

A green circular logo with the text "PARIS" in white capital letters and "je t'aime" in white cursive script below it.

PARIS
je t'aime

A wide-angle photograph of a Parisian bridge, likely the Pont Neuf, spanning the River Seine. The bridge features ornate stone arches and a green metal walkway with a decorative railing. Several people are walking across the bridge. In the background, historic Parisian buildings with mansard roofs and a large dome are visible under a blue sky with scattered white clouds.

Plan stratégique

2025-2026

OFFICE DE TOURISME



Promouvoir l'attractivité de la destination
au bénéfice de l'économie locale,
dans le respect d'un tourisme plus durable

Introduction

L'année 2024 restera, grâce aux Jeux olympiques et paralympiques, gravée dans nos mémoires, faisant de notre destination et de son puissant collectif une référence mondiale en matière de créativité, d'hospitalité et de professionnalisme. Nul doute que cet éclat, encore accru par la réouverture tant attendue de Notre-Dame, fera rayonner Paris pour les décennies à venir.

Le plan stratégique 2025-2026 s'inscrit dans cette dynamique renouvelée. Il illustre aussi notre capacité à nous réinventer face à un monde en perpétuelle mutation, tout nous recentrant sur notre raison d'être : promouvoir l'attractivité de la destination au bénéfice de l'économie locale, dans le respect d'un tourisme plus durable.

C'est en mobilisant plus que jamais le collectif – ce réseau précieux d'acteurs institutionnels, culturels, économiques, associatifs – que nous continuerons à relever les défis de demain. Ensemble, nous affirmons une vision partagée du tourisme : plus humain, plus responsable, plus ancré.

Ce plan est une boussole. Il trace le cap, clarifie nos ambitions, structure nos engagements.

Corinne Menegaux

Directrice générale de Paris je t'aime – Office de tourisme



Préambule

Avant de construire ce nouveau plan d'action, nous avons souhaité prendre le temps de réfléchir en profondeur à ce qui fonde la singularité de Paris je t'aime. Quelles sont les missions essentielles que nous sommes seuls à pouvoir porter, en lien étroit avec l'écosystème touristique parisien ? Sur quels axes notre action est-elle véritablement nécessaire et porteuse d'impact ? Dans un contexte de transformation rapide, il nous a paru indispensable de faire des choix et d'opérer un recentrage fort sur notre raison d'être. Cette démarche nous a conduits à formuler une mission claire, déclinée en quatre piliers structurants qui guident et nourrissent l'ensemble de nos actions.

Sommaire

Introduction	3
Préambule	4
Notre raison d'être	5
 Nos priorités opérationnelles	8
Priorité 1 : Structurer l'information de proximité	9
Priorité 2 : Déployer la marque Paris je t'aime	11
Priorité 3 :	16
Approfondir le Manifeste de l'Hospitalité & ses valeurs	
Priorité 4 : Développer l'attractivité B2B	19
Priorité 5 : Accroître nos ressources	22



Notre raison d’Être

Promouvoir l’attractivité de la destination au bénéfice de l’économie locale, dans le respect d’un tourisme plus durable



Les 4 piliers de notre raison d’être :

#Réputation

Promouvoir une image Destination renouvelée à l’échelle du Grand Paris, et garantir la meilleure expérience visiteur possible.

Paris est mondialement reconnue pour la richesse exceptionnelle de son patrimoine, mais elle est bien plus qu’un musée à ciel ouvert. C’est une métropole contemporaine et créative, qui se transforme, innove et vibre jusque dans ses quartiers moins fréquentés et ses territoires du Grand Paris. Des berges de la Seine aux friches culturelles du nord-est, des musées emblématiques aux tiers-lieux, Paris est une capitale en mouvement, incarnée, durable, inattendue, riche de sa diversité. Il nous appartient de porter cette image élargie et renouvelée de la destination, fidèle à sa réalité plurielle.

Promouvoir Paris, c’est aussi veiller à ce que chaque visiteur vive une expérience fluide, chaleureuse, inspirante. Car la meilleure réputation se construit dans les souvenirs des visiteurs eux-mêmes. Un séjour bien accompagné, un accueil bienveillant, des conseils pertinents, une ville accessible et lisible : voilà ce qui fonde une image positive et durable. Agir sur la perception, c’est donc d’abord agir sur l’expérience.

#Impact

Favoriser un tourisme à impact positif, respectueux des écosystèmes et des habitants, au bénéfice de l’économie locale.

Paris est l’une des villes les plus visitées au monde et cette attractivité exceptionnelle s’accompagne de responsabilités particulières. Face aux enjeux croissants liés à l’empreinte du tourisme, notre rôle est clair : faire de Paris le laboratoire d’un tourisme plus durable. Cela signifie penser l’accueil autrement, avec une attention accrue portée à la préservation des ressources, au respect des habitants et à la valorisation de l’économie locale dans toutes ses dimensions. Il ne s’agit pas de limiter la découverte de Paris, mais de mieux accompagner les visiteurs et les acteurs pour favoriser un tourisme à impact positif, qui s’inscrit avec justesse dans la vie du territoire. Cette exigence concerne l’ensemble des formes de tourisme, y compris les grands événements, que nous devons accompagner dans leur réflexion sur leur héritage et leur contribution à long terme.

#EngagerLesProfessionnels

Les informer et faire remonter leurs préoccupations, les entraîner vers une vision commune, structurer l'offre.

Paris je t'aime n'est rien sans les femmes et les hommes qui font vivre la destination au quotidien. Notre force, c'est celle d'un collectif soudé de plus de 1 600 professionnels du tourisme : hôteliers, restaurateurs, lieux culturels, guides, agences, institutions... tous engagés à leur manière dans l'accueil et l'expérience des visiteurs.

Être à leurs côtés, c'est d'abord les écouter, relayer leurs besoins, partager l'information, valoriser leurs savoir-faire. C'est aussi créer les conditions d'une dynamique partagée, où chacun peut s'approprier une vision commune du tourisme de demain. Structurer l'offre, outiller, former, animer, encourager les bonnes pratiques : telle est notre mission pour faire vivre une destination cohérente, lisible et accueillante.

Car c'est ensemble, et seulement ensemble, que nous pourrons faire de Paris une capitale exemplaire.

#Observer&Anticiper

Produire de la connaissance partagée pour guider nos actions, celles des professionnels et éclairer les décisions publiques.

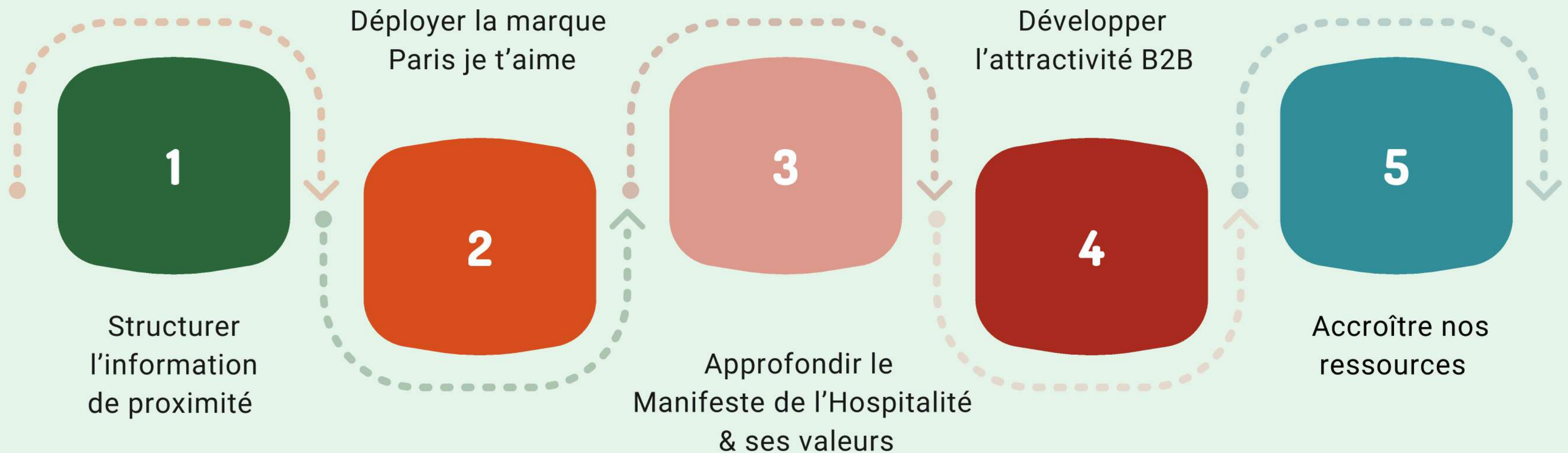
Dans un monde en mutation rapide, disposer de données fiables et partagées est une condition essentielle pour agir avec justesse. La cellule d'observation de Paris je t'aime joue un rôle fondamental dans la compréhension des dynamiques touristiques, en produisant des analyses précises, régulières et accessibles à tous. Elle guide nos propres choix stratégiques, alimente la réflexion des professionnels du secteur et contribue à éclairer les politiques publiques. Suivi de la conjoncture, anticipation des tendances, évaluation de l'impact : cette connaissance collective est un levier puissant de pilotage et d'adaptation. Mieux comprendre pour mieux décider, c'est aussi renforcer l'intelligence collective au service d'un tourisme plus agile, plus durable et plus ancré dans les réalités du terrain.

Notre raison d'Être

Promouvoir l'attractivité de la destination au bénéfice de l'économie locale, dans le respect d'un tourisme plus durable



Nos priorités opérationnelles 2025-2026



PRIORITÉ #1 : Structurer l'information de proximité

Le sentiment d'être bien accueilli, reconnu et conseillé de manière personnalisée constitue un enjeu essentiel de la réputation et de l'attractivité de notre destination. Face à l'évolution des usages et à la spécificité d'une ville comme Paris, nous développons de nouveaux services hybrides d'information, de conseil et d'assistance afin de garantir une expérience à la fois moderne, chaleureuse et de proximité. **L'objectif** : offrir à chaque visiteur plus de flexibilité, des réponses immédiates et une présence humaine où cela compte vraiment.

Action 1 : Maillage exhaustif du territoire

• Déploiement d'un réseau dense de *points d'information officiels partenaires*

(TIPS) : kiosquier, bureaux de poste, professionnel du tourisme. Chaque point partenaire se dote d'une signalétique bien visible, il bénéficie d'une formation et d'un suivi par nos équipes, et il est régulièrement évalué.

Objectifs 2025-2026

- 50 points déployés et évalués à fin 2026
- Note moyenne d'évaluation lors des visites mystères : 14/20 en 2025, 16/20 en 2026

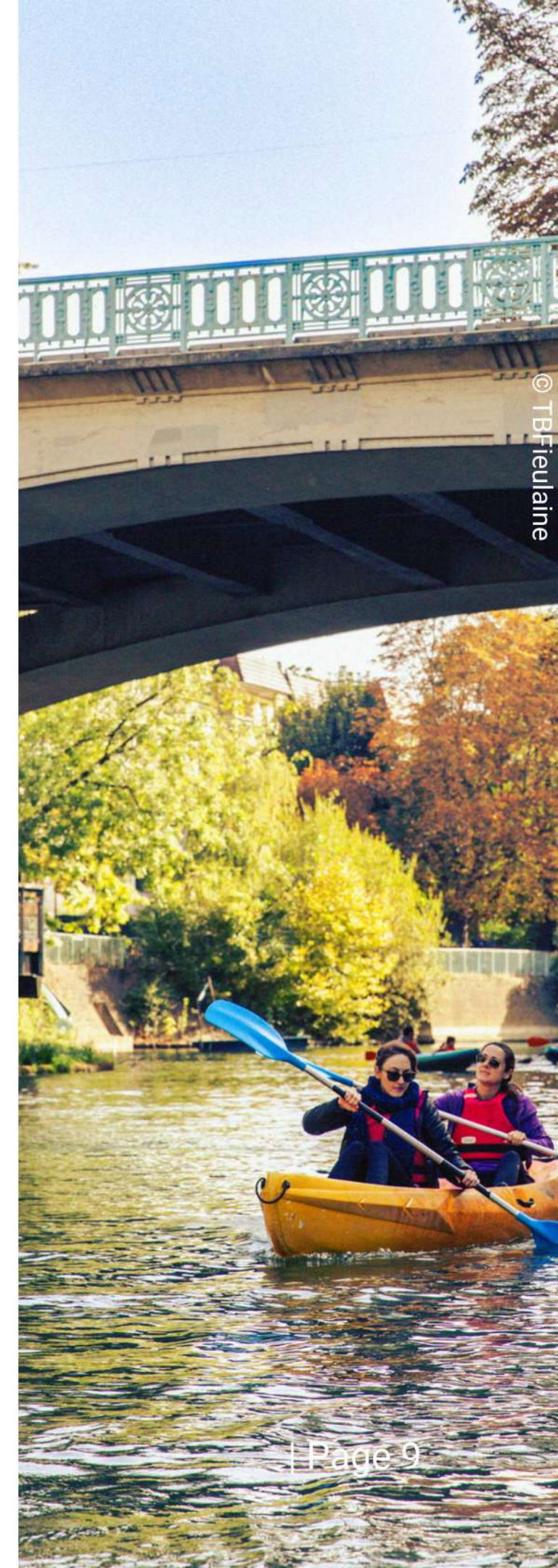
• Pour un relai élargi : formation de premier niveau des équipes d'accueil et réceptionnistes de nos adhérents.

Nous sensibilisons le tissu dense de relai de terrain, avec des Ateliers Destination gratuits proposés aux réceptionnistes d'hôtel, agents d'accueil de nos établissements adhérents.

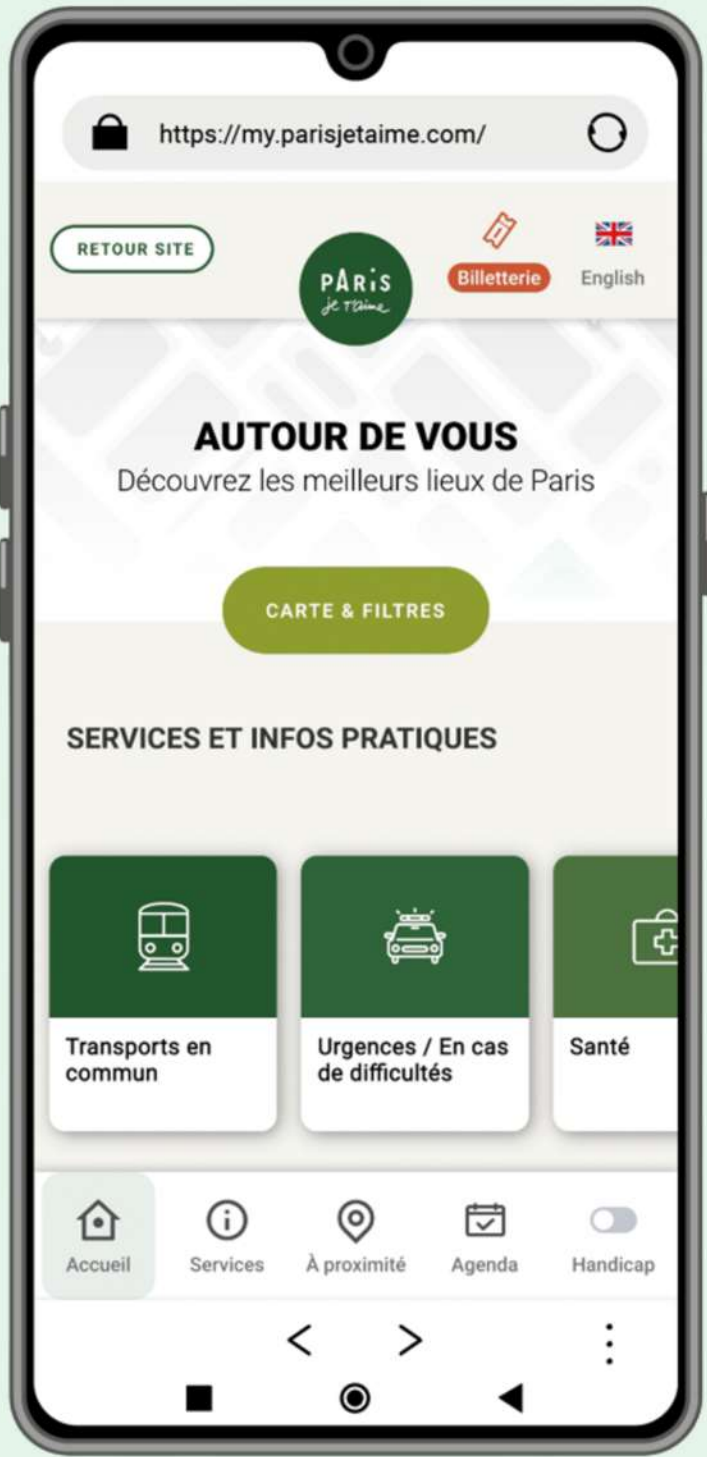
Objectifs 2025-2026

- 4 sessions minimum par an, à ajuster en fonction de la demande
- 2026 : 200 établissements formés/an

• Expérimentation d'un projet de **Volontaires Paris je t'aime**. Nous avons la conviction que de nombreux Parisiens d'origine ou d'adoption sont fiers d'accueillir et de partager leur ville avec les visiteurs du monde entier. Nous allons tester plusieurs appels à volontaires pour les périodes de forte densité touristique, en partenariat avec le programme des Volontaires de la Ville de Paris.



PRIORITÉ #1 : Structurer l'information de proximité



Action 2 : Déploiement de notre service de Conciergerie

Accueillir, inspirer et orienter gratuitement les visiteurs individuels aussi bien en amont du séjour que pendant le séjour, tel est l'objectif de notre service de Conciergerie lancé en janvier 2025. Accessible par téléphone, mail, et WhatsApp, elle se donne également pour objectif de promouvoir un « Paris autrement », inviter au pas de côté et sensibiliser au circuit court/local pour une expérience visiteur de qualité et vertueuse pour la destination.

Objectifs 2025

- Tel : 80% de taux de prise en charge en haute saison en moyenne /semaine
- WhatsApp : délai de réponse 3h max en horaires d'ouverture
- Satisfaction : moyenne Avis Google 4.2/5



PRIORITÉ #1 : Structurer l'information de proximité

Action 3 : Développements de nos outils digitaux pour les visiteurs

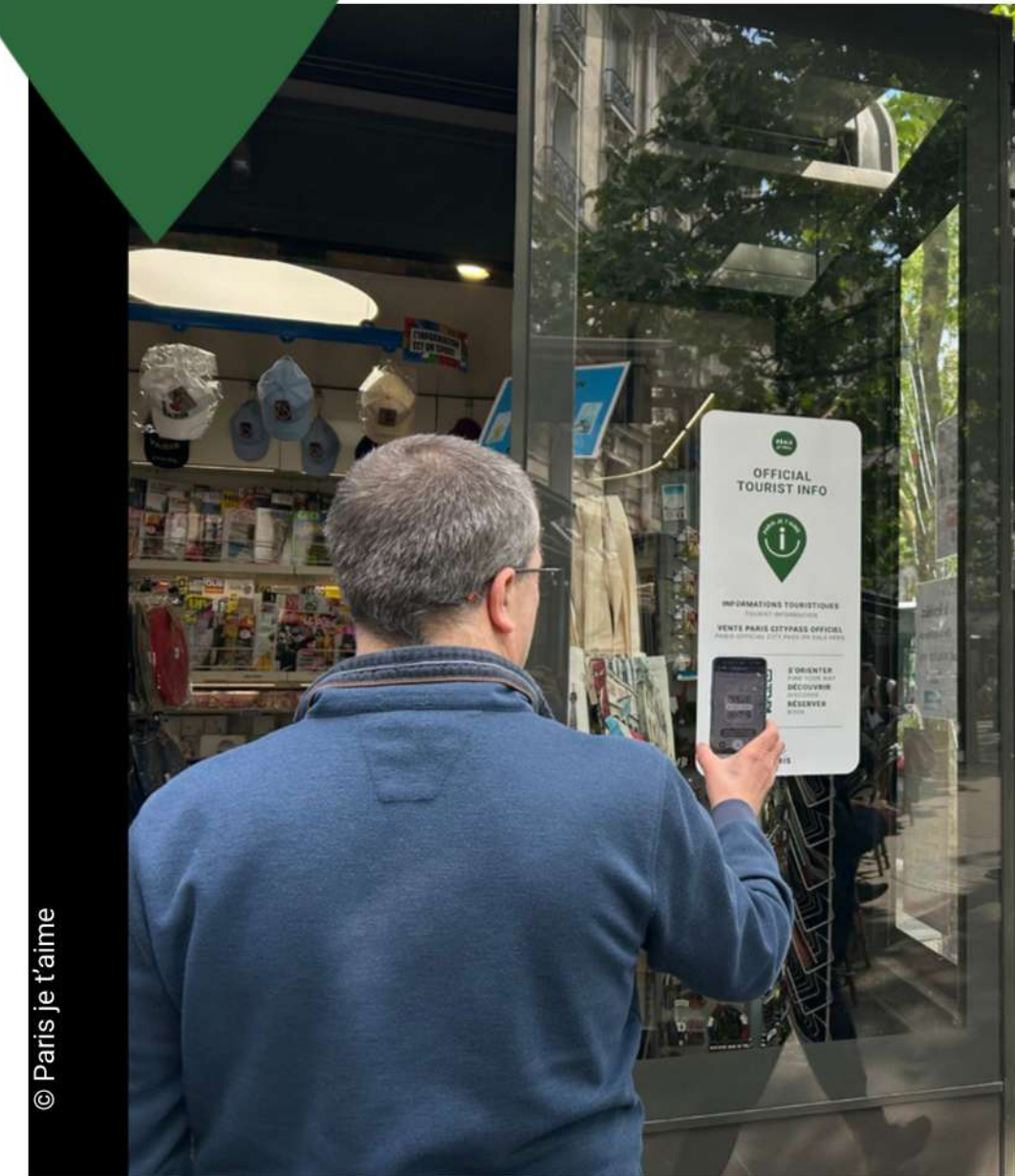
Avec le site **Parisjetaime.com** et **MyParisjetaime.com**, l'Office a développé une plateforme puissante pour apporter des réponses au visiteur dans la préparation de son voyage, dans son orientation et la gestion de ses choix une fois arrivé à Paris. MyParisjetaime, compagnon de séjour digital du visiteur à Paris, géolocalise le voyageur, lui indique les points d'intérêt, événements et services pratiques autour de lui, permet le calcul d'itinéraires selon le choix du transport et la réservation de services divers (taxi, billetterie, etc.). Il est également disponible dans une version spécifiquement dédiée aux visiteurs en situation de handicap.

Les années 2025-2026 verront la consolidation continue de ce hub de service, qui prendra la forme d'une application en complément de la web App, pour y intégrer toujours plus de contenus et de services : accès direct à la Conciergerie, intégration de données sur le Grand Paris, réservation de restaurants, etc.

- Une **version adaptée au tourisme d'affaires** et aux grands événements sera également développée.

Objectifs 2025-2026

- Trafic sur MyParisjetaime version web App : 1M sessions (x2 vs 2024)
- Téléchargements de l'App : 50.000 downloads en 2026







PRIORITÉ #2 : Déployer la marque Paris je t'aime

La marque Paris je t'aime est le porte-étendard de la destination. À la fois actif collectif et déclaration universelle, elle peut être portée par tous les acteurs parisiens comme revendiquée par chaque visiteur. Symbole d'un Paris accueillant, inclusif et ouvert, elle incarne des valeurs de partage, de proximité, de respect et de réciprocité qui font écho à l'expérience que nous souhaitons offrir.

Action 1 : Développer la notoriété de la marque et renforcer notre présence digitale

- Accroître la visibilité de *Paris je t'aime* passe par une **stratégie de rayonnement ambitieuse**, fondée à la fois sur des partenariats stratégiques avec des médias à forte audience, des transporteurs clés et de grands acteurs institutionnels et privés, afin de positionner la marque au cœur des parcours des publics cibles.
- Faire rayonner la marque et renforcer la notoriété en intensifiant **l'engagement de la communauté sur l'ensemble des réseaux sociaux**, avec une montée en puissance du réseau Tik Tok et l'activation des micro-communautés et des nano-influenceurs sur nos marchés prioritaires. Déployer une stratégie digitale, combinant e-commerce et réseaux sociaux pour optimiser la visibilité et les ventes.
- Parallèlement, l'enrichissement éditorial, guidé par les meilleures pratiques SEO et GEO (Generative Engine Optimization) permettra d'augmenter durablement le trafic vers nos plateformes et de nous positionner comme acteur référent dans les moteurs d'IA. Enfin, nous activerons de façon opportuniste des leviers d'audience payante (SEA, campagnes sponsorisées, partenariats à forte rentabilité) pour élargir notre portée, tout en veillant à optimiser la performance économique de chaque action.



PRIORITÉ #2 : Déployer la marque Paris je t'aime



Action 2 : Évolution de la ligne éditoriale

- L'évolution de notre ligne éditoriale vise à positionner l'écosystème digital Paris je t'aime comme un référent incontournable de la destination, avec une sélection éditoriale plus affirmée, valorisant un « *Paris autrement* » au service de la dispersion des flux.
- Les réseaux sociaux relayeront et étendront ce positionnement, en lien avec les attentes d'une audience en quête de transparence et d'authenticité : contenus immersifs, interaction directe, participation active, valorisation des acteurs du tourisme.
- Enfin, nous partagerons la vision d'un Paris élargi sur tous nos supports (cartographie, entrées dédiées Paris par quartiers) et la création de contenus spécifiques (actualités, activités, balades, mobilités, accessibilité) en lien avec les territoires du Grand Paris et les mairies d'arrondissement.

Action 3 : Développement de la visibilité de la marque Paris je t'aime

- Nous développerons aussi les autres usages de la marque Paris je t'aime, notamment à travers la réflexion sur les produits dérivés sous licence et la diffusion des kits de communication auprès des adhérents.

Objectifs 2025

- Trafic Parisjetaime : 13M de visiteurs
- Authority score (indicateur de la force et la réputation du site Parisjetaime.com) : 70 (sur 100)



myPARIS
JETAIME



PRIORITÉ #3 : Approfondir le Manifeste de l'hospitalité et ses valeurs

Co-écrit avec le soutien des professionnels dans une dynamique collective, le Manifeste de l'Hospitalité crée une vision partagée des valeurs essentielles que Paris veut promouvoir en tant que destination. Il propose, autour de 3 axes structurants communs à tous - la transition écologique, l'expérience visiteur et la valorisation de l'écosystème local-, des engagements déclinés par secteur d'activité. Signer le Manifeste et en respecter les engagements constitue un prérequis pour tout partenaire de Paris je t'aime. Lancé en 2024 à l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques, il demande maintenant à être approfondi et déployé encore plus largement.

Action 1 : Développement du Manifeste

- Organisation d'un **événement d'échange et de valorisation** des actions mises en place par les acteurs du tourisme, partenaires et institutions (automne 2025).
- Conception d'un **volet visiteurs du Manifeste** : définition des engagements des visiteurs dans un principe de contribution à la destination, ainsi que d'une mécanique d'engagement de cette communauté.

Action 2 : Optimisation du parcours visiteurs

- La **réduction maximale des irritants** des visiteurs et la simplification de la destination seront poursuivies sans relâche, notamment en lien avec les transporteurs internationaux.
- Un travail spécifique sera conduit sur les **Citypass officiels**, en développant la distribution et en améliorant le parcours du visiteurs





PRIORITÉ #3 :

Approfondir le Manifeste de l'hospitalité et ses valeurs

Action 3 : Engager les professionnels

- **Structuration de l'offre** avec la poursuite de la labellisation vélo et des audits d'accessibilité
- **Approfondissement de l'engagement des adhérents**, à travers ateliers, partage et valorisation des bonnes pratiques, accompagnement à la labellisation, questionnaire annuel de suivi.

Action 4 : Alimenter la réflexion collective sur le tourisme durable de demain

- Poursuite des travaux de l'Observatoire sur la **conjoncture et la prospective**, ainsi que **sur l'évaluation de l'impact carbone** du tourisme à Paris et ses différents déterminants, permettant d'aboutir au suivi de nouveaux indicateurs de performance pouvant guider et/orienter notre stratégie et nos plans d'action futurs.
- Lancement d'une étude sur les **retombées du tourisme sur l'économie locale** (et celles qui lui échappent). Identification des acteurs à fort enjeu de relocalisation
- Production d'un Livre blanc restituant une réflexion sur le tourisme de demain dans la métropole du Grand Paris

Objectifs 2025

Accessibilité : mise à jour des 223 audits réalisés en 2022 + 30 nouveaux audits 50 établissements labellisés « Accueil vélo »



PRIORITÉ #4 : Développer l'attractivité BtoB

Le tourisme d'affaires représente près de la moitié de l'activité touristique à Paris et constitue un levier majeur de retombées économiques directes et indirectes pour la destination. Dans un contexte de forte concurrence entre métropoles, Paris doit non seulement consolider sa position en capitalisant sur ses filières d'excellences comme la santé, la tech, le e-sport ou la création, mais également incarner une nouvelle génération d'événements plus durables. Car aujourd'hui, l'accueil de congrès, salons ou séminaires ne peut plus se penser sans impact: il doit intégrer pleinement la notion d'héritage, de contribution locale et de bénéfices concrets pour le territoire.

Action 1 : Développement et accompagnement des candidatures de grands événements dans les filières prioritaires

- Identification des cibles à fortes retombées pour la Destination et priorisation de certains événements, à travers portage de candidature et démarchages dédiés.
- Fédération de l'écosystème sur les filières d'excellence, notamment santé, tech, e-sport et multiplier les dynamiques sectorielles avec les acteurs de la Destination.
- Accompagnement et fidélisation des événements gagnés par la mise à disposition d'outils adaptés (fiches pratiques, Cléo, Manifeste, MyParisjetaime, bnetwork, MyParisjetaimeB2B, etc.).

Objectifs 2025

- Nombre de candidatures d'événements de + 1 000 personnes portées / gagnées (calcul sur une période de 2 ans)
- Satisfaction : taux de recommandation destination par les grands événements : 60% ou plus



PRIORITÉ #4 : Développer l'attractivité BtoB

Action 2 : Tourisme d'affaires durable – Cap sur l'impact et l'héritage

- Sensibilisation et accompagnement des organisateurs d'événements dans la **conception et la mise en œuvre d'actions d'héritage** : mise en œuvre d'une méthodologie d'accompagnement, génération d'un rapport d'impact, prises de parole d'influence sur le sujet, création d'un prix de l'héritage et organisation d'un Eductour dédié.
- Groupes de travail filière événementielle sur la question de l'impact et étude de la faisabilité d'un projet de contribution destination • Suite des travaux sur le calculateur d'impact Cléo Impact en lien avec Unimev et Choose Paris Region et sensibilisation des partenaires et des clients à l'utilisation de l'outil

Objectifs 2025 - 2026

- 15 grands événements sensibilisés au sujet de l'héritage.
- 3 belles actions d'héritage mises en œuvre dans l'année par des grands événements
- Génération de rapports d'impacts complets, indexés sur le calculateur Cleo Impact pour les grands événements

Action 3 : MICE et groupes loisirs - Porter le changement d'image destination et apporter des leads à nos adhérents

- Piloter, au sein du plan d'action commun avec Choose Paris Region, des opérations collectives phares comme le What's Up Day Paris ou le salon Imex Francfort dans une optique d'autofinancement à 100%
- Déploiement d'une stratégie marketing et éditoriale du site [Parisjetaime.com/Convention](https://parisjetaime.com/Convention) pour augmenter trafic et nombre de leads
- Confirmer notre rôle d'intermédiaire de confiance pour les professionnels dans l'organisation des séjours de groupes Loisirs en nous appuyant sur notre partenaire Choose Paris Region : transmission d'information Destination et de fiches pratiques.

Objectifs 2025

- Satisfaction clients et adhérents sur les différentes opérations : plus de 80% à 4/5 et 5/5
- Progression trafic et nb de leads sur [Parisjetaime.com/Convention](https://parisjetaime.com/Convention) : +20% vs 2024

PRIORITÉ #4 : Développer l'attractivité BtoB

Action 4 : Luxe - Faire rayonner Paris comme LA capitale du luxe et de la création

- Animer et engager les réseaux de l'hospitalité et de la création à travers le Comité Luxe (Paris Luxury Talk) et Paris Capitale de la Création (petits déjeuners de la Création)
- Développement d'une plateforme ParisLuxury B2B (actualités et tendances du luxe et expériences d'exception...) et animation des réseaux sociaux Paris Capitale de la Création
- Mise en réseau avec les prescripteurs internationaux, organisation de l'événement What's up day Paris Luxury, et vente d'expériences exclusives.



PRIORITÉ #5 : Accroître nos ressources propres



Dans un monde en perpétuelle évolution, il est essentiel – et vertueux – pour Paris je t'aime de consolider ses ressources et de renforcer son autonomie financière. Pour cela, nous devons capitaliser pleinement sur nos actifs existants, structurer des offres adaptées à nos expertises et imaginer de nouveaux modèles économiques, en phase avec les besoins du secteur. Cette démarche ne vise pas seulement l'équilibre budgétaire: elle nous permet aussi de gagner en agilité, en capacité d'innovation et en liberté d'action. Elle appelle des approches inventives et structurées, fondées sur la valeur que nous apportons à nos partenaires, à nos usagers et à l'ensemble de l'écosystème touristique parisien.

PRIORITÉ #5 : Accroître nos ressources propres



Action 1 : Capitaliser sur nos actifs et nos services

- Monétisation de nouveaux services en lien avec nos outils digitaux et notre expertise en matière d'études.
- Structuration de Grands partenariats.
- Principe d'autofinancement de toutes les opérations BtoB

Action 2 : Recherche de nouvelles sources de financement

- Etude de la création d'actifs événementiels avec expérimentation de nouveaux modèles économiques.
- Réflexion sur des modèles de contribution financière des « amoureux de Paris » pour contribuer à un tourisme durable et responsable.

Action 3 : Consolider la base d'adhérents

- Améliorer la proposition de valeur et les services, en proposant de nouveaux services adaptés aux besoins.
- Développer la base en prospectant de nouveaux adhérents

Promouvoir l'attractivité de la destination
au bénéfice de l'économie locale,
dans le respect d'un tourisme plus durable



PARIS
je t'aime