

## CHARTRE SUR L'ACCUEIL DES GRANDS CONGRES

---

### 1. Contexte

Afin d'attirer les congrès<sup>1</sup> internationaux, la Ville de Paris, la Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Île-de-France, l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris, à travers son Bureau des Congrès et les professionnels qu'il fédère et UNIMEV ont mis sur pied un dispositif global facilitant l'organisation de grandes manifestations et renforçant l'attractivité de la destination. Cette **stratégie globale et concertée avec l'ensemble de ses opérateurs**, au-delà de leurs stratégies respectives, a conduit à l'élaboration d'une charte sur l'accueil des grands congrès, signée par les 17 groupes hôteliers représentant plus de 650 hôtels toutes catégories confondues (soit plus de 75 000 chambres), l'UMIH, le SYNHORCAT, la Ville de Paris, la Chambre de commerce et d'industrie Paris Île-de-France et l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris.

### 2. Objectifs de la charte

- Formaliser une véritable politique de place attractive ;
- Répondre de manière adaptée aux besoins des commanditaires des grands congrès ;
- Maintenir l'attractivité de Paris sur l'activité stratégique des congrès associatifs ;
- Garantir une activité de long terme sur la destination.

### 3. Périmètres d'application de la charte

#### Cibles

La charte s'applique à toute manifestation commanditée par des organisations à but non lucratif (sociétés savantes, fédérations, associations professionnelles, etc.) et ce, de manière systématique, en l'absence d'un contrat proposé par le client, et lorsque l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris se fait l'intermédiaire.

#### Taille de l'événement

La charte s'applique à toute nouvelle manifestation de plus 1000 nuitées sur une nuit au moins, et sur plus d'un établissement hôtelier.

### 4. Durée de validité de la charte

Celle-ci entrera en vigueur à la date de la signature pour une durée de 3 ans.  
Elle est renouvelable par tacite reconduction par période d'un an.

---

<sup>1</sup> Un congrès est un événement :

- à l'initiative d'un ou plusieurs organismes scientifiques ou techniques (associations professionnelles, sociétés savantes, pouvoirs publics, organisations internationales intergouvernementales, universités, centres de recherches, fédérations...)
- avec **participation financière** des congressistes
- au cours duquel des participants de **différents horizons** se réunissent **à un moment et sur un lieu déterminés**
- à **forte valeur ajoutée pédagogique**
- dont l'objectif est la **diffusion, l'échange** des connaissances et la **confrontation** des expériences sur un **thème donné** entre spécialistes d'une **même discipline**
- à fréquence généralement fixe.

## **I. Les engagements de la Ville de Paris**

**Mme Anne Hidalgo, Maire de Paris, s'engage à soutenir la filière des congrès** et confie à l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris la coordination des demandes.

**L'Office du Tourisme et des Congrès de Paris peut mobiliser à tout moment les différents services de la Ville, et prendre contact avec les élus**, pour gagner une candidature et développer les dispositifs d'accueil, selon le mode opératoire consigné dans un Vademecum. Prennent activement part au dispositif :

- le cabinet de la Maire de Paris,
- les adjoints au Maire de Paris, tout particulièrement M. Jean-François Martins Adjoint au Maire de Paris chargé des Sports et du Tourisme,
- les services de la Ville de Paris : La Direction de l'attractivité économique, la Direction de l'information et de la communication, la Direction des espaces verts et de l'environnement et la Direction de la voirie et des déplacements.

### **La Ville de Paris s'engage à :**

En phase de candidature :

- adresser des lettres de soutien signées par la Maire de Paris ;
- organiser des rencontres entre les décideurs d'associations internationales et les adjoints au Maire concernés ;
- s'engager sur le long terme sur les dispositifs d'accueil cités ci-dessous.

En phase d'accueil :

- délivrer une lettre et/ou un discours de bienvenue d'un élu ;
- diffuser des messages de bienvenue à travers la ville sur ses panneaux lumineux,
- ouvrir les prestigieux salons de l'Hôtel de Ville.

Plus avant, pour les congrès de très grande envergure :

- se porter garante du bon fonctionnement du pilotage technique avec l'ensemble des partenaires ;
- faciliter le pavoiement de quelques-unes des grandes avenues parisiennes.

Enfin, lorsque la thématique représente une priorité de la Ville de Paris vis-à-vis du grand public, elle travaille étroitement avec l'association internationale organisatrice du congrès pour capitaliser sur son contenu, organiser des événements de sensibilisation du public, parallèlement au congrès professionnel et mobiliser ses outils de communication.

## **II. Les engagements de la Chambre de commerce et d'industrie région Paris Île-de-France**

La Chambre de commerce et d'Industrie région Paris Île-de-France et la Chambre de commerce et d'industrie départementale Paris peuvent également être sollicitées dans les processus de candidature et d'accueil de grands congrès.

### **A l'instar de la Ville de Paris, elle s'engage à:**

En phase de candidature :

- adresser des lettres de soutien signées par le Président de la CCI Paris Île-de-France ;
- organiser des rencontres avec les décideurs d'associations internationales.

En phase d'accueil :

- accueillir les congressistes et exposants en véritables VIP ;
- délivrer une lettre et/ou un discours de bienvenue ;
- en fonction des disponibilités et des contraintes de commercialisation de ses espaces, la CCI Paris Ile-de-France facilitera la mise à disposition de ses salons, dans les meilleures conditions possibles, aux organisateurs des manifestations et congrès à forte visibilité internationale, et ce, "dans un souci de valoriser au mieux l'attractivité touristique de la région capitale".

Plus avant, pour les congrès de très grande envergure, elle se porte garante du bon fonctionnement du pilotage technique au côté de la Ville de Paris et de l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris.

### III. Les engagements de l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris

L'Office du Tourisme et des Congrès de Paris a été créé en 1971, à l'initiative conjointe de la Ville de Paris et de la Chambre de commerce et d'industrie Paris Île-de-France, sous la forme d'une association à but non lucratif régie par la loi du 1<sup>e</sup> juillet 1901. Il a pour missions :

- **d'accueillir et d'informer les visiteurs** ;
- de promouvoir les atouts de la capitale, en France et à l'étranger ;
- d'accompagner les professionnels du tourisme de Paris et sa région.

#### ***Une plate-forme d'échanges avec les professionnels***

L'Office fédère ainsi quelque 2000 adhérents parmi lesquels près de 600 professionnels de la filière des rencontres professionnelles, membres de son Bureau des Congrès. Il est alors une **véritable plate-forme d'échanges** : au-delà de contacts réguliers, il réunit chaque année ses adhérents « centres de congrès et d'expositions » et « professionnels organisateurs de congrès - PCOs » ayant une démarche de prospection active auprès de la cible des associations, pour échanger et travailler sur les axes stratégiques pour Paris, et ainsi optimiser la compétitivité et l'attractivité de son offre.

Au sein de la Direction marketing, Le Bureau des Congrès de Paris dispose d'**une équipe dédiée à la cible des associations professionnelles, fédérations, sociétés savantes, institutionnels, organismes publics et parapublics**, permettant ainsi à ces commanditaires de congrès internationaux de bénéficier d'une **porte d'entrée neutre et objective de la destination** dans le cadre de l'organisation de leurs manifestations.

#### ***Un accompagnement des commanditaires de congrès sur le long terme***

Le Bureau des Congrès de Paris conseille et accompagne les associations professionnelles, **en collaboration avec les professionnels parisiens et la Ville de Paris.**

Pour les associations en contact direct avec le Bureau des Congrès et/ou sur sollicitation des partenaires :

En phase de candidature :

- recommande et assure la mise en relation avec les prestataires répondant au cahier des charges ;
- intervient dans le montage du dossier de candidature ;
- valorise les atouts de la destination et l'ensemble des dispositifs d'accueil dédiés<sup>2</sup> ;
- fédère et coordonne les professionnels impliqués dans le projet ;

---

<sup>2</sup> L'offre s'est structurée de façon à proposer des solutions globales, diversifiées et compétitives aux organisateurs de manifestations professionnelles - depuis l'arrivée des participants aux aéroports et aux gares, jusqu'au site d'accueil de la manifestation :

- **Carte congrès RATP**, titre de transport personnalisable.
- **Offre de services accueil événementiel des Aéroports de Paris** : comptoirs mobiles, signalétique aux couleurs de l'événement, accueil VIP, emplacements réservés pour les bus, etc.
- **Offre de services accueil événementiel similaires dans les gares parisiennes, en appui aux Points d'information de l'Office présents dans les trois gares principales : gare du Nord, gare de l'Est et gare de Lyon.**
- **Pack accueil** déployé pour les congrès de plus de 5000 participants. Fruit d'un partenariat réunissant Viparis, Aéroports de Paris, le Comité Régional du Tourisme d'Île-de-France, le Comité des expositions de Paris, la Chambre de commerce et d'industrie Paris Île-de-France: information aux gares et aéroports, signalétique aux arrivées, service de navettes, grooms et conciergerie sur site, pavoisement, etc.).

A compter de la signature de cette charte (cf. IV.), le Bureau des Congrès de Paris sera également en mesure de **centraliser les propositions des groupes hôteliers pour les dossiers sur lesquels Paris est en phase de candidature**. Il s'appuiera sur le réseau d'interlocuteurs identifiés au sein de chaque groupe hôtelier signataire. Cette mission s'achève une fois la destination choisie ; le Bureau des Congrès transmet alors les propositions hôtelières à l'agence qui a été officiellement mandatée par le client et à qui incombe la négociation commerciale.

- organise des visites de repérage avec les professionnels parisiens ;
- mobilise la Ville de Paris ;
- assure le lobbying, voire la présentation de la destination devant les décideurs de l'association internationale qui précède le vote de la ville hôte, en totale coordination avec le site et/ou le PCO retenu(s).

Une fois la candidature gagnée :

- soutient l'association pour promouvoir Paris et attirer le plus grand nombre de participants ;
- participe au dispositif d'accueil présenté dans le dossier de candidature.

#### **Une approche proactive : des actions de prospection ciblées**

En amont de ces missions d'accompagnement, **le Bureau des Congrès vient renforcer les actions de prospection engagées par les professionnels parisiens**, auprès de cette cible avec pour priorité d'attirer les quelque 800 congrès internationaux de plus de 1000 participants, tournant en Europe ou sur chaque continent et pour lesquels Paris peut être considérée pour une édition à venir.

Pour ce faire, le Bureau des Congrès **démarche seul ou aux côtés de partenaires - à leur demande et en cas d'exclusivité - les membres français d'associations internationales, les associations internationales et leurs agences intermédiaires** (Association Management Companies – AMCs et professionnels organisateurs de congrès - PCOs), à travers des opérations ciblées :

- participation aux événements organisés sur les marchés porteurs ;
- participation aux salons professionnels internationaux (IMEX, IBTM, Association congress, ...) ;
- organisation d'éducteurs et d'événements à Paris ;
- communication dans la presse spécialisée étrangère ;
- et surtout prises de rendez-vous individuels, afin de garantir une meilleure écoute et des réponses adaptées aux attentes des clients.

#### **Une plate-forme d'observation et d'analyse de l'activité des congrès à Paris et sa région**

Depuis 2005, l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris recense de façon exhaustive les congrès qui se sont déroulés à Paris Île-de-France, **avec la contribution active des professionnels**. Cette étude récurrente permet non seulement à l'Office de remonter une information complète auprès des instances internationales ICCA (International Congress and Convention Association) et UAI (Union des Associations Internationales) -Paris devenant ainsi **leader mondial**, mais aussi de mettre en évidence le foisonnement des congrès à Paris, le profil très international de leurs participants et la diversité des infrastructures qui les accueillent. Cette enquête annuelle confirme les mêmes grandes tendances et notamment une activité de près de 1000 congrès associatifs par an, soit environ 700 000 participants.

Les retombées économiques du secteur ont été estimées **sur l'année 2015 à 1,190 milliard d'euros**. Les congressistes étrangers sont éminemment stratégiques pour Paris puisqu'ils contribuent aux retombées à hauteur de 63%.

## CHARTRE SUR L'ACCUEIL DES GRANDS CONGRES

### Les engagements de l'hôtellerie parisienne et francilienne

Les Groupes hôteliers signataires s'engagent dans l'intérêt des clients, commanditaires des événements, à respecter *a minima* les termes ci-dessous, relatifs au mode de tarification, aux conditions spécifiques de ventes, à la procédure de gestion des contingents ainsi qu'aux engagements qualité.

Ces engagements ne se substituent pas aux contrats proposés par ces commanditaires ; l'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) fera son possible pour les respecter au mieux.

#### **Tarification** (TVA et taxe de séjour sujettes à modification)

- Les tarifs proposés doivent être par chambre et par nuit ;
- Les tarifs doivent être présentés TTC et mentionner s'ils incluent ou non le petit-déjeuner. Dans ce dernier cas, le tarif TTC du petit-déjeuner devra être précisé ;
- La taxe de séjour doit être clairement mentionnée ;
- Les tarifs TTC des chambres doubles et simples doivent être identiques, hors petit-déjeuner ;
- Les tarifs TTC doivent inclure la commission agence, son pourcentage devant être précisé ;
- Si la demande de tarifs a lieu moins de 3 ans avant la manifestation, les tarifs TTC mentionnés doivent être fermes et définitifs ;
- L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engage à proposer dans la mesure du possible des gratuités dont les conditions d'attribution seront définies à chaque appel d'offres, en fonction du contingent de chambres demandées ;
- L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) mettra tout en œuvre, dans la mesure du possible et ce, jusqu'à J-30, pour que, à conditions générales de ventes équivalentes, les tarifs TTC proposés sur la majorité des canaux de réservation ne soient pas plus attractifs, en général, que les tarifs négociés pour le congrès ;
- Paris demeure une destination d'accueil de manifestations dans le domaine de la santé.  
L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) déclare connaître les réglementations pratiquées par les laboratoires et spécialistes de la santé<sup>3</sup> ;
- Les tarifs TTC sont soumis aux conditions spécifiques de ventes mentionnées pages suivantes.

<sup>3</sup> Pharma Codex et loi DMOS sont de plus en plus sévères (cf. International Pharmaceutical Congress Advisory Association – IPCAA, [www.ipcaa.org](http://www.ipcaa.org) et European Federation of Pharmaceutical Industries and Associations – EFPIA, [www.efpia.eu](http://www.efpia.eu))  
Exemple : une chambre en 4 étoiles ne peut excéder 200 à 250 € TTC, petit-déjeuner inclus.

**Conditions spécifiques de ventes « GROUPES »**

<p><b>Arrhes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>J-180</b> : 30% du montant total estimé des prestations réservées devra être versé</li> <li>• <b>J-60</b> : 30% du montant total estimé des prestations réservées devra être versé, diminué des nuitées préalablement annulées</li> <li>• <b>J-30</b> : 10% du montant total estimé du contrat devra être versé, diminué des nuitées préalablement annulées</li> </ul> <p><i>Selon la quantité de chambres souhaitée au sein d'un même Hôtel, un maximum de 10% du montant total estimé du contrat pourrait être versé <b>à partir d'1 an avant la manifestation</b></i></p>
<p><b>Règlement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>J+30</b> : Le solde devra être versé au plus tard 30 jours après la manifestation.</li> </ul>
<p><b>Annulation totale</b></p>	<p><b>Jusqu'à J-30</b> : toute sommes versée à titre d'arrhe ou restant dûe sera conservée en cas d'annulation totale de la manifestation</p> <p><b>A partir de J-29</b> et jusqu'à la manifestation: facturation à 100% de la totalité des nuitées réservées</p>
<p><b>Annulation partielle</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>De la signature du contrat à 1 an avant la manifestation:</b> 100% du nombre de chambres par nuit et par hôtel peut être annulé sans pénalité.</li> <li>• <b>De J-365 à J-181:</b> 50% du nombre de chambres par nuit et par hôtel peut être annulé sans pénalité, sur la base du bloc de chambres réinitialisé. Au delà de ces 50%, toute nuitée annulée sera facturée à hauteur de 50%.</li> <li>• <b>De J-180 à J-91:</b> 30% du nombre de chambres par nuit et par hôtel peut être annulé sans pénalité, sur la base du bloc de chambres réinitialisé. Au-delà de ces 30%, toute nuitée annulée sera facturée à hauteur de 80%.</li> <li>• <b>De J-90 à J-31:</b> 10% du nombre de chambres par nuit et par hôtel peut être annulé sans pénalité, sur la base du bloc de chambres réinitialisé. Au delà de ces 10%, toute nuitée annulée sera facturée à hauteur de 90%.</li> <li>• <b>J-30:</b> 100% du montant total annulé sur le bloc restant sera facturé.</li> </ul>

<b>No-Shows / Départ anticipé</b>	Facturation à 100% de la totalité des nuitées réservées
<b>Responsabilité civile</b>	Les parties prenantes ne peuvent en aucun cas être tenues responsables d'un quelconque retard ou accident dans l'exécution de leurs obligations contractuelles
<b>Force majeure</b>  <i>Applicable aux hôteliers ne disposant pas de cette clause dans leur contrat</i>	Les parties prenantes ne peuvent en aucun cas être tenues responsables pour la partie hôtelière, d'aucune responsabilité vis-à-vis d'un participant ou d'un client pour toute perte ou dommage sur des effets privés, dans le cas où le retard ou l'accident est la conséquence d'événement dépassant les limites de son contrôle/ indépendant de la volonté de l'Hôtel (du Groupe hôtelier), incluant ainsi (non exhaustivement) : les activités terroristes (menaces ou réelles) ou risque sérieux d'activité terroriste (définis selon les critères exclusifs de l'Hôtel (du Groupe hôtelier), que cela soit à proximité de l'Hôtel (du Groupe hôtelier), sur le territoire national ou international, et affectant directement l'Hôtel (ou le Groupe hôtelier); la malveillance ou la négligence d'un participant, d'un client ou d'une personne extérieure ; une guerre ou une menace de guerre; des actions civiles ou politiques ; des perturbations, émeutes, désastres naturels, incendies, épidémies, mauvaises conditions météorologiques, activité militaire, action gouvernementale ou répressive, guerre industrielle, acte divin, panne électrique ou mécanique, coupure ou interruption de services externalisés, et tout événement similaire échappant au contrôle de la partie non prenante.

### Conditions spécifiques de ventes « INDIVIDUELS »

L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) se réserve le droit de limiter à sa convenance le bloc de chambres alloué en réservation individuelle et de récupérer les chambres non allouées selon le calendrier suivant :

<b>A partir de J-90</b>	1 <sup>ère</sup> levée d'option sur la base de <b>30%</b> du nombre de chambres restant en allotement individuel, par hôtel, par nuit, déduction faite des chambres déjà confirmées.
<b>A partir de J-60</b>	2 <sup>ème</sup> levée d'option sur la base de <b>50 %</b> du nombre de chambres restant en allotement individuel, par hôtel, par nuit, déduction faite des chambres déjà confirmées.
<b>A partir de J-30</b>	3 <sup>ème</sup> levée d'option sur la base de <b>90 %</b> du nombre de chambres restant en allotement individuel, par hôtel, par nuit, déduction faite des chambres déjà confirmées.
<b>A partir de J-15</b>	4 <sup>ème</sup> et dernière levée d'option sur la base de <b>100 %</b> du nombre de chambres restant en allotement individuel, par hôtel, par nuit, déduction faite des chambres déjà confirmées.

<b>Acomptes</b>	<p>Lors de la réservation :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>1 nuitée d'acompte</b> sera versée pour tout séjour <b>de 1 à 2 nuitées</b></li><li>• <b>2 nuitées d'acomptes</b> seront versées pour tout séjour <b>de 3 à 5 nuitées</b></li></ul> <p><i>Conditions spécifiques en cas de prise en charge par les organisateurs</i></p>
<b>Départ anticipé</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>En cas d'early check out</b> (départ anticipé), le client final se verra dans l'obligation de payer la totalité du séjour initialement réservé.</li></ul> <p><i>Selon les dispositions légales, cette information doit être mentionnée sur tous les supports de réservation (formulaires papier, site Internet avec validation obligatoire de la mention) et sur le desk lors du check in.</i></p> <p><i>Pour ce faire, le client individuel devra signer un formulaire d'acceptation de débit sur sa carte, selon ces clauses.</i></p>
<b>Annulation partielle ou totale</b>	<p>Possibilité d'annulation de la chambre à J-30 sans frais Au-delà, tout acompte versé sera conservé</p> <p><i>Pour ce faire, le client individuel devra signer un formulaire d'acceptation de débit sur sa carte, selon ces clauses.</i></p>
<b>No-shows</b>	<p>Tout acompte versé sera conservé</p> <p><i>Pour ce faire, le client individuel devra signer un formulaire d'acceptation de débit sur sa carte, selon ces clauses.</i></p>

### **Procédure de gestion des contingents**

- L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engage à respecter toute clause de confidentialité souhaitée par le commanditaire sur le nom de sa manifestation. Celle-ci peut rester anonyme par respect de la procédure client ;
- Dès lors qu'un housing bureau ou PCO est mandaté officiellement par le client et/ou commanditaire du congrès, l'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engagera, dans la mesure du possible, à lui réserver la priorité des réservations de chambres pour les groupes. Il pourra également lui renvoyer toutes les demandes de réservations reçues en direct et émanant d'autres entreprises mais liées audit congrès.
- L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engage à formuler une proposition de contingents sur le long terme (jusqu'à 10 ans à l'avance), avec mention des tarifs fermes, ou à défaut, des tarifs de référence et une augmentation en pourcentage annuelle tarifaire maximale (ex : augmentation maximum de 5% par an) et ce, dans une limite de 3 ans, à reconfirmer par tranche de 3 ans ;
- L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engage pour les contingents « **GROUPE**S », dans la mesure du possible et selon sa capacité en chambres, à allouer au minimum 35% de sa capacité en chambres s'il se situe à moins d'1 kilomètre du lieu de l'événement, sinon 25% ;
- Le contingent une fois déterminé, l'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engage à l'attribuer suivant la procédure et les modalités définies par écrit par le commanditaire afin de respecter le canal officiel de gestion de ce contingent (collaboration avec l'agence officiellement mandatée, etc.). Ces procédures et modalités devront être maintenues à l'identique à toutes les étapes du projet, que ce soit en amont, en phase de candidature, ou en aval, une fois la manifestation confirmée ;
- Le contingent alloué ne doit pas être utilisé pour un autre client ;
- L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engage à ne pas effectuer de surbooking sur le contingent de chambres allouées ; si tel est le cas, l'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engage à reloger le participant dans un hôtel comparable, situé si possible à proximité, et à prendre en charge les transferts inhérents ;
- Les contingents sont soumis aux conditions spécifiques de ventes de la «Charte sur l'accueil des grands événements professionnels » mentionnées précédemment ;
- L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) versera la commission à l'entité qui aura été officiellement désignée par écrit et signataire d'un contrat par le commanditaire de l'événement pour la gestion de l'hébergement;
- La commission sera versée une fois le règlement final perçu, sur la base des chambres occupées, au taux qui aura été préalablement indiqué ;
- La commission sera versée sur la base d'une facture en bonne et due forme émanant de l'agence mandatée par le commanditaire de la manifestation.

### ***Engagements qualité***

- L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engage à fournir une traduction du contrat en anglais à destination de tout commanditaire non francophone ;
- L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engage à informer par écrit des projets de travaux de rénovation entre la signature du contrat et le dit événement, et prioritairement ceux susceptibles d'entraîner des désagréments pour les clients de l'Hôtel ;
- En cas de changement de propriétaire ou de marque, l'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engage à transmettre au repreneur l'ensemble de ses obligations contractuelles afin que les termes du contrat soient respectés dans la mesure du possible ;
- L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engage à assurer le meilleur accueil aux participants et à s'assurer de leur pleine jouissance des infrastructures qui leur sont dédiées, et dans les meilleures conditions ;
- L'Hôtel (ou le Groupe hôtelier) s'engage à mettre en place une signalétique (messages d'accueil, etc.) dédiée à l'événement, selon le cahier des charges dûment fourni par le commanditaire ou l'agence, ou à défaut, de sa propre initiative ;
- Le client s'engage à accepter les conditions générales de vente de chaque Hôtel, lorsque celles-ci existent ;
- L'Hôtel s'engage dans une démarche durable (charte OTCP, label, certification, charte interne...) ;
- L'Hôtel sera adapté à tous<sup>4</sup> ou capable d'orienter vers un hôtel adapté (même catégorie, même prix, même quartier).

---

<sup>4</sup> Selon la loi en vigueur n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

## **V. Signature de la charte entre les parties prenantes**

La signature de la charte acte les engagements pris en matière de politique de place par la Ville de Paris, la Chambre de commerce et d'industrie Paris Île-de-France, l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris l'UMIH, le SYNHORCAT et les Groupes hôteliers. Toutes ces parties prenantes feront la promotion la plus large de la charte.

Fait à Paris,

Le 12 juin 2016

En quatre exemplaires

### **Pour la Ville de Paris**

Jean-Francois MARTINS

*Adjoint à la Maire de Paris en charge du Sport et du Tourisme*

### **Pour la Chambre de commerce et d'industrie Paris Île-de-France**

Philippe SOLIGNAC

*Président*

Représenté par Jean Yves DELISLE, *Vice-Président CCID Paris*

### **Pour l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris**

Pierre SCHAPIRA

*Président*

**Pour UNIMEV**

Thierry HESSE  
*Président*

**Pour l'UMIH**

Evelyne MAES  
*Co-Présidente*

**Pour le SYNHORCAT**

Didier CHENET  
*Président*

**Pour les Groupes Hôteliers**

**ACCOR HOTELS**

Stéphane BENSIMON  
*Directeur Adjoint Hotel Services France*

**B&B HOTELS**

Matthieu ANCKAERT  
*Directeur de réseau*

**BEST WESTERN**

Olivier COHN  
*Directeur Général*

**BUSINESS SOLUTIONS DISNEYLAND PARIS**

Nicolas DUPEUX  
*Directeur Général*

**CARLSON REZIDOR**

Lucie DENARCY  
*Directrice des Ventes Régionale zone Western Europe*

**CHATEAUX & HOTELS COLLECTION**

Xavier ALBERTI  
*Directeur Général*

**CHOICE HOTELS FRANCE**

**HILTON HOTELS INTERNATIONAL**

Isabelle ROCHELANDET  
*Vice-Présidente Choice Hotel France*  
Représentée par  
Monique BENSOUSSAN  
*Directrice Grands Comptes Réseaux et Consortia*

Cecile POTUT  
*Directrice Générale des Ventes France & Belgique*

**HOTEL CATALOGNE PARIS GARE MONTPARNASSE**

**HYATT HOTELS & RESORTS**

Fabrice LEMOINE  
*Directeur Général*

Michel MORAUW  
*Directeur Général*

**JJW HOTELS & RESORTS**

**LOUVRE HOTELS GROUP**

Alexandre SCARVELIS  
*Directeur Général*  
Représenté par  
Florence PICHON  
*Directrice Commerciale et Marketing Groupe*

Pierre-Frédéric ROULOT  
*CEO Louvre Hotels Group & CEO Jin Jiang Europe*

**MARRIOTT HOTELS INTERNATIONAL**

Kathleen MULLER  
*Directrice of Sales Paris Sales Office*

Pierre-Louis MOURY  
*Director Market Revenue Strategy Paris*

**MELIA HOTELS INTERNATIONAL**

Jorge ROLL  
*Directeur Général*

Stéphanie BOTREL  
*Directrice Commerciale et Marketing France & Benelux*

**MOVENPICK**

**SEH UNITED HOTELIERS**

Jan BUNDGAARD  
*Directeur Général Mövenpick Hotel Paris Neuilly*  
Représenté par  
Emilie MAISONOBE  
*Directrice des Ventes*

Jean LAVERGNE  
*Président du Directoire*  
Représenté par  
Elisabeth SIROU  
*Directrice des Ventes Tourisme*

**STARWOOD HOTELS & RESORTS**

Jan NIELSEN

*Area Manager France, Monaco, Nordic and Baltic*

## Annexe

### Liste des interlocuteurs hôteliers au 12 juin 2016

Liste des interlocuteurs-clés « grands événements professionnels », identifiés au sein des groupes hôteliers signataires pour la mise en application de la charte et habilités à la négociation avec les commanditaires.

#### **ACCOR HOTELS**

- M. William CORNUAULT, Directeur Commercial des équipes Grands Comptes
- M. Jean CAPDEVILLE, Director of Sales Meetings & Events Inbound Paris

#### **B&B HOTELS**

- M. Arnaud LEMONNIER, Responsable des ventes
- M. Matthieu ANCKAERT Matthieu, Directeur réseau Salariés

#### **BEST WESTERN**

- M. Olivier LAUTISSIER, Directeur commercial
- Mme Alexandra FOUCAULT, Coordinatrice des Ventes B2B (Groupe & Séminaires)

#### **BUSINESS SOLUTIONS DISNEYLAND PARIS**

- Mme Zdenka CONFLANT, Directeur Commercial
- Mme Sylvie BOISRAME, Responsable Congrès

#### **CARLSON REZIDOR**

- Mme Lucie DENARCY, Directrice des Ventes Régionale zone Western Europe

#### **CHATEAUX & HOTELS COLLECTION**

- M. Olivier MOUCHET, Directeur des Opérations

#### **CHOICE HOTELS EUROPE**

- Mme Monique BENSOUSSAN – Directeur Grands Comptes Réseaux et Consortia

#### **HOTEL CATALOGNE PARIS GARE MONTPARNASSE**

- M. Fabrice LEMOINE, Directeur Général

#### **HILTON HOTELS INTERNATIONAL**

- Mme Laëtitia BARCHEWITZ, Cluster Director of Business Development
- Mme Catherine DELOFFRE, Directrice Commerciale Adjoint Hôtels Hilton Paris

#### **HYATT HOTELS & RESORTS**

- Mme Annette BOTTICCHIO, Vice-Présidente régionale des ventes France
- M. Alex ZRIBI, Directeur Revenue France

#### **JJW HOTELS & RESORTS FRANCE**

- M. Philippe-Henri LEONARD, Directeur des Ventes
- Mme Florence PICHON, Directrice Commerciale et Marketing Groupe

#### **LOUVRE HOTELS**

- Mme Isabelle CADAS, Responsable des Ventes MICE
- Mme Karine REINERT, Responsable Centrale de Réservation

**MARRIOTT HOTELS & RESORTS**

- M. Arnaud BOIVENT, Directeur Commercial et Marketing - Paris
- Mme Kathleen MULLER, Directrice Commerciale - Paris
- M. Nicolas AUGER, Responsable Commercial MICE
- Mme Mélanie CLAUDEL, Directrice Commerciale Groupes & Conférences
- M. Pierre Louis MOURY, Directeur Revenue - Paris

**MELIA HOTELS FRANCE**

- Mme Nelly DIVISATO, Directrice Commerciale – Paris

**MOVENPICK**

- Mme Emilie MAISONOBE, Directrice des Ventes
- Mme Margaux SOLVE, Attachée Commerciale – MICE

**SEH UNITED HOTELIERS**

- Mme Elisabeth SIROU, Directrice des Ventes Tourisme (Contact référent pour Congrès)

**STARWOOD HOTELS & RESORTS**

- Mme Nadine DE MYTTENAERE, Directrice des Ventes Starwood Paris
- Mme Laure CHAZEAU-DELTOMBE, Responsable Grands Comptes Japon, PCOs et Associations
- Mme Candice PÈRE ESCAMPS, Directrice Ventes Groupe