un accueil et un service de qualité et pour un tourisme inclusif, durable et responsable**

**Engagés pour un tourisme inclusif et accessible à tous**

Les professionnels du tourisme sont formés pour recevoir tous les types de publics, ce qui doit les conduire systématiquement à assurer le **meilleur accès et le meilleur confort** pour toutes les **personnes en situation de handicap**.

**Nous, acteurs de l'industrie touristique française, prenons les engagements suivants**

Favoriser et renforcer l'accessibilité des personnes en situation de handicap et des publics âgés à nos hôtels, cafés, restaurants, autres établissements touristiques, véhicules de transport et lieux de visite et mettre en œuvre des informations adaptées sur place et concernant la destination en renvoyant, le cas échéant, vers les **applications développées par les organismes locaux de tourisme**, par exemple « MyParisJetaime Handicap », ou en s'appuyant sur le conseil et l'accompagnement des **acteurs territoriaux fédérés par ADN Tourisme**.

**Nous, acteurs territoriaux du tourisme, prenons les engagements suivants**

Promouvoir, en amont et pendant la période des Jeux, un **accueil personnalisé pour les personnes en situation de handicap**, plus particulièrement en mettant en avant les établissements marqués **Tourisme & Handicap** et accompagner, à la suite des Jeux, **le déploiement de la marque Tourisme & Handicap sur l'ensemble des territoires et auprès de toutes les entreprises touristiques**.

**Apporter un soin particulier et un accueil attentionné** aux personnes en situation de handicap durant tout leur séjour, en particulier en déployant en amont des JOP 2024 **les outils, informations et mises à niveau nécessaires** (webinaire, e-learning, Mooc, notes internes, guides de bonnes pratiques, affichages...) pour accompagner les personnels dans la mise en œuvre de cet objectif.

Pour les organisations dont les adhérents sont éligibles au « **fonds territorial d'accessibilité** », **amplifier** dans les semaines à venir **leur mobilisation** afin d'éclairer les établissements concernés sur les conditions et modalités de ce fonds et les inciter à déposer **un dossier auprès de l'Agence de services et de paiement (ASP)**.

**Charte d'engagements des acteurs du tourisme  
pour un accueil et un service de qualité  
et pour un tourisme inclusif, durable et responsable**

**Engagés pour un tourisme inclusif et accessible à tous**

Les professionnels du tourisme sont formés pour recevoir tous les types de publics, ce qui doit les conduire systématiquement à assurer le **meilleur accès et le meilleur confort** pour toutes **les personnes en situation de handicap**.

**Nous,  
acteurs de l'industrie touristique française,  
prenons les engagements suivants**

**Afficher l'accessibilité** des établissements ou des lieux de visite en précisant le type de handicap accueilli (devanture et site internet) et tenir à disposition des clientèles touristiques le **registre public d'accessibilité**.

**Nous,  
acteurs territoriaux du tourisme,  
prenons les engagements suivants**

**Afficher l'accessibilité** des offices du tourisme et des bureaux d'accueil en précisant le type de handicap accueilli (devanture et site internet).

**Amplifier la mobilisation de l'ensemble des acteurs** afin d'inciter les professionnels à **se recenser, en priorité en amont puis en aval des JOP 2024, sur la plateforme « Accès libre » et relayer les actions** mises en œuvre par les services de l'État pour les accompagner dans le référencement de la majorité des établissements concernés

ADN Tourisme mobilisera ses adhérents des villes hôtes pour que ceux-ci s'assurent **du bon référencement de tous les hébergements accessibles de leur territoire**.

**Affirmer les engagements des acteurs du tourisme en vue des JOP 2024 pour un accueil et un service de qualité et pour un tourisme inclusif, durable et responsable**

**Engagés pour un tourisme durable et responsable**

Les acteurs du tourisme ont le souci constant **d'améliorer leur impact sur l'environnement** et de s'inscrire dans une **démarche vertueuse** respectueuse des populations et coutumes locales, tout en conservant la qualité de service et de confort que le client est en droit d'attendre.

**Nous, acteurs de l'industrie touristique française, prenons les engagements suivants**

**Nous, acteurs territoriaux du tourisme, prenons les engagements suivants**

**Participer** à la réussite de l'opération **« Zéro plastique à usage unique »** en collaboration étroite avec « Paris je t'aime », l'ADEME et les autres organismes concernés.

**Mesurer l'évolution du secteur vers un tourisme responsable** grâce au guide des indicateurs élaborés par ADN Tourisme et ses adhérents.

**Encourager l'utilisation de produits sans emballage ou avec emballage recyclable et diffuser massivement les bonnes pratiques dans le domaine de l'anti-gaspillage** (travail du produit, recours à des applications pour donner ou vendre à bas prix les invendus alimentaires, notamment auprès d'associations ou d'entreprises tels que par exemple « Too Good To Go », « HopHopFood »<sup>1</sup>...).

À la suite de son « Manifeste pour un tourisme responsable » publié en 2021, **ADN Tourisme et son réseau accompagneront, au plus près du terrain, les entreprises touristiques locales dans la transition de leur offre**, notamment par la valorisation des démarches de labellisation et en les invitant à s'appuyer sur le « Guide des démarches de labellisation pour un tourisme responsable » corédigé avec l'association Acteurs du Tourisme Durable.

**Trier et valoriser les biodéchets dans les filières adaptées existantes** (tel que le compostage ou la méthanisation) et s'engager de manière plus générale à **une gestion responsable des déchets** conforme au classement ou aux obligations légales.

**Renforcer l'accompagnement des prestataires touristiques dans le développement d'offres émergentes, plus responsables**, dans le prolongement de l'AMI « Formes émergentes du tourisme » avec l'ADEME.

<sup>1</sup> \_ liste non exhaustive |

## Charte d'engagements des acteurs du tourisme pour un accueil et un service de qualité et pour un tourisme inclusif, durable et responsable

### Engagés pour un tourisme durable et responsable

Les acteurs du tourisme ont le souci constant **d'améliorer leur impact sur l'environnement** et de s'inscrire dans une **démarche vertueuse** respectueuse des populations et coutumes locales, tout en conservant la qualité de service et de confort que le client est en droit d'attendre.

**Nous, acteurs de l'industrie touristique française, prenons les engagements suivants**

**Maximiser le recours aux produits locaux** dans l'alimentation et la restauration et plus largement privilégier les **circuits courts** et **favoriser l'économie locale** (producteurs locaux, produits de saison, commerces de proximité).

**Nous, acteurs territoriaux du tourisme, prenons les engagements suivants**

**Valoriser les professionnels ayant recours aux produits locaux** dans l'alimentation et qui privilégient les **circuits courts** et favorisent **l'économie locale**.

Dans la droite ligne des orientations de la **feuille de route sur la gestion des flux touristiques** présentée par la Ministre Olivia Grégoire en juin 2023, les acteurs du tourisme, soucieux de garantir une expérience visiteur optimale à leur clientèle tout en préservant les sites et en respectant les populations locales, **faciliteront la mise en œuvre et la diffusion des bonnes pratiques de visite permettant une meilleure répartition des flux touristiques dans l'espace et le temps** (« lieux de visite hors des sentiers battus », « pas de côté », « visiter comme un local », encouragement à la réservation préalable, incitation à la visite en dehors des heures d'affluence...).

Les acteurs territoriaux **mettront en avant des produits touristiques hors des sentiers battus**, basés sur les mobilités douces et l'écotourisme, tout en privilégiant la rencontre avec les habitants.

**Affirmer les engagements des acteurs du tourisme en vue des JOP 2024 pour un accueil et un service de qualité et pour un tourisme inclusif, durable et responsable**

**Engagés pour une expérience visiteur optimale**

Les acteurs du tourisme sont fortement convaincus que **l'efficacité numérique de leurs prestations est aussi importante pour l'expérience client que la qualité de leur accueil. De même, une expérience visiteur optimale nécessite que chacun des acteurs de la chaîne touristique prenne sa part dans une meilleure gestion des flux touristiques.**

**Nous, acteurs de l'industrie touristique française, prenons les engagements suivants**

**Nous, acteurs territoriaux du tourisme, prenons les engagements suivants**

**Assurer les engagements** pris dans le cadre du classement hôtelier ou de la labellisation, notamment la **mise à disposition via un QR-code** du livret d'accueil, de brochures ou informations touristiques ou de journaux quotidiens en plusieurs langues, sans omettre le renvoi vers les **applications proposées par les organismes locaux de tourisme et destinées à faciliter le parcours client**, comme par exemple « *MyParisjetaime* ».

**Mettre à disposition** des professionnels des outils et applications **destinés à faciliter le parcours client.**

**Donner un accès gratuit au WIFI** à tous les clients et **un accès systématique à des prises électriques** pour la recharge de leurs téléphones portables.

**Faciliter le parcours client et sa digitalisation** en donnant accès à des **modes de paiement et de réservation numérisés** (cartes bancaires, applications web...) et, dans la mesure du possible, **aux outils de paiements utilisés par la clientèle internationale** (Alipay, PayPal, Apple Pay, Google Pay, WeChat Pay, UnionPay<sup>1</sup>...).

**Travailler avec l'ensemble des parties prenantes** (État, collectivités territoriales, comités régionaux et départementaux du tourisme, Paris 2024, offices de tourisme, Paris je t'aime.... ..) à **la diffusion des guides numériques ou applications dédiés à la découverte des destinations françaises et mises en place par les acteurs territoriaux.**

**Faire remonter au niveau national et diffuser à l'ensemble des territoires** les bonnes pratiques et expériences réussies afin d'**améliorer la satisfaction client**, cette dernière s'inscrivant dans **une démarche plus large d'hospitalité** intégrant touristes, habitants et prestataires, ainsi qu'elle a été définie dans la « Charte de l'Hospitalité », portée par ADN Tourisme en 2023.

<sup>1</sup> liste non exhaustive

**Charte d'engagements des acteurs du tourisme  
pour un accueil et un service de qualité  
et pour un tourisme inclusif, durable et responsable**

**Engagés pour l'attractivité des métiers du tourisme**

Les JOP 2024 sont assurément un moyen de **mettre en lumière les métiers du tourisme**, attirer et susciter des vocations, dénicher de nouveaux talents et leur donner envie de continuer leur activité professionnelle dans le secteur.

**Nous, acteurs de l'industrie touristique française, prenons les engagements suivants**

**Nous, acteurs territoriaux du tourisme, prenons les engagements suivants**

Dans la continuité de la **Semaine des métiers du tourisme** lancée par l'État, les organisations professionnelles et les territoires touristiques se mobiliseront avec le service public de l'emploi pour promouvoir l'ensemble des métiers et emplois du tourisme, avec notamment **l'organisation de journées d'information et d'orientation en amont et à l'issue des JOP 2024** pour échanger sur les parcours et suites possibles des carrières professionnelles dans les entreprises du secteur et fidéliser les salariés.

Les organisations professionnelles rappellent leur **attachement profond à la responsabilité sociale des entreprises** et en particulier à la **qualité de vie au travail** et au **respect des conditions de travail de leurs salariés** et s'engagent à ce que celles-ci ne soient en aucun cas dégradées pendant les JOP 2024.

ADN Tourisme mettra à disposition de ses adhérents **un kit de communication pour la valorisation des métiers des organismes institutionnels de tourisme** (en s'appuyant sur les travaux en la matière de la branche professionnelle du secteur) ainsi que des **fiches pratiques pour l'organisation de journées portes ouvertes et d'actions de sensibilisation** auprès des publics scolaires et étudiants.

# Consolider l'effet d'attractivité exceptionnel engendré par les JOP 2024 par la poursuite des travaux du Comité de filière tourisme

Depuis la refonte du Comité de filière tourisme initiée en 2022 par la Ministre Olivia Grégoire, les acteurs du tourisme et contribuent activement à l'élaboration d'une **feuille de route ambitieuse**, qui vise à donner au secteur les moyens de sa durabilité et de sa compétitivité.

Afin d'améliorer l'image de la filière et consolider l'effet d'attractivité exceptionnel engendré par les JOP 2024, le tourisme doit être réaffirmé comme **un des piliers prioritaires du développement économique de notre pays**.

Cette réaffirmation d'une politique publique forte en faveur du tourisme, dans le respect des territoires et des populations locales, doit se traduire par la **mise en œuvre des orientations et objectifs fixés dans le cadre du Comité de filière tourisme** co-piloté par la direction générale des entreprises et les acteurs du tourisme.

Dans ce cadre, les organisations professionnelles membres de la CAT se sont fortement mobilisées depuis 2023 pour être **force de propositions** auprès du Gouvernement et contribuer aux travaux du Comité de filière tourisme.

Du point de vue de la CAT, deux objectifs doivent être plus particulièrement poursuivis :

## Oxygéner l'industrie touristique et renforcer sa compétitivité normative et fiscale

Malgré les efforts de simplification mis en œuvre par les gouvernements successifs depuis plusieurs années, et en particulier ceux réalisés en 2009 dans le cadre de la loi dite « Novelli » et en 2015 dans le cadre de l'ordonnance dite « Fabius », la France continue de souffrir d'un cadre réglementaire pénalisant pour la compétitivité de notre industrie.

Les membres de la CAT constatent, comme cela a été souligné dans plusieurs rapports précédents, la persistance d'un **déficit de compétitivité normatif et fiscal** par rapport à nos principaux concurrents du fait du poids des normes et de réglementations trop contraignantes qui freinent le développement de la filière touristique française.

Dans le cadre du chantier de simplification initié par le Gouvernement en décembre dernier, les professionnels ont travaillé à l'élaboration de **53 mesures de simplification et d'adaptation du droit** qui visent à offrir au tourisme français un cadre juridique, y compris au plan européen, plus propice à sa compétitivité dans un contexte de concurrence internationale accrue.

Ces 53 mesures, qui seront examinées par les services de l'État dans les prochains mois en vue de l'élaboration d'un vecteur législatif et réglementaire spécifique au tourisme, répondent à **plusieurs objectifs principaux** :

- \_ Supprimer certaines lourdeurs, incohérences ou contraintes administratives;
- \_ Abroger des règles devenues obsolètes ou en cours d'obsolescence;
- \_ Simplifier et clarifier les procédures applicables;
- \_ Accélérer la dématérialisation et la rationalisation de certains dispositifs;
- \_ Adapter le droit aux réalités de l'offre, aux spécificités du secteur et à sa saisonnalité;
- \_ Mettre fin aux cas de surtranspositions communautaires et détransposer lorsque la surtransposition est avérée;
- \_ Améliorer l'accessibilité aux dispositifs de soutien et d'accompagnement;
- \_ Faciliter l'accès à certaines professions ou réduire les délais pour certaines formalités ou procédures existantes.

Elles couvrent notamment les **domaines suivants** : simplification des dispositifs d'aides à la TEE, mise en place de dispositifs de type « guichet unique », réforme et simplification de la taxe de séjour, adaptation des règles de fixation des vacances scolaires, simplification du cadre normatif et fiscal en faveur du logement des saisonniers, simplification et adaptation du cadre juridique et fiscal applicable au secteur CHRD, à l'hébergement touristique, aux opérateurs de voyages et aux domaines skiables, mesures d'amélioration des temps d'attente au passage à la frontière et accompagnement du nouveau système EES, amélioration du processus de délivrance des visas...

Enfin, la CAT a proposé la mise en place d'une veille renforcée et d'une task-force co-pilotée par la DGE et la CAT concernant **les évolutions du droit communautaire susceptibles de fragiliser les acteurs du tourisme français** (DVAf, DMA...).

### **Poursuivre les efforts en faveur d'un tourisme plus durable et responsable**

Les organisations professionnelles membres de la CAT travaillent à l'élaboration de plusieurs actions en faveur d'un tourisme plus durable et responsable, en particulier dans les domaines suivants :

#### **\_ Gestion de l'eau et sobriété hydrique**

Dans la continuité du **« Plan de sobriété Eau »** rendu public par le secteur HCR et les organisations représentatives de l'hébergement touristique en juillet 2023 avec l'appui du Gouvernement, la CAT souhaite **étendre et approfondir la démarche** en développant des actions qui réunissent l'ensemble de l'industrie tout en s'inspirant des pratiques régionales remarquables portées par les professionnels (par exemple, par l'UMIH en Pyrénées-Orientales) ou des engagements déjà très avancés et structurants mis en place dans des pays étrangers comme l'Espagne ou Israël ou initiés par certains secteurs en France particulièrement exposés à ces problématiques (HPA, autres hébergements touristiques, golfs, ports de plaisance...).

La CAT contribuera ainsi aux côtés de l'État aux travaux réalisés dans le cadre du Comité de filière tourisme et se dotera d'ici la fin de cette année 2024 d'un **observatoire de l'eau dans le tourisme**.

#### **\_ Adaptation au changement climatique**

Dans le cadre du plan d'adaptation du changement climatique initié par le Gouvernement, la CAT procédera dans les prochains mois à un **travail de recensement et d'expertise des problématiques soulevées par les professionnels du tourisme les plus impactés**, afin de proposer des mesures d'accompagnement et des ajustements législatifs et réglementaires.

Ces propositions seront transmises dans le cadre de la consultation sur le PNACC.

#### **\_ Étude des dispositifs d'aides à la transition énergétique et environnementale**

En vue de maintenir la Destination France à un niveau élevé de compétitivité au regard de l'objectif fixé par le Gouvernement de faire de la France la première destination touristique durable en 2030, la CAT procédera dans les prochains mois à une **analyse comparative des dispositifs d'aides à la transition énergétique et environnementale** - en y incluant ceux mis en place par nos principaux concurrents (Italie, Espagne...) - qui pourrait déboucher sur des propositions d'adaptation.

Ces travaux seront conduits en étroite relation avec la Banque des territoires et la Caisse des dépôts.

# Consacrer le tourisme sportif comme levier de croissance de la filière touristique et hisser la France au rang de destination sportive de référence mondiale

L'héritage des JOP 2024 pour le secteur du tourisme doit se prolonger au-delà des engagements immédiats et pérennes de qualité de service et de durabilité, en capitalisant sur les avancées permises par les Jeux, notamment dans le domaine du tourisme sportif, qui doit être consacré comme un **levier de croissance de l'industrie touristique française et du développement durable de nos territoires.**

Cette consécration doit nous conduire à la mise en place d'**un plan d'actions** ambitieux décliné en plusieurs axes stratégiques en termes de valorisation du savoir-faire français en matière de tourisme sportif (notamment les GESI) ainsi que d'accompagnement et de formation de ses principaux acteurs, avec pour objectif de faire de la France une **destination sportive de référence mondiale.**

Ce plan d'action devra s'articuler avec les objectifs et orientations de la **feuille de route pluriannuelle récemment adoptée dans le cadre du contrat de la filière Sport signé le 13 mars 2024** ainsi qu'avec le Plan Avenir Montagne et les ambitions sociales et environnementales de la candidature des Régions AURA et PACA pour les JOP d'hiver 2030.

## Qu'est-ce que le tourisme sportif ?

Selon une récente étude commanditée par les ministères des Sports et des Jeux Olympiques et Paralympiques, et de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique et le Pôle Ressources National Sport-Innovations, « *Le tourisme sportif peut être défini comme un déplacement axé sur la participation ou l'observation d'activités sportives* ».

Ainsi, le tourisme sportif regroupe les déplacements effectués de façon individuelle ou en groupe avec l'objectif de participer ou d'assister à des manifestations sportives, de pratiquer des activités sportives ou de visiter des destinations liées au sport (patrimoine sportif, lieux sportifs emblématiques).

## Plus d'un tiers des Français déjà adeptes

Cette branche du tourisme concerne déjà plus d'un tiers des Français qui pratiquent une activité physique ou sportive en vacances :

- **11 millions de Français** sont des adeptes du tourisme sportif de pratique : ski alpin, plaisance et nautisme, randonnée/marche, natation, vélo/VTT, canoë-Kayak, football, accrobranche, running, pétanque, tennis...
- **5 millions de Français** pratiquent le tourisme sportif en itinérance : cyclisme, canoë, voile, équitation...
- **5 millions de Français** pratiquent le tourisme sportif de visite : stades, musées...

La mobilité douce est également un marqueur fort du tourisme sportif avec, par exemple, **22 millions de Français** qui pratiquent le vélo pendant leurs vacances.

Les perspectives de développement sont encourageantes avec plus de **6 Français sur 10** qui déclarent avoir l'intention de s'adonner au tourisme sportif à l'avenir.

## Plus de 24 000 acteurs du tourisme sportif

La filière du tourisme sportif de pratique et de visite est animée par une grande diversité d'acteurs dont une majorité de petites structures sans salarié et réalisant moins de 500 000 € de chiffre d'affaires.

On dénombre ainsi près de **300 golfs**, **400 sites** spécialisés dans le tourisme équestre, **600 structures spécialisées « eaux-vives »** ...

Au total, il existe plus de **24 000 acteurs** avec des activités de location/vente, d'encadrement, d'hébergement, d'organisation d'évènements, de gestion de lieux de pratique et de tourisme sportif de visite. Bien que diverses, ces structures se retrouvent confrontées à des enjeux communs de visibilité, d'attractivité et d'adaptation.

## Les opportunités du tourisme sportif

- \_ Développer l'attractivité des territoires, en révélant leur potentiel géographique pour proposer une offre de tourisme sportif et consolider leur tissu économique local ;
- \_ Accroître la place des mobilités douces, en construisant de véritables plans de mobilités douces qui répondent aux besoins de déplacements quotidiens et touristiques et renforcer les différents types d'itinérance (fluviale, pédestre, équestre, vélo) et les interactions entre elles ;
- \_ Valoriser et préserver l'environnement, en impliquant les acteurs du tourisme sportif dans un projet de gestion durable des espaces et des ressources ;
- \_ Développer les synergies locales, en favorisant les partenariats entre les acteurs locaux pour proposer une expérience touristique ;
- \_ Participer à la lutte contre la sédentarité, en profitant du contexte touristique pour faire découvrir et installer un mode de vie plus actif et plus sain.

## Un plan d'actions à décliner en plusieurs axes stratégiques

Dans le cadre du **Plan d'actions** à mettre en œuvre selon un calendrier à définir en lien avec les services de l'État, les professionnels proposent notamment les axes suivants (liste non exhaustive) :

- \_ bâtir un référentiel « *Tourisme Sportif* » pour permettre aux territoires de s'organiser et construire une offre spécifique qui réponde à la demande (services, communication, mobilités, gestion des espaces et ressources...);
- \_ soutenir le tourisme sportif dans son développement (promotion, accompagnement du personnel, adaptation au changement climatique...);
- \_ améliorer la connaissance des attentes des clientèles étrangères (études, workshop...).

# Améliorer l'expérience client en appliquant les mesures d'accueil, de sécurité et de mobilité des JOP 2024 aux événements professionnels d'audience internationale

Les JOP 2024 offrent l'opportunité **d'une montée en gamme de l'expérience client** dans le secteur français de l'événementiel et du tourisme d'affaires, dans un contexte de concurrence exacerbée entre principales destinations d'affaires en Europe et à travers le monde.

Les **mesures mises en place** par les organisateurs en lien avec les professionnels **afin de fluidifier le parcours des participants et touristes sportifs dans le cadre des JOP 2024 doivent pouvoir être valorisées et pérennisées en les appliquant aux grands événements professionnels d'audience internationale organisés en France** : salons et congrès, événements d'entreprises et d'institutions, rencontres sportives, sommets internationaux...

Les professionnels concernés se sont portés volontaires pour :

- \_ sélectionner ces « grands événements » sur la base de critères objectifs et finaliser ces mesures d'accueil à partir de septembre 2024 ;
- \_ pour s'assurer de la participation de tous les acteurs concernés à la mise en œuvre de telles mesures ;
- \_ pour évaluer l'impact de ces mesures en termes de volume et de retombées socio-économiques pour les territoires.

La qualité d'accueil et de séjour de ces participants doit être, en effet, mesurable concrètement et objectivement, afin que l'image de la France reste synonyme de destination d'excellence événementielle.

Ces travaux doivent porter sur des **mesures d'accueil, de sécurité et de mobilité visant à améliorer le parcours des participants**, notamment ceux en provenance de l'étranger, et ainsi rendre leur expérience mémorable.



Ils s'articuleront avec la feuille de route du Comité tourisme d'affaires co-piloté par l'UNIMEV au sein du Comité de filière tourisme qui vise à **améliorer la compétitivité de la filière française de l'événement professionnel et du tourisme d'affaires** et dont les axes sont les suivants :

### **Quel état des lieux du secteur de l'événement professionnel aujourd'hui ?**

- \_ **Conduire des études** et réaliser des cartographies relatives à l'évolution des dynamiques des entreprises de la filière et des événements produits depuis 2022.
- \_ **Mesurer les retombées économiques**, notamment touristiques, et les courants d'affaires permis par ces rencontres professionnelles.
- \_ **Objectiver par des études comparatives** les dispositifs et bonnes pratiques de promotion internationale au sein d'un panel de pays concurrents.

### **Capitaliser sur les outils numériques au bénéfice des événements et des participants**

- \_ **Définir les usages**, actuels et futurs, permettant d'enrichir l'événement grâce au numérique en lien avec les attentes des professionnels et des publics participant à ces rencontres.
- \_ **Développer des outils de gestion** et de partage des données au service de l'expérience participant en lien avec les territoires d'accueil.

### **Quels leviers pour accompagner le verdissement du secteur ?**

- \_ **Recenser les bonnes pratiques** en termes d'économie circulaire et évaluer les pistes d'actions pour favoriser le développement de la gestion des déchets dans le secteur de l'évènement.
- \_ **Assurer la cohérence des mesures** prises dans le secteur avec les principes de la norme ISO 20121 mise à jour.
- \_ **Réaliser une cartographie des besoins** de rénovation, notamment énergétiques (rénovation/ré-investissement), des infrastructures événementielles qui sont propriétés de collectivités territoriales.

### **Quelles orientations stratégiques définir pour l'avenir de la filière ?**

- \_ **Actualiser, réviser et prioriser** les engagements inscrits au sein du contrat de la filière **« Rencontres d'affaires et événementiel »** signé avec l'État en 2016.



**Les organisations membres de la CAT**



Jeux Olympiques  
et Paralympiques  
de Paris 2024

---

**Les acteurs  
du tourisme  
s'engagent  
pour réussir  
l'accueil  
et l'héritage  
des JOP 2024**