



BILAN TOURISTIQUE 2019 : BORDEAUX, TOUJOURS ATTRACTIVE

Entre patrimoine Unesco et nouveaux quartiers, bords de Garonne et rues piétonnes, effervescence culturelle et grands événements, Bordeaux détient l'image d'une destination vibrante auprès des millions de personnes qui viennent à sa découverte chaque année.

L'année 2019 affiche des indicateurs touristiques positifs à Bordeaux et sur la métropole. Les lieux culturels font le plein de visiteurs, le fleuve attire de nombreux croisiéristes, les statistiques de l'écosystème digital de l'office de tourisme s'envolent. Témoin clé de la santé touristique d'une destination, le nombre de nuitées recensées dans la métropole est en progression et atteint le chiffre de 6.35 millions de nuitées. Portées par les opérations de promotion de l'Office de Tourisme et des congrès de Bordeaux métropole avec ses partenaires, ces performances sont d'autant plus remarquables compte tenu de l'actualité peu favorable au tourisme l'année passée (mouvements sociaux, grèves).

Le tourisme d'affaires suit cette même tendance, et consacre Bordeaux au rang de destination d'affaires internationale, hôte en 2019 de 180 congrès (*hors événements d'entreprises et corporate*), représentant 303 000 journées congrès.

Si les résultats touristiques quantitatifs sont positifs, l'étude qualitative menée en 2019 par Travelsat sur les clientèles touristiques en visite à Bordeaux met en lumière un indice de satisfaction générale supérieur à la norme Eurocities (moyenne de plus de 35 destinations urbaines européennes).



© Mamie Boude XTU architects Cité du Vin



© Teddy Verneuil @lezbroz



La fréquentation dans les lieux touristiques

- Musées et lieux d'exposition

Les lieux culturels* bordelais comptabilisent **1,49 million de visiteurs en 2019**, soit une évolution de **+16,8%**. Cette croissance est directement liée à l'ouverture du **Muséum de Bordeaux** en mars 2019 avec 212.000 visiteurs, et du **FRAC Nouvelle-Aquitaine MECA** en juin 2019 avec 35.000 visiteurs.

**base sous-marine, CIAP, Cap Sciences, CAPC musée d'art contemporain, Centre Jean Moulin, Serres du Jardin Botanique, la Cité du Vin, Musée d'Aquitaine, MADD, Musée du Vin et du Négoce, Musée National des Douanes, Musée et Galerie des Beaux-Arts, Muséum de Bordeaux, FRAC Nouvelle-Aquitaine). Hors Musée Mer Marine, qui a ouvert son espace permanent l'été dernier (données non communiqués).*

La Cité du Vin, qui représente près de 28% du visitorat global, a enregistré une fréquentation stable en 2019. Avec 416.000 visiteurs, il est le **4^e musée de province le plus visité**, après le Musée des Confluences, le Louvre Lens et le MuCEM.

2020 :

Le 17 avril 2020, l'offre culturelle bordelaise continue à s'élargir avec l'ouverture des Bassins de Lumières au sein de la Base sous-marine. 350.000 visiteurs sont attendus dans ce lieu qui deviendra le plus grand centre d'art numérique au monde.

- Les monuments

Le patrimoine a largement été plébiscité en 2019, avec **144.100 visiteurs dans les monuments de Bordeaux***, soit une augmentation de **4,8%**. Au sommet : la Tour Pey Berland, premier monument visité avec 56% de la fréquentation.

**Tour Pey Berland, Flèche Saint-Michel, Porte Cailhau, Cité-Frugès Le Corbusier, site archéologique de Saint-Seurin, Grosse Cloche, Palais Gallien.*

- Les châteaux viticoles

Sur le panel de 39 châteaux interrogés par l'office de tourisme, le nombre de **visites payantes est en évolution de 10%**.

- Côté itinérance

En juin 2019, en partenariat avec la Fédération Française de Randonnée Pédestre, la Boucle verte (circuit de découverte de l'agglomération bordelaise) est devenue le **premier GR® métropolitain de France**. Cet itinéraire de grande randonnée balisé de 160 km sur 17 communes relie les principaux espaces naturels et parcs urbains. Cinq éco-compteurs ont été installés au 1^{er} juillet sur le territoire (Bassens, Le Haillan, Gradignan, Saint-Médard-en-Jalles et Bouliac) qui enregistrent en moyenne 1.000 passages chaque mois. Un projet d'extensions vers Latresne est en cours.

Côté geocaching, la **chasse au trésor Terra Aventura** initiée par le CRTNA séduit les utilisateurs : le nouveau parcours lancé en juin 2019 à Gradignan sur la thématique du chemin de Saint-Jacques de Compostelle cumule plus de 11 000 joueurs (2^e parcours le plus fréquenté de Gironde sur les 23 existants). Celui de Lormont enregistre + 28 % de participation sur la période juin à décembre 2019. Des chiffres qui encouragent plusieurs villes de la métropole à candidater pour accueillir de nouveaux parcours.

2020 :

Un parcours urbain UNESCO long de 3,4km et matérialisé par 240 clous sera accessible au printemps 2020.

Le tourisme fluvial et maritime

- **Escales maritimes**

53 paquebots maritimes ont jeté l'ancre en 2019 dans le Grand Port de Bordeaux, soit 9 de plus qu'en 2018. Parmi eux, 43 ont fait escale à Bordeaux centre (+12%).

Le nombre total de passagers est de fait en croissance (+26%) avec **42.000 personnes**.

La fin de l'année 2019 a été marquée par la **signature d'une charte de bonnes pratiques** invitant les compagnies de croisière à s'engager aux côtés de la Ville, de la Métropole, des Pilotes et du Port de Bordeaux pour **minimiser l'impact des escales des paquebots sur l'environnement et la qualité de vie**.

- **Croisières fluviales**

185 départs ont eu lieu à Bordeaux en 2019, soit 21 de moins qu'en 2018. Le nombre de passagers s'élève à **21.500** soit -18%. Cette diminution est liée au départ du Princesse d'Aquitaine (CroisiEurope) et à l'arrêt dès juillet du River Chanson (Grand Circle).

- **Day-cruises/balades fluviales**

123.000 personnes ont choisi d'emprunter l'un des bateaux de croisière bordelais* pour une balade, soit +16% par rapport à l'année précédente (avec la première année complète d'exploitation pour le Yacht de Bordeaux).

**Bordeaux River Cruise, Burdigala, Marco Polo et Yacht de Bordeaux.*

2020-2021 :

Les quais de Bordeaux se dotent de **bornes électriques**, permettant ainsi aux paquebots fluviaux amarrés dans le Port de la Lune de s'alimenter en électricité.

Le Port de la Lune sera le théâtre **d'escales de grands voiliers** à l'occasion de **Bordeaux Fête le Vin**, qui se tiendra du 18 au 21 juin. En dehors de la Fête, les escales du Captain Miranda d'Uruguay et du Mira de Russie sont prévues.

L'aéroport

L'aéroport de Bordeaux-Mérignac continue sa progression avec **7,7 millions de passagers** comptabilisés soit une hausse de **+13%**. La croissance est portée par le trafic international (+20%) qui représente 60% du trafic total, tandis que le trafic national est en hausse de 4%.

A noter en 2019, l'ouverture de lignes importantes comme Moscou (Ural Airlines) qui a fait bondir la clientèle russe dans les statistiques, Montréal (Air Canada), Helsinki (Finnair). Parmi les fortes progressions, on relève aussi celle des Italiens.

Bordeaux, destination internationale d'affaires

Bordeaux s'est affirmée ces dernières années comme une destination de choix pour l'accueil d'événements professionnels. Selon le classement ICCA 2018, Bordeaux se hisse à la **4^e place des villes françaises pour l'organisation de congrès en nombre de participants**. Au niveau Europe, la destination est en **44^e position**, et **93^e au monde**.



L'OTCBM a lancé en 2019 un **observatoire dédié au tourisme d'affaires** qui permet d'obtenir une évolution de l'attractivité de Bordeaux Métropole sur le segment des événements professionnels, de répertorier les événements organisés par des entreprises (corporate). A date, les données du 4^e trimestre 2019 sont en cours de consolidation.

Sur le segment des congrès (hors événements d'entreprises et corporate), les chiffres sont en croissance par rapport à 2018, qui était une année record. **La métropole bordelaise a ainsi accueilli près de 180 congrès** (dont 54 internationaux) **soit un total de 303.000 journées congrès**.

Equipement central de la métropole bordelaise, le Parc des expositions s'est doté en mai 2019 d'un nouveau Hall : le Palais 2 l'Atlantique, d'une surface totale de 15 500m² et disposant d'une halle principale pouvant accueillir jusqu'à 6 000 personnes en plénière.

Parmi les **grands événements** recensés en 2019, on compte notamment : VINEXPO (40 000 participants, mai), SAE Aerotech (1 000 pax, septembre), le Congrès annuel ESDR (1 200 pax, septembre), le Congrès international de myologie (1 000 pax, mars), le Congrès international des associations francophones de science politique (1 200 pax, juillet) et le Congrès des régions de France (2 000 pax, septembre).

Côté dossiers, le Bordeaux Convention Bureau a ouvert **246 projets d'événements professionnels** et a confirmé en 2019 **118 événements qui auront lieu d'ici 2022**.

Perspectives 2020 et plus :

En juin prochain, Bordeaux sera ville hôte du **Sommet Afrique-France**, qui réunira 54 chefs d'Etat et de gouvernement autour du thème de la ville et territoires durables. Le **RoboCup**, championnat du monde de robotique et d'intelligence artificielle, rassemblera 3 500 participants en juin. Le **Congrès de l'Ordre des Experts Comptables** réunira 4 000 professionnels en septembre.

Dans les prochaines années, on souligne la tenue du Congrès européen sur la communication par fibre optique ECOC (1 200 participants, septembre 2021), la Conférence européenne sur les biomatériaux (1 200 participants, septembre 2022) et les Jeux européens du sport d'entreprise (10 000 participants, juin 2023).

Le Convention Bureau anime le Club des Ambassadeurs de Bordeaux, un réseau de **250 ambassadeurs influents** dans leurs filières au niveau national et international. Jusqu'en **2023, 20 congrès** initiés par ces Ambassadeurs sont confirmés : **125 000 journées congrès / 33M€** de retombées économiques estimées.

De nouveaux lieux réceptifs

La **Cité du Vin** ouvre une nouvelle salle de 700m² à la privatisation, pouvant accueillir 350 convives assis ou 650 en cocktail. Les **Bassins de Lumières** pourront accueillir jusqu'à 900 personnes en cocktail. Près de l'aéroport, la première pierre du 45^e parallèle sera posée dans les prochains mois. À terme, cinq immeubles de bureaux Haute Qualité Environnementale, un hôtel 4 étoiles de 176 chambres et un centre de congrès de 300 places seront proposés.

Une année 2020 sous le signe de la robotique et de l'oncologie

Deux de nos filières d'excellence sur le territoire sont mises à l'honneur cette année. **La robotique**, tout d'abord avec la tenue à Bordeaux de la RoboCup, un bel exemple d'événement qui participe au rayonnement et au développement économique et industriel de toute la France sur une de ses filières d'excellence. **L'oncologie** est également une discipline clef sur la métropole. Selon le Professeur François-Xavier Mahon, Directeur général de l'Institut Bergonié « La cancérologie bordelaise a obtenu un label d'excellence par l'Institut national de cancer avec l'officialisation d'un Site de recherche intégrée sur le cancer (SIRIC). Il y en a seulement 8 en France. L'Institut Bergonié, seul Centre de Lutte contre le Cancer de la Nouvelle-Aquitaine, joue un rôle important dans la recherche en collaborant avec des établissements publics tels que le CNRS et l'Université de Bordeaux. Plusieurs entreprises de biotechnologie ont pris conscience de l'importance du site de Bordeaux et sont venues s'implanter dans la métropole. »

L'hébergement

- **Nuitées sur Bordeaux Métropole**

5.22 millions de nuitées (+3%) ont été comptabilisées sur Bordeaux métropole, incluant l'hôtellerie, les résidences hôtelières, les meublés et le camping, dont :

- 55% dans les hôtels (vs 53% en 2018) soit +6,4%
- 20% dans les résidences soit +1,1%

En incluant Airbnb, le nombre de nuitées s'élève à **6.35 millions** (avec estimation pour les mois de novembre et décembre).

25% des clients hôteliers sont étrangers (27% en 2018, 23,5% en 2017), contre 75% de français.

Selon l'INSEE, la part des touristes internationaux évolue de +3,6% et +6,3% de touristes français.

En 2019, l'offre hôtelière s'est renforcée de 4 établissements avec l'hôtel Singulier, le Mer & Golf Bordeaux Lac, le Holiday Inn Express Lormont, et Eklo rive droite.

2020 :

Attendus pour 2020 : Hôtel la Zoologie (cours de la Marne), Le V (La Victoire), Villas Foch (cours du Maréchal Foch).

- **Performances hôtelières de la métropole bordelaise**

Depuis 2011, la CCI Bordeaux Gironde a mis en place un Observatoire avec la collaboration du cabinet MKG pour mesurer, mois par mois, les performances de l'activité hôtelière. Selon les derniers indicateurs, **la métropole bordelaise reste ainsi très attractive en 2019 avec un taux d'occupation en légère progression par rapport à 2018 qui était déjà une très bonne année et un Taux d'Occupation supérieur à toutes les métropoles nationales.**

Les actions de la CCIBG en faveur du tourisme



Une filière d'exception

Acteur majeur, la CCI Bordeaux Gironde reste ainsi très active pour faire de cette filière, une filière d'excellence. Pour preuve, le Centre de Formation du Lac accueille chaque année 1300 jeunes en alternance, 400 étudiants et plus de 1700 salariés dans les domaines de la cuisine, du service en salle, de l'accueil, la sommellerie... Et ses étudiants participent régulièrement aux manifestations et événements touristiques comme Bordeaux Fête Le Vin, Bordeaux Fête Le Fleuve, Epicuriales, Exphôtel ou encore Vinexpo et Bordeaux So Good, deux événements pilotés par la CCI Bordeaux Gironde.

Valoriser l'accueil

L'accompagnement des propriétés viticoles dans le développement de leurs services touristiques est aussi une vraie priorité pour la CCI Bordeaux Gironde qui, au travers du réseau Great Wine Capitals et du Concours Best Of, encourage l'œnotourisme. Enfin, pas de développement du tourisme sans un bon accueil. C'est avec cette ambition que la CCI Bordeaux Gironde a déployé « Thank You For Coming » (un programme adapté de formation et d'accompagnement de 800 entreprises) et édité le guide « Bordeaux Shopping » pour valoriser l'offre shopping auprès des clientèles touristiques.

Zoom sur l'Office de Tourisme et des congrès de Bordeaux métropole

- **Fréquentation aux points d'accueil de l'Office de Tourisme et des Congrès de Bordeaux Métropole :**

L'Office de Tourisme et des congrès de Bordeaux métropole a accueilli **785.000 visiteurs en 2019**, tous points d'accueil confondus, ce qui représente une baisse de 6,8 %. Cet écart s'explique par les mouvements sociaux du premier semestre qui ont entraîné la fermeture des points d'accueil certains samedis après-midi, la grève SNCF et l'interruption pendant plusieurs mois de la ligne de tramway C qui dessert l'arrêt Quinconces.

Ce résultat a été compensé par **l'augmentation des consultations sur nos sites web** (+4%) portée par le lancement de la nouvelle plateforme e-commerce www.visiter-bordeaux.com et le fort développement du site métropolitain www.unairdebordeaux.fr (+60%) (voir ci-dessous).

Si les visiteurs étrangers sont nombreux à fréquenter l'office de tourisme, les **touristes français représentent 48% des contacts établis**. A noter, un tourisme de proximité significatif : 17,4% d'entre eux sont Néo Aquitains.

- L'écosystème digital de l'Office de Tourisme et des Congrès de Bordeaux Métropole :

Le site amiral www.bordeaux-tourisme.com a enregistré près de 2 millions de visiteurs uniques (+4%). Le webzine métropolitain www.unairdebordeaux.fr dresse un joli bilan après deux années d'existence et culmine à 350.000 visiteurs uniques (+60%). Il s'est doté en 2019 d'une page Facebook, destinée aux adeptes du voyage local et des micro-aventures aux portes de la ville.

Depuis son lancement en avril 2019, la plateforme e-commerce www.visiter-bordeaux.com enregistre des résultats plus qu'encourageants avec 200.000 visiteurs uniques et 1 million de pages vues. Elle a généré 9.000 commandes pour 23.000 produits vendus.

Le site congres.bordeaux-tourisme.com, dédié au tourisme d'affaires, tire un bilan de consultation positif avec 29.000 visiteurs uniques (+20%). Les réseaux sociaux du Convention Bureau ont également connu une belle progression avec notamment +110% d'audience sur LinkedIn. De nouvelles capsules vidéos de témoignages d'ambassadeurs ont été lancées sur les réseaux sociaux du Convention Bureau. Celle de la RoboCup cumule plus de 10 000 impressions.

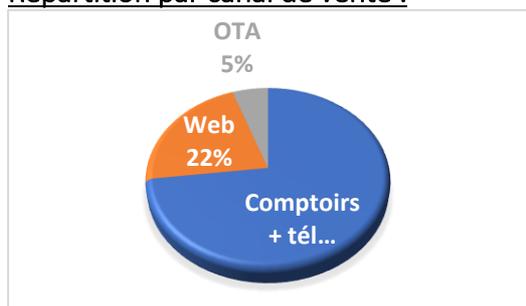
Les **réseaux sociaux** de l'office de tourisme affichent des évolutions positives : la page Instagram *Visit Bordeaux* affiche 47.000 abonnés (+55%), la page Facebook *Bordeaux Tourisme* 130.000 fans (+11%) et le compte Twitter *Bordeaux Tourism* 18.500 abonnés (+8,2%).

- La commercialisation

L'office de tourisme commercialise des visites de ville, des excursions dans le vignoble, des croisières.

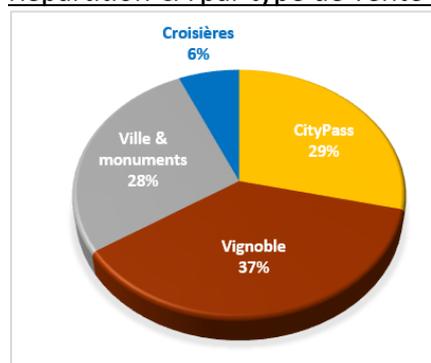
22% des ventes de l'OT se font en ligne soit une **hausse de 7% sur l'année, et +15%** depuis le lancement de la nouvelle plateforme e-commerce www.visiter-bordeaux.com.

Répartition par canal de vente :



OTA = Online Travel Agencies

Répartition CA par type de vente :



Produit phare de l'office de tourisme, le **Citypass** est largement plébiscité et représente 29% des ventes, en hausse de 11%.
Le cap des 100 000 cartes vendues a d'ailleurs été atteint en octobre dernier !



2020 :

Dès l'ouverture du lieu, la visite des Bassins de Lumières sera comprise dans le CityPass. Le nouveau circuit en bus « hop-on hop-off » proposé par Bordeaux City Tours sera proposé en réduction avec le Citypass. Une formule Junior, et une dématérialisation sont à l'étude.

- **Les opérations presse et promotion**

L'office de tourisme initie et participe, aux côtés de ses partenaires, à de **nombreuses opérations de promotion en France et à l'étranger, sur le segment loisirs et affaires**. Ainsi en 2019, 24 opérations ont été menées auprès de professionnels du tourisme pour un total de 900 contacts. Côté tourisme d'affaires, c'est une vingtaine d'opérations qui ont été réalisées par le Convention Bureau, soit 780 nouveaux contacts.

La presse s'est largement emparée du sujet Bordeaux, avec quelques **320 journalistes accueillis** en 2019 (dont 73% d'étrangers), et **490 retombées médiatiques** en France (57%) et à l'international (43%).

La satisfaction des clientèles touristiques

L'étude menée par Travelsat en 2019 au travers de 1.550 enquêtes réalisées auprès de visiteurs en séjour dans la métropole bordelaise a démontré une satisfaction globale sur la destination Bordeaux. Parmi les sondés, 63% sont Français, 37% sont étrangers (dans le TOP5 : les Espagnols, Britanniques, Allemands, Belges et Italiens). L'étude est menée en comparaison avec la norme Eurocities, une moyenne agrégée de plus de 35 destinations urbaines européennes.

- **La compétitivité de la métropole bordelaise**

Les infrastructures d'hébergement et d'accueil

L'**accueil humain** dans les hébergements, les restaurants, les transports, les commerces, les sites et les musées est jugé bon, au-dessus des normes européennes. La population locale est jugée accueillante par les visiteurs, avec un très bon sentiment de sécurité.

Côté **hébergement**, la qualité générale et le rapport qualité-prix mériteraient de progresser.

La **restauration bordelaise** offre une expérience alignée avec la norme européenne pour ce qui est de la diversité de la cuisine locale et de l'accueil dans les restaurants. La qualité de la cuisine locale est en léger retrait.

Les **transports publics** bénéficient d'une image très positive, les visiteurs saluant la facilité d'accès, l'accueil et les prix pratiqués, alors que le service de taxis, les facilités de parking, l'accès aéroport sont moins bien notés.

La perception des activités culturelles et de loisirs

La **richesse de l'offre en matière d'activités culturelles et de visites guidées et excursions** est un atout mis en avant par l'étude. La vie nocturne obtient des résultats en deçà de la norme européenne.

Le **patrimoine** fait figure de domaine d'excellence, les sondés soulignant sa richesse, son bon entretien, et l'accueil soigné du personnel.

Côté **shopping**, si l'offre et la qualité d'accueil répondent bien aux attentes des visiteurs, la qualité de l'artisanat local et des souvenirs, et le rapport qualité-prix sont moins bien notés.

L'étude fait état d'une excellente performance en matière **d'information des visiteurs**, portée par l'efficacité du personnel dans les points d'accueil de l'Office de Tourisme et des congrès de Bordeaux métropole.

Globalement, l'**environnement** (basé sur la beauté des paysages, la propreté des rues, l'urbanisation, la qualité de l'air) obtient des scores supérieurs à la moyenne constatée en Europe.

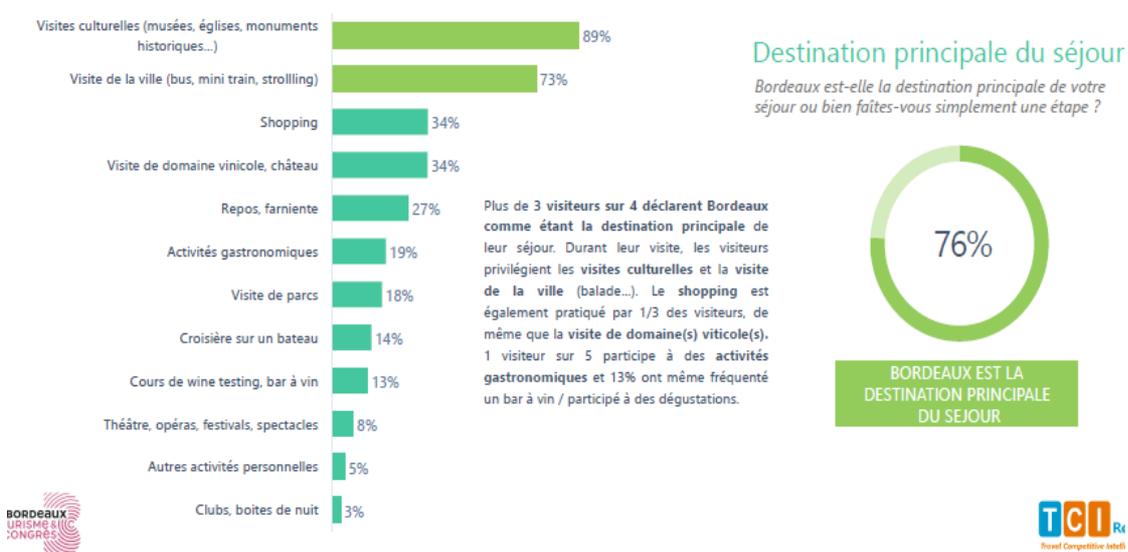
Ces indicateurs hissent l'indice de satisfaction globale à 210 points, contre 203 pour la norme Eurocities. Le taux d'intention de recommandation est de 87 % (contre 76% pour les destinations européennes), avec une intention de revisite à 44%.

Soulignons que les **bons scores de Bordeaux sont tirés par les clientèles internationales**, notamment les **Espagnols et les Britanniques** qui sont de **véritables ambassadeurs** de la destination !

- Les comportements en séjour

Les activités favorites

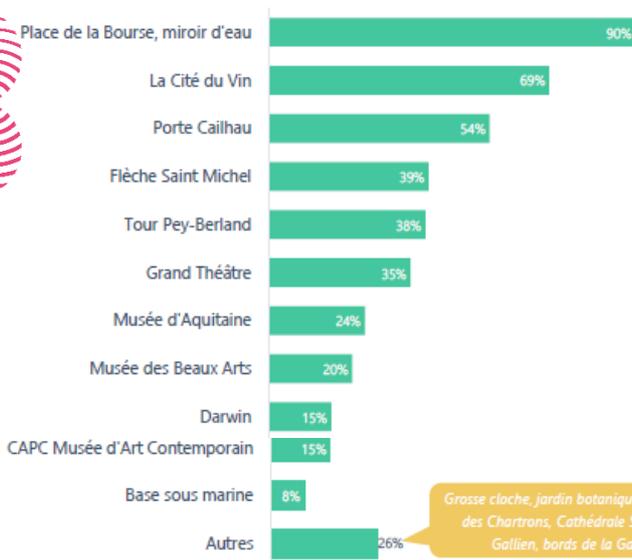
Les visites de ville et activités culturelles arrivent en tête :



La place de la Bourse et le miroir d'eau, et la Cité du Vin sont les sites phares les plus visités.

Sites et lieux touristiques visités

Maintenant, parmi la liste suivante de sites et lieux touristiques à Bordeaux, quels sont ceux que vous avez visités ?

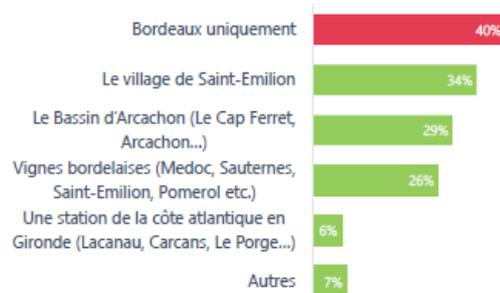


Grosse cloche, jardin botanique, Quinconce, rue Sainte Catherine, quartier des Chartrons, Cathédrale Saint André, basilique Saint Seurin, Palais Gallien, bords de la Garonne / quais, Porte de Bourgogne...

40% des touristes déclarent n'avoir visité que Bordeaux. Pour les autres, la visite de la métropole est couplée à une visite de Saint Emilion pour environ 1/3 des visiteurs d'agrément. Les destinations du Bassin d'Arcachon et des vignes bordelaises font pratiquement jeu égal et touchent un quart à un tiers des visiteurs. Les stations de la côte atlantique sont moins citées.

Aux alentours de Bordeaux

Et durant ce séjour, vous avez visité...



- Les dépenses des visiteurs

La dépense moyenne d'un foyer en séjour à Bordeaux est de **873,3 €**.

Près de 40% du budget est dédié à l'hébergement, 30% aux frais de restauration. Ramenées par nuitée et par personne, les dépenses d'un touriste d'agrément dans la métropole de Bordeaux s'élèvent à 156 €.

Contact presse

Office de Tourisme et des Congrès de Bordeaux Métropole :
Alaïs Perret – a.perret@bordeaux-tourisme.com / 05 56 00 66 15