

## Politique de l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole

Engagements pour une destination durable à haute qualité de services

À l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole, nous réalisons des missions d'accueil et d'information auprès du grand public et des résidents de la métropole, de promotion et de communication de la destination sur les segments du tourisme d'affaires et de loisirs, en France et à l'étranger. Nous assurons aussi la commercialisation de prestations touristiques et de produits dérivés. Nous travaillons sur la formation, l'observation, et l'organisation de grands événements (Bordeaux Fête le Vin et Bordeaux Fête le Fleuve). Nous avons un rôle d'animation et d'accompagnement auprès des partenaires privés du secteur, adhérents à la structure. Le périmètre d'application de la norme ISO 20121 et de la marque Qualité Tourisme™ détenue depuis 2001 couvre l'ensemble de ces activités<sup>1</sup>.

Nous avons à cœur un développement de notre activité sur des bases équilibrées et un bénéfice partagé par tous. L'activité touristique doit assurer un vivre-ensemble harmonieux pour les habitants, les professionnels du tourisme et les visiteurs, tout en protégeant notre environnement. Alors que les professionnels s'interrogent sur le tourisme de demain, que les visiteurs repensent leurs habitudes, et que nous faisons face au changement climatique, nous mesurons la nécessité de réinventer les codes du tourisme urbain et de l'activité événementielle.

Fortement impactés par la crise du COVID-19, nous concentrons la reprise de notre activité sur ce qui fait notre essence : notre patrimoine UNESCO, notre vignoble, notre environnement naturel et nos infrastructures d'accueil. Nous nous attachons à proposer une offre « culture et nature » riche et accessible à tous. À cet effet, nous sommes en recherche permanente de solutions novatrices afin d'améliorer la qualité d'accueil et d'hospitalité sur le territoire. Nous accompagnons en ce sens des rencontres professionnelles et un événementiel qui garantissent un impact positif pour les communautés, l'environnement et nos filières d'excellence.

À l'écoute de nos parties prenantes depuis plusieurs années, nous avons aujourd'hui l'ambition de les impliquer dans une réflexion ouverte afin de penser, à long terme, les enjeux d'une activité touristique et événementielle durable. Le plan d'action pluriannuel, fruit de cette concertation ouverte, répondra aux objectifs de développement durable des Nations Unies, aux devoirs de vigilance, d'inclusion, d'intégrité, de transparence et de haute qualité de nos activités. Nous souhaitons créer des synergies entre acteurs publics et privés afin d'encourager, d'accompagner et de valoriser le développement constant d'initiatives éco-responsables sur la destination. Cette dynamique de territoire anime également l'ensemble des équipes en interne, qui partagent ces mêmes valeurs, cette culture commune, et travaillent de façon transversale pour assurer l'atteinte de ces objectifs.

Nous nous engageons à satisfaire aux exigences légales et réglementaires applicables à l'ensemble des activités de l'Office de Tourisme et des Congrès de Bordeaux Métropole, et notamment celles de la norme ISO 20121 et de la marque Qualité Tourisme™. Dans le cadre d'un système de management responsable, nous nous engageons à établir un cadre précis pour la définition, la mise à jour et l'évaluation de nos objectifs de développement durable, ici définis en concertation avec nos parties prenantes. Dans une perspective d'amélioration continue, nous nous attachons à garantir la satisfaction des clients, l'impact positif des prestations proposées et la performance de la structure, afin de devenir une destination reconnue et attractive de tourisme durable.



Olivier Ocelli

Directeur général de l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole

<sup>1</sup> Le périmètre d'application de la norme ISO 20121 et de la marque Qualité Tourisme est l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole dans ses activités d'accueil, de communication, de commercialisation, de promotion du tourisme de loisirs et d'affaires et ses grands événements. Les grands événements comprennent notamment Bordeaux Fête le Vin et Bordeaux Fête le Fleuve.