



Communiqué de presse

Le 29/03/2024

*Attractivité*

## La Mairie de Cannes et le Palais des Festivals et des Congrès lancent la charte « Bienvenue à Cannes »

Vendredi 29 mars 2024, la Mairie de Cannes, le Palais des Festivals et des Congrès et les syndicats de professionnels du tourisme cannois (hôteliers, restaurateurs, loueurs de meublés, commerçants, taxis, établissements balnéaires) ont présenté la charte « Bienvenue à Cannes ». Ce nouvel outil engage les signataires au respect d'un ensemble d'actions vertueuses et durables pour favoriser un accueil de qualité. Les clients sont également au cœur de cette démarche puisqu'ils sont invités à donner leur avis et évaluer leurs expériences grâce à un QR code affiché au sein des établissements adhérents.

Conformément au projet de mandat de David Lisnard, la charte « Bienvenue à Cannes » poursuit l'ambition de la destination d'assurer un niveau élevé de qualité de service, au profit des habitants et des visiteurs. Elle permet d'accompagner les nombreux investissements municipaux et privés réalisés depuis une dizaine d'années dans la cité pour renforcer sa compétitivité.

« Cannes jouit d'une reconnaissance mondiale pour son hospitalité et l'organisation de grands événements tout au long de l'année, comme en témoignent les distinctions de « Meilleure Destination au Monde pour les Événements » en 2022 et 2023, ainsi que « Meilleure Destination d'Europe » pour les Événements en 2021, 2022, 2023 et 2024, décernées par les World Travel Awards. Face à une concurrence mondiale accrue, l'enjeu pour la ville est toujours d'élever ses standards pour satisfaire sa clientèle et de rendre ses espaces publics plus attractifs. Ainsi, en parallèle d'un investissement municipal de 655 millions d'euros depuis 2014, la Mairie valorise les socioprofessionnels qui respectent au mieux leurs clients avec des pratiques vertueuses et durables, à travers sa charte « Bienvenue à Cannes ». Par cet outil, nous souhaitons propulser l'ensemble de la destination vers l'excellence. »

David Lisnard, maire de Cannes

**Découvrez la charte « Bienvenue à Cannes » (insertion de la vidéo explicative)**

### Une charte adaptée pour tous les professionnels du tourisme

Avec plus de trois millions de visiteurs accueillis chaque année, Cannes constitue une destination touristique incontournable sur le plan mondial. Elle se situe également à la première position, hors Paris, en termes de tourisme d'affaires. Conscient des retombées économiques considérables pour la ville, **David Lisnard a engagé, dans le cadre de son projet de mandat, la création d'une charte à destination des opérateurs touristiques pour toujours mieux accueillir et fidéliser les clientèles.** Après de nombreuses concertations avec les socioprofessionnels locaux, la Mairie de Cannes et le Palais des Festivals et des Congrès ont mis en place un **dispositif pratique, moderne et adapté à tous : la charte « Bienvenue à Cannes ».**

Cette charte, destinée à tous les socioprofessionnels adhérant à la démarche, s'appuie sur un ensemble de principes généraux **pour garantir, aux habitants et visiteurs, un niveau de qualité de service élevé et ainsi renforcer leur satisfaction.** Il comprend également des engagements spécifiques relatifs à chaque corps de métier : **hôtels, restaurants, établissements balnéaires, commerçants, taxis et loueurs de meublés.** L'ADN de la charte repose sur **cinq piliers fondamentaux :**

- **le professionnalisme** : la qualité du service ;
- **la confiance** : la transparence et la prévisibilité des prix (le professionnel ne doit pas pratiquer de prix abusifs et trompeurs) ;
- **le respect** : par le respect de la réglementation en vigueur ;
- **la durabilité** : s'engager pour un territoire durable et plus inclusif ;
- **l'exigence** : la traçabilité.

Par ailleurs, cet outil donne la possibilité aux établissements adhérents de **recueillir les avis** de leurs clients à travers un **questionnaire en ligne accessible grâce à un QR code.** Les informations seront transmises directement aux professionnels, à l'office de tourisme et aux syndicats de professionnels, lorsqu'ils sont affiliés, à travers une plateforme en ligne. **Grâce aux retours d'expériences, les signataires pourront ainsi évaluer l'impact de la mise en œuvre des objectifs établis dans la charte et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.**

## Le développement durable inscrit au cœur de la charte

Dans la continuité de la **politique menée par la Mairie de Cannes pour la transition écologique et énergétique** (végétalisation de la cité, lancement d'un réseau de thalassothérapie sur la Croisette, réutilisation des eaux usées traitées, etc.), **le développement durable est au cœur de cette charte**. Elle intègre le respect des réglementations environnementales en vigueur, la gestion des déchets, une consommation d'eau et d'énergie responsable, l'utilisation de produits de nettoyage respectueux de l'environnement, la réduction du gaspillage alimentaire, la sélection des fournisseurs locaux ou encore la promotion d'un tourisme durable.

**L'expertise environnementale de la cité est, en outre, reconnue à travers sa labellisation « Destination Innovante Durable » en 2023 par France Congrès et Evènements.**

## Une charte qui valorise les professionnels engagés

Les signataires pourront afficher le sticker « **établissement engagé bienvenue à Cannes 2024** » sur la vitrine ou la porte de leur commerce, établissement hôtelier ou balnéaire et restaurant, ou sur le parebrise de leur véhicule pour témoigner de leur engagement envers la charte. Ils seront également notamment mis en avant sur le **site web de l'office de tourisme de Cannes** en apparaissant automatiquement dans les premiers résultats de recherche avant les professionnels non signataires de la charte.

Pour les clients, cette distinction permet d'identifier les établissements qui garantissent un haut niveau de service.

**Des campagnes de communication seront prochainement lancées lors de grands congrès pour promouvoir cet outil auprès du grand public.**

Cette charte sera mise à jour chaque année en concertation avec toutes les parties prenantes et devra être signée annuellement.

**[Téléchargez la charte Bienvenue à Cannes](#)**

### CONTACT PRESSE

Blandine Dugenetay - T | : 04 92 99 84 45 - [dugenetay@palaisdesfestivals.com](mailto:dugenetay@palaisdesfestivals.com)

Margaux Lécluse - T | : 04 92 99 31 67 - [lecluse@palaisdesfestivals.com](mailto:lecluse@palaisdesfestivals.com)

