

Pour des Jeux durables

LE DICO DE BASE...

Mobilité douce

Des modes actifs de déplacement, peu ou non polluants comme la marche, le vélo, la trottinette...

Slow tourism

Un tourisme alternatif plus respectueux de l'environnement

Écotourisme

Une démarche visant à observer et à apprendre sur la nature et les traditions qui règnent dans les zones naturelles

Le saviez-vous?



Tous les sites des Jeux sont alimentés en électricité 100% renouvelable.



3 RÈGLES D'OR POUR UN (très) BON ACCUEIL

- #1 Mise sur les **traditions locales de la France** et proposez des offres permettant des échanges avec la population.
- #2 **Cuisinez et proposez des menus de saison**, à base de **produits bio et locaux**, s'adaptant à tous : végétariens, végétariens, intolérants au gluten ou au lactose...
- #3 Offrez des **doggy bags**. **Limitez le gaspillage** et réutilisez le maximum d'aliments qui peuvent l'être.

Des conseils de pro

- Sensibilisez les visiteurs aux gestes simples : 4 minutes de douche au maximum, changer les serviettes de bain uniquement lorsque c'est nécessaire, éteindre la climatisation, le chauffage et la lumière en quittant la chambre.
- Proposez des visites et des adresses de commerces accessibles à pied et suggérez des parcours autour de votre établissement.
- Proposez des applications pour les transports et mettez en avant l'offre de mobilité douce : vélo en libre-service, métro, bus...
- Proposez des activités touristiques hors des sentiers battus, pour découvrir des lieux plus confidentiels et à des plages horaires moins fréquentées.
- Recommandez des boutiques proposant des articles fabriqués en France.
- Valorisez les établissements qui sont labellisés Tourisme Durable.
- Sensibilisez vos équipes aux écogestes numériques : éteindre et débrancher le matériel inutilisé, réfléchir avant d'envoyer un fichier volumineux.
- N'oubliez pas les familles : proposez des kits bébé, mettez à disposition un local pour les poussettes.



Pour des Jeux inclusifs et accessibles

L'INFO DE BASE...

Le fonds territorial d'accessibilité

Il accompagne financièrement les ERP ⁽¹⁾ privés de 5^e catégorie. Il est destiné aux établissements qui accueillent plus de 20 personnes, dans l'achat d'équipements et la réalisation de travaux. En 2023 et 2024, la priorité est accordée aux ERP situés dans les communes accueillant des épreuves des Jeux. Ce fonds est disponible jusqu'en 2028.

Le saviez-vous?



3 millions de spectateurs sont attendus du 28 août au 8 septembre pour encourager les athlètes en situation de handicap.



3 RÈGLES D'OR POUR UN (très) BON ACCUEIL

- #1 Sensibilisez et formez votre équipe afin qu'elle puisse répondre aux besoins des personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques.
- #2 Proposez des pailles avec les boissons ou des couverts ergonomiques, pensez à désarêter le poisson ou à découper la viande avant de la servir.
- #3 Prévoyez des espaces de circulation larges pour accueillir les fauteuils roulants : maintenir les sols stables, sans obstacles et non glissants, installer des barres d'appui dans les salles de bains... Proposez de les accompagner jusqu'à leur chambre si nécessaire. Ce sont des attentions qui seront appréciées.

Des conseils de pro

- À la réception, en présence d'une personne malentendante, parlez-lui en face, a fortiori si l'environnement est bruyant.
- Si la déficience du visiteur est auditive, assurez-vous qu'il vous regarde avant de commencer à lui parler. Votre diction doit être claire et posée. Minimisez le bruit ambiant à l'aide de matériaux acoustiques absorbants ou en limitant la musique forte.
- Pour faciliter la compréhension de tous, aidez-vous de supports visuels présentant à la fois des textes et des images.
- Proposez du papier et un stylo afin de faciliter la communication.
- Proposez une loupe si la personne est malvoyante, et à boire pour le chien si elle est accompagnée de son fidèle compagnon.

(1) Établissement recevant du public.





Les Allemands

C'ÉTAIT EN 2021...

9^e
au classement mondial avec  **10**  **11**  **16**

LE DICO DE BASE...

Bonjour
Guten Tag

Bienvenue
Willkommen

Merci
Danke schön

Bonne journée
Einen schönen Tag

Au revoir
Auf Wiedersehen

À bientôt
Bis bald

Le saviez-vous?



Dès leur plus jeune âge, les Allemands consacrent une grande partie de leurs après-midis aux activités sportives. Avec plus de 1 000 médailles remportées, l'Allemagne est la troisième nation la plus performante de l'histoire des Jeux! Les Allemands comptent bien renouveler l'exploit, à Paris, cet été.

5 RÈGLES D'OR POUR UN (très) BON ACCUEIL

- #1 Les Allemands parlent en général bien l'anglais, mais préfèrent s'exprimer dans leur langue : des documents traduits en allemand seront appréciés.
- #2 L'accueil des touristes allemands passe par la ponctualité et le respect de leur espace. Évitez le contact physique, préférez le contact visuel et l'écoute.
- #3 Les Allemands sont en avance sur les questions d'écologie. Lorsqu'ils seront sur leur lieu de vacances, ils tenteront de reproduire ce qu'ils mettent en œuvre chez eux. Attention donc à ne pas faire de greenwashing (1).
- #4 Évitez d'insister sur un sujet, car cela peut être mal perçu et jugé oppressant.
- #5 Pour les sujets à aborder, n'hésitez pas à leur parler des exploits sportifs de leur équipe, de leurs événements culturels ou de leur patrimoine naturel.

Les attentes spécifiques

- Offrez une bouteille d'eau gazeuse, proposez une bouilloire et le Wi-Fi gratuit.
- Ils aiment les conseils personnalisés : les Allemands sont parmi les clientèles qui s'informent le plus souvent directement sur site et très en amont.
- Proposez à ces grands lecteurs quelques journaux allemands au petit déjeuner comme *Die Welt*, le *Faz* ou *Die Zeit*, ce sera très apprécié.

(1) Écoblanchiment.




Les Belges

C'ÉTAIT EN 2021...

29^e
au classement mondial avec  **3**  **1**  **3**

LE DICO DE BASE... (en flamand)

Bonjour
Hallo

Bienvenue
Welkom

Merci
Dank je wel

Bonne journée
Goedendag

Au revoir
Tot ziens

À bientôt
Tot binnenkort

Le saviez-vous?



Il existe des différences culturelles entre les Wallons et les Flamands. L'exception? Le football, qui est le sport le plus populaire en Belgique et rassemble les deux communautés autour d'une passion commune!

5 RÈGLES D'OR POUR UN (très) BON ACCUEIL

- #1 De la bonne humeur et de la convivialité! En Belgique, on engage facilement la conversation avec autrui.
- #2 Optez pour une communication directe et un ton léger. Franchise et autodérision sont de mise.
- #3 Respectez les coutumes régionales et soyez attentif aux différences culturelles entre les régions belges, notamment entre la Flandre et la Wallonie.
- #4 Le vouvoiement n'est pas vraiment perçu comme un signe de respect. Les Belges tutoient donc assez rapidement.
- #5 De plus en plus de Belges évitent de manger certains types de viande. Cheval, mouton, abats ou viandes fortes peuvent leur déplaire.

Les attentes spécifiques

- Ils sont attentifs aux mesures de gratuités et aux tarifs préférentiels dans le secteur culturel (enfants, étudiants et -26 ans).
- Si le temps d'attente est trop long, ils peuvent éviter un site touristique pour ne pas perdre de temps. N'hésitez pas à les informer en amont.
- Les Belges sont habitués à disposer de documentation en trois langues : néerlandais, français et allemand.





Les Espagnols

C'ÉTAIT EN 2021...

22^e

au classement mondial avec



LE DICO DE BASE...

Bonjour
Buenos días

Merci
Gracias

Au revoir
Adiós

Bienvenue
Bienvenido(s)/
Bienvenida(s)

Bonne journée
Que tengan un
buen día

À bientôt
Hasta luego

Le saviez-vous?



Le pays a organisé les Jeux d'été en 1992 à Barcelone. Et le football est LE sport national en Espagne!



5 RÈGLES D'OR POUR UN (très) BON ACCUEIL

- #1 Optez pour un accueil chaleureux, un juste équilibre entre courtoisie et familiarité : les Espagnols tutoient facilement.
- #2 La flexibilité des horaires pour les repas est appréciée : les Espagnols déjeunent (15h00) et dînent (23h00) tard. N'hésitez pas à allonger les horaires d'ouverture de votre restaurant.
- #3 La tradition des tapas – assortiment de petits en-cas – n'est pas un mythe. N'oubliez pas de leur proposer quelque chose à grignoter avec leur apéritif.
- #4 Les Espagnols sont fiers. Ils apprécieront de découvrir des lieux français qui ont une relation avec leur pays.
- #5 Attention à ne pas les offenser en abordant des sujets controversés tels que la corrida, la politique ou l'économie. Ne comparez pas la gastronomie française à la gastronomie espagnole.

Les attentes spécifiques

- Ils apprécient particulièrement les attentions portées à leurs enfants.
- Pratiquez quelques mots d'espagnol, car ils peuvent rencontrer quelques difficultés lorsque l'information n'est pas écrite dans leur langue.
- Un site Internet bien réalisé fait toute la différence : ils sont nombreux à consulter les sites Web des hôtels, les portails des agences de voyages et des offices de tourisme.



Les Néerlandais

C'ÉTAIT EN 2021...

7^e

au classement mondial avec



LE DICO DE BASE...

Bonjour
Hallo/Goedendag

Bonne journée
Fijne dag!

Bienvenue
Welkom

Au revoir
Tot ziens

Merci
Dank u wel

À bientôt
Tot de volgende keer

Le saviez-vous?



Les Néerlandais ont le sport dans leur ADN : seuls 4% d'entre eux avouent ne pas faire d'exercice chaque semaine. On dit qu'un Néerlandais naît, vit et meurt à vélo. Avec 22 millions de vélos, il y en a plus que de Néerlandais, les Pays-Bas comptant environ 18 millions d'habitants!



5 RÈGLES D'OR POUR UN (très) BON ACCUEIL

- #1 Prévoyez des petites attentions à leur arrivée, les Néerlandais y sont sensibles et plus particulièrement pour leurs enfants : chocolats, rafraîchissements, échantillons de produits locaux...
- #2 Au petit-déjeuner, proposez à vos hôtes néerlandais du beurre de cacahuètes et des vermicelles de chocolat ou hagelslag.
- #3 La qualité du service sera également appréciée. En effet, ils portent une estime particulière à ce savoir-faire français.
- #4 Prévoyez des options végétariennes et végétaliennes, vers lesquelles les Néerlandais se tournent de plus en plus.
- #5 Ne les comparez et ne les confondez pas avec les Belges ou les Allemands!

Les attentes spécifiques

- Attention à la taille du lit! Le confort commence avec un matelas de 2 mètres de long, voire plus, et surtout sans pied de lit.
- Les Néerlandais sont très connectés, ils apprécieront d'avoir une bonne connexion Wi-Fi.
- Même s'ils parlent bien anglais, n'hésitez pas à utiliser quelques mots en néerlandais, ce sera particulièrement apprécié!





Les Britanniques

C'ÉTAIT EN 2021...

4^e

au classement mondial avec



LE DICO DE BASE...

Bonjour
Good morning
(matin)

Good afternoon
(après-midi)

Bienvenue
Welcome

Merci
Thank you

Bonne journée
Have a nice day

Au revoir
Good bye

À bientôt
See you soon

Le saviez-vous?



Dès le plus jeune âge, le sport occupe une place importante dans la vie des Britanniques. Football, cricket, voile et badminton sont adulés au pays de Shakespeare.



5 RÈGLES D'OR POUR UN (très) BON ACCUEIL

- #1 Les Britanniques sont connus pour leur flegme, leur attachement à l'ordre et à la discipline. Ils ont beaucoup d'humour, même si ce n'est pas toujours facile pour les autres nationalités de le comprendre. Respectez leurs valeurs et leur éducation.
- #2 Soyez optimiste et évitez de vous plaindre, les Anglais ont une tradition de contenance de leurs émotions. Évitez de dire « non » de manière frontale.
- #3 Le Brexit comme la politique restent des sujets sensibles au Royaume-Uni. La famille royale est controversée.
- #4 Attention : le pays est composé de plusieurs régions distinctes. Demandez d'où viennent vos clients au Royaume-Uni afin de ne pas commettre d'impair.
- #5 Évitez de vous montrer trop tactile.

Les attentes spécifiques

- Les Britanniques s'attendent à ce que leur interlocuteur ait des bases en anglais. 62% d'entre eux ne parlent pas de seconde langue.
- La chambre doit être équipée d'une bouilloire, de sachets de thé de qualité, de sucre, de lait et d'adaptateurs pour leurs appareils : téléphone, tablette, ordinateur...
- Ils apprécient également d'avoir accès aux chaînes TV de leur pays.



Les Suisses

C'ÉTAIT EN 2021...

24^e

au classement mondial avec



LE DICO DE BASE...

Bonjour
Gruëzi
(en suisse-allemand)

Bonsoir
Guete Abig
(en suisse-allemand)

Bienvenue
Herzlich
Wilkommen

Merci
Danke ou merci

Bonne journée
Einen schönen
Tag

Au revoir
Auf Wiederluege/
Tschüss (moins
formel)

(en suisse-allemand)

À bientôt
Bis bald

Le saviez-vous?



Les Suisses excellent surtout aux sports d'hiver, mais pour ces Jeux c'est sur les épreuves de gymnastique, d'aviron, de tir et de tennis qu'ils sont particulièrement attendus.



5 RÈGLES D'OR POUR UN (très) BON ACCUEIL

- #1 Les Suisses attendent de l'ordre et du sérieux dans le service : ponctualité, discrétion et efficacité sont les maîtres mots.
- #2 S'ils sont germanophones, accueillez-les avec quelques mots en allemand. Vous pourrez ensuite changer pour l'anglais ou le français si vous voyez qu'ils le maîtrisent.
- #3 Les Suisses anticipent et réservent en amont. Ouvrez vos systèmes de réservation et billetterie en conséquence.
- #4 Dotés d'un pouvoir d'achat élevé, ils apprécient les produits de qualité et s'attendent également à un service personnalisé.
- #5 Une propreté irréprochable est attendue dans les hébergements et restaurants. C'est un point fondamental, en particulier dans les sanitaires.

Les attentes spécifiques

- Les Suisses aiment disposer du Wi-Fi. Ne faisant pas partie de l'Union européenne, l'accès à Internet à l'étranger peut s'avérer onéreux.
- Prévoyez des adaptateurs pour leurs ordinateurs.
- Le respect des lois est très important pour eux, tout comme le fait de se sentir en sécurité.





Les Canadiens

C'ÉTAIT EN 2021...

11^e

au classement mondial avec



LE DICO DE BASE...

Bonjour
Good morning
(matin)
Good afternoon
(après-midi)

Bienvenue
Welcome

Merci
Thank you

Bonne journée
Have a nice day

Au revoir
Good bye

À bientôt
See you soon

Le saviez-vous?



L'équipe du Canada a remporté 24 médailles aux Jeux de Tokyo, dont 18 dans des épreuves féminines! Le hockey sur glace est bien plus qu'un sport, c'est une passion nationale. Mais pour les Jeux d'été, la natation, le plongeon, l'aviron, le canoë-kayak, l'athlétisme ou l'haltérophilie seront suivis avec des espoirs de médailles.



5 RÈGLES D'OR POUR UN (très) BON ACCUEIL

- #1 Les Canadiens ne sont pas formels, ils ont une attitude décontractée et sont assez directs.
- #2 Au restaurant, ils sont habitués au service à l'américaine. Anticipez leurs besoins.
- #3 Lorsqu'ils voyagent, ils prennent le temps de bien s'habiller. Veillez donc à leur proposer des chambres équipées d'un fer à repasser et de peignoirs.
- #4 Le politiquement correct est une norme implicite dans la culture canadienne : évitez les stéréotypes et les critiques dirigées.
- #5 Les Canadiens apprécient un enregistrement rapide à la réception, des chambres avec balcon et bien sûr le Wi-Fi gratuit.

Les attentes spécifiques

- Sportifs, ils apprécient particulièrement découvrir les villes françaises à vélo.
- L'accent québécois peut paraître déroutant. Si vous ne comprenez pas, demandez-leur de parler plus lentement. Vous pouvez aussi mentionner l'amitié franco-québécoise lors de votre échange.
- Ne pas confondre des Canadiens anglophones avec des Américains. Sans généraliser, les Canadiens anglophones ont un accent un peu moins fort que leurs voisins du Sud.



Les Américains

C'ÉTAIT EN 2021...

1^{er}

au classement mondial avec



LE DICO DE BASE...

Bonjour
Good morning
(matin)
Good afternoon
(après-midi)

Bienvenue
Welcome

Merci
Thank you

Bonne journée
Have a nice day
Enjoy your day!

Au revoir
Good bye

À bientôt
See you soon

Le saviez-vous?



Le nageur américain Michael Phelps est l'athlète qui a remporté le plus de médailles : 28 médailles en 4 éditions des Jeux.



5 RÈGLES D'OR POUR UN (très) BON ACCUEIL

- #1 Veillez à être ponctuel, voire en avance, c'est une marque de respect.
- #2 Les Américains font facilement des compliments spontanés et apprécient qu'on leur en fasse.
- #3 Évitez de refuser catégoriquement lorsqu'un client américain demande un service. Si vous ne pouvez répondre à leur demande, essayez toujours de proposer une alternative.
- #4 Évitez les sujets tels que les finances, les opinions politiques ou religieuses, et toute discussion qui pourrait sembler raciste ou sexiste.
- #5 Au restaurant, ils sont habitués à un service rapide et de qualité.

Les attentes spécifiques

- Ils ne sont pas très friands des transports en commun et se déplacent essentiellement en voiture ou en taxi.
- Ils sont sensibles à l'élégance française. Soignez les détails!
- Les Américains consomment de plus en plus de produits bio, végans ou végétariens. Proposez-leur ces alternatives.





Les Chinois

C'ÉTAIT EN 2021...

2^e

au classement mondial avec



LE DICO DE BASE...

Bonjour

你好 (Nihǎo)

Bienvenue

欢迎光临

(Huānyíng guānglín)

Merci

谢谢 (Xièxie)

Bonne journée

祝您有美好的一天 (Zhù Nín

Yǒu Měi Hǎo De Yī Tiān)

Au revoir

再见 (Zàijiàn)

À bientôt

会儿见 (Yíhuìr jiàn)

Le saviez-vous?



L'Empire du Milieu brille aux Jeux depuis plusieurs années. À Tokyo, le pays s'est classé au 2^e rang en nombre de médailles remportées. Le pays a également organisé ses premiers Jeux d'hiver en 2022.



5 RÈGLES D'OR POUR UN (très) BON ACCUEIL

- #1 Disposez de brochures en mandarin pour dépasser la barrière de la langue.
- #2 Les Chinois sont une clientèle plutôt pudique. Lors des salutations, hochez la tête en signe de salut.
- #3 Ils sont attachés à la ponctualité et ont souvent un programme chargé : assurez-vous d'offrir un processus de *check-in* et de *check-out* rapide.
- #4 Voyageurs très connectés, ils apprécieront votre présence sur les réseaux sociaux chinois.
- #5 Les touristes chinois sont friands de découvertes culturelles et historiques, mais aiment aussi faire du shopping de luxe et rapporter des souvenirs locaux. Conseillez-leur vos bonnes adresses.

Les attentes spécifiques

- Le 4 est un chiffre porte-malheur. Privilégiez les numéros de chambre ou les étages avec un 6 ou un 8, qui sont perçus comme chanceux, tout comme la couleur rouge.
- Ils sont très attachés à leur gastronomie, et ce, même lorsqu'ils voyagent. Ils se laisseront tenter de temps en temps par un restaurant chinois.
- Les Chinois étant de grands amateurs de thé, mettez à leur disposition des bouilloires dans leur chambre d'hôtel.



Les Japonais

C'ÉTAIT EN 2021...

3^e

au classement mondial avec



LE DICO DE BASE...

Bonjour

Konnichiwa

Bienvenue

Yôkoso

Merci

Arigatô gozaimasu

Bonne journée

Yoi ichinichi

Au revoir

Sayonara

À bientôt

Mata okoshi kudasai

Le saviez-vous?



Le Japon a accueilli les Jeux en 2021, pour la 4^e fois de son histoire.



5 RÈGLES D'OR POUR UN (très) BON ACCUEIL

- #1 La propreté et l'ordre sont des critères très importants.
- #2 Au restaurant, on sert la personne la plus importante en premier. Il s'agit, en général, de la personne la plus âgée.
- #3 Proposez de la documentation en japonais, ou a minima en anglais, idéalement avec des photos. En effet, même si l'anglais est appris à l'école, ils le lisent souvent mieux qu'ils ne le parlent.
- #4 Dans les hôtels, disposez de produits comme une brosse à dents et un peigne. Les chaussons et la bouilloire sont aussi des équipements standard à avoir dans les chambres.
- #5 Ne pas se montrer trop tactile, ni trop proche.

Les attentes spécifiques

- En plus d'assister aux épreuves de leurs sports favoris comme le judo, la lutte, la gymnastique ou le breaking, les touristes japonais prendront le temps de s'imprégner de la culture locale, de visiter les sites patrimoniaux ou de faire un peu de shopping.
- Partage, loyauté et respect sont des valeurs ancrées dans la culture japonaise. Le sens de l'honneur est très important.
- Au Japon, laisser un pourboire est insultant et s'apparente à une aumône.

