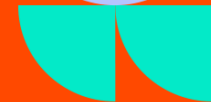
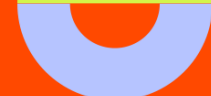
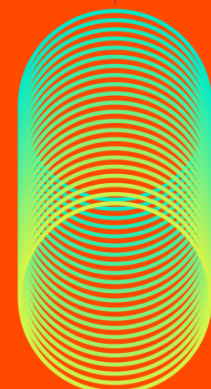
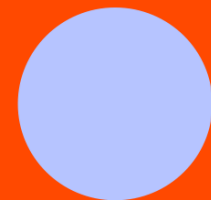


BORDEAUX
BIENVENUE





DESTINATION ENGAGÉE POUR DES ÉVÈNEMENTS À IMPACT POSITIF

Feuille de route 2022-2026

« **Bâtir, ensemble, une destination reconnue de tourisme responsable** » dont l'ambition est de faire de Bordeaux une destination reconnue pour son activité touristique et événementielle responsable.



6th place mondiale au GDS-Index

sur plus de 100 destinations

récompense les actions menées et l'engagement de tous les professionnels.

L'OTCBM COMME LOCOMOTIVE VERS LA MUTATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE ET ÉVÉNEMENTIELLE

Encourager, accompagner, valoriser les acteurs touristiques et événementiels dans leur transition

- **Programme d'accompagnement à la transition pour les professionnels du tourisme et de l'événementiel** : plus de 145 entreprises participantes en 2024
- La moitié des nouveaux labellisés Clef Verte 2025 sur le territoire de Bordeaux Métropole a bénéficié d'un accompagnement



Nouveauté 2025 : mise en place d'une distinction « Bordeaux partenaire éco-certifié »

- **Regrouper et valoriser** les 250 adhérents éco-certifiés autour d'une seule et même distinction, et **améliorer la lisibilité** de l'offre pour la clientèle
- Les **critères** : être adhérent à l'OTCBM, détenteur d'une certification ou un label en cours de validité comprenant des engagements portant au moins sur le pilier environnement, et si possible également sur le pilier sociétal du développement durable, délivré par un organisme indépendant.

OBJECTIF DU DISPOSITIF

BORDEAUX
BIENVENUE

Pour un accueil de qualité et durable
des événements professionnels à
impact positif pour le territoire.



Développer un accueil de très grande qualité et durable pour les événements professionnels à **haute valeur ajoutée pour notre territoire** :

- ✦ En lien avec nos **filières d'excellence**
- ✦ Avec des **retombées économiques, scientifique et/ou sociales majeures**

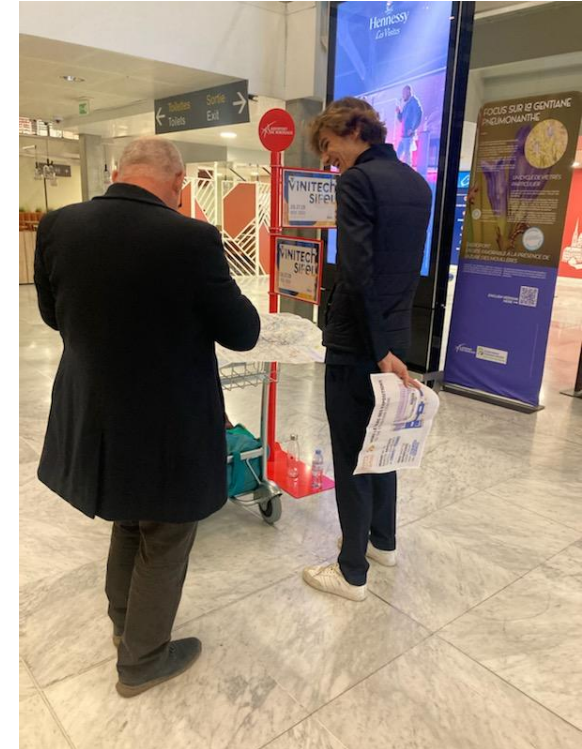
BORDEAUX BIENVENUE

L'AMBITION : VERS L'EXCELLENCE DE L'ACCUEIL ET LA TRÈS GRANDE SATISFACTION CLIENT



1/ Un collectif composé des principaux maillons de la chaîne d'accueil pour aller au-delà des attentes et enchanter les participants pour **atteindre la très grande satisfaction client**.

2/ Des **avantages** pour les événements à haute valeur ajoutée pour le territoire afin d'améliorer l'expérience des participants.



BORDEAUX BIENVENUE

UN COLLECTIF : 40 MEMBRES

Représentatifs des maillons de la chaîne d'accueil

Transports

Aéroport de Bordeaux
Gare Saint-Jean
AK2N Taxis – SAAT33
STCG
Taxi Montesquieu
KB2M – Kéolis Bordeaux

Réseaux

Place Accor
UMIH 33
Bordeaux Mon Commerce
Club Hôtelier Bordeaux Métropole

Lieux événementiels

Bordeaux Events And More – BEAM
Palais de la Bourse

Institutions

Bordeaux Métropole
Mairie de Bordeaux
Police Nationale
Chambre de Commerce et d'Industrie de
Bordeaux Gironde – CCI
Office de Tourisme et des Congrès
Bordeaux Métropole

Commerçants et restaurateurs

Echoppe de la lune
Galeries Lafayette
Maison Faber-Lascombes



BORDEAUX BIENVENUE

LES AVANTAGES DEPUIS 2022

73 événements accompagnés



Accueils

16 points d'accueil touristique sur le site du congrès

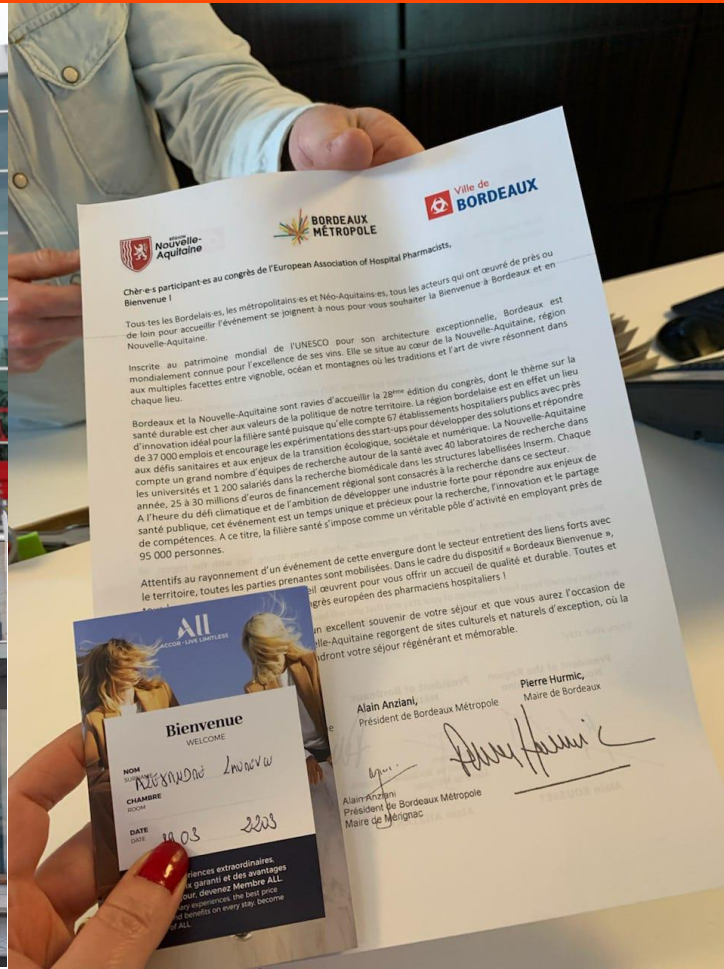
6 accueils en gare

6 accueils à l'aéroport

1 carte interactive de la ville indiquant certains commerces, les stations de taxis, le réseau de transport public et les hôtels

BORDEAUX BIENVENUE

LES AVANTAGES DEPUIS 2022 73 événements accompagnés



Affichage

16 affichages et pavoisements pour accueillir les participants et valoriser les filières, notamment auprès des habitants

Affichage Bordeaux Bienvenue des congrès dans les hôtels

15 courriers de bienvenue distribués dans les hôtels co-signés BM, Mairie et Région

BORDEAUX BIENVENUE

LES AVANTAGES DEPUIS 2022 73 événements accompagnés



Transports

61 111 tickartes offerts

Amélioration de la communication dans les transports

- Annonces dans les tramways traduites en anglais et espagnol
- Informations pratiques sur les bornes **d'information** voyageur en station
- Affichage du numéro de téléphone TBM en remplacement du message « infos non disponibles »

Coordination des transports lors **d'affluences** multiples ou de télescopage **d'événements** (ex. Robocup/Tour de France/Congrès)

BORDEAUX BIENVENUE

LES AVANTAGES DEPUIS 2022

73 événements accompagnés



NOTE D'AFFLUENCE POUR MANIFESTATION MAJEURE

CONGRÈS DE LA SOCIÉTÉ FRANCOPHONE D'ARTHROSCOPIE - SFA
12 au 14 décembre 2024
Palais 2 l'Atlantique
2 500 participants



La Société Francophone d'Arthroscopie a pour but l'étude, le développement, la promotion, l'enseignement et l'évaluation des pratiques de l'arthroscopie et des techniques endoscopiques mini-invasives de l'appareil locomoteur dans le domaine de la médecine, de la chirurgie et de la recherche, afin d'améliorer le diagnostic et le traitement des affections de l'appareil locomoteur.

Restaurateurs :

De l'affluence est à prévoir les soirs de la période de l'événement.

Taxis / Transports :

De l'affluence est possible :

- Pour des arrivées à l'aéroport et en gare avant et après l'événement
- Pour des courses depuis les hôtels de la métropole.
- La fête de la SFA aura lieu = chez Lulu = à Mérignac vendredi 13 décembre et regroupera plus de 400 personnes. La soirée devrait prendre fin vers 1h-2h du matin. Il y aura probablement des besoins de transport de Mérignac vers Bordeaux ce soir-là.

2 500 participants sont munis d'un = pass congrès = dématérialisé qui leur permet de circuler avec les transports en commun TBM pendant 5 jours.

Programme de la manifestation se déroulant au Palais 2 l'Atlantique de Bordeaux (Cr Charles Bricaud, 33300 Bordeaux)

JEUDI 12 DECEMBRE	VENDREDI 13 DECEMBRE	SAMEDI 14 DECEMBRE
8h00 OUVERTURE DE L'EXPOSITION	8h00 OUVERTURE DE L'EXPOSITION	8h00 OUVERTURE DE L'EXPOSITION
8h00-18h30 SESSION	8h00-18h30 SESSION	8h00-13h00 SESSION
18h30 FERMETURE DE L'EXPOSITION	18h30 FERMETURE DE L'EXPOSITION	13h00 FERMETURE DE L'EXPOSITION
20h00-23h00 DÎNER DES PRESIDENTS DU CONGRÈS CAPC	20h00-02h00 FÊTE DE LA SFA = Chez Lulu = Mérignac	

Lien utile : <https://congres.sofarthro.com/>

Office de Tourisme et des Congrès Bordeaux Métropole
Bordeaux Convention Bureau
12 Cours du 30 Juillet,
33000 Bordeaux, FRANCE
+33 (0)5 56 52 53 11



Communication au collectif

1 site dédié aux informations du collectif

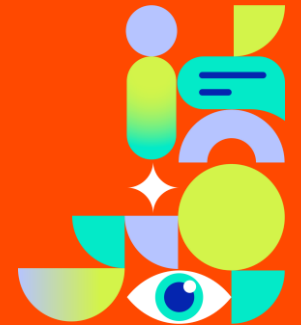
3 lettres quadrimestrielles par an

1 note **d'affluence** pour chaque événement de + de 1 000 participants

OBJECTIF DE LA MATINÉE

BORDEAUX BIENVENUE

Pour un accueil de qualité et durable
des événements professionnels à
impact positif pour le territoire.



Depuis 2022, le collectif se concentre pour améliorer l'accueil des participants aux événements fléchés

Dès 2023, nous pensons l'accueil dans sa globalité, en impliquant tous les acteurs et en intégrant tous les visiteurs.

- Chacun a un rôle à jouer pour que l'expérience soit cohérente et fluide, du premier contact jusqu'au départ du visiteur.
- Chaque visiteur, qu'il soit participant à un événement ou touriste bénéficie de cet accueil de très grande qualité. Naturellement, l'accueil de tous les publics est amélioré, y compris pour les habitants.



Poursuite du travail initié avec le groupe « commerçants et restaurateurs » autour d'un dispositif d'accueil de très grande qualité : déploiement, adaptation et appropriation par l'ensemble des maillons de la chaîne d'accueil

BORDEAUX
BIENVENUE

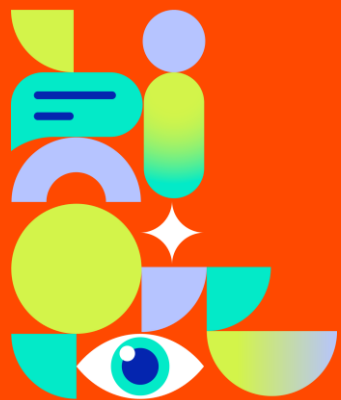
POURQUOI TOUT MISER SUR « L'ACCUEIL » ?

Présent dans l'ADN de la destination, et ancré dans l'expérience des participants

ART DE VIVRE *VILLE À TAILLE HUMAINE*
CHALEUREUX, CONVIVIALITÉ
DOUCEUR DE VIVRE

L'humain est au centre des préoccupations

La rencontre, le contact humain favorise naturellement l'expérience mémorable et positive



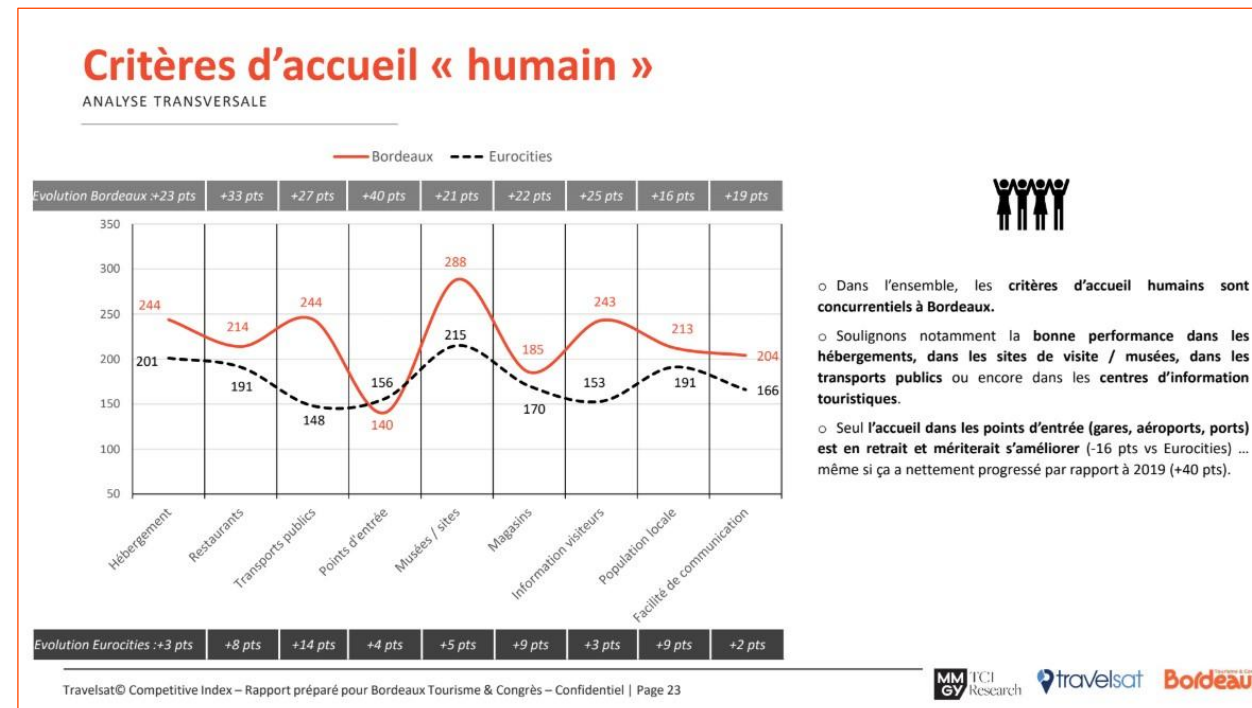
DES VISITEURS TRÈS SATISFAITS DE LEUR SÉJOUR DANS LA MÉTROPOLE

Une satisfaction générale élevée vis-à-vis de la destination selon l'enquête menée auprès des clientèles touristiques en séjour dans la métropole

217 points pour Bordeaux, soit 7 points de plus que la moyenne Eurocities qui regroupe 35 villes européennes

Source : TravelSat TCI Research

- Une **qualité d'accueil qui se démarque**
- **Excellente performance de l'OTCBM**
- Une **offre touristique qui plait** et affiche des scores bien au-dessus de la norme : diversité de la cuisine locale, variété en matière d'activités culturelles et de loisirs, richesse du patrimoine historique, choix en matière de shopping.
- **Excellent score sur l'indice de recommandation** de la destination : une belle « marque », attractive, que les visiteurs recommandent.



**BORDEAUX
BIENVENUE**

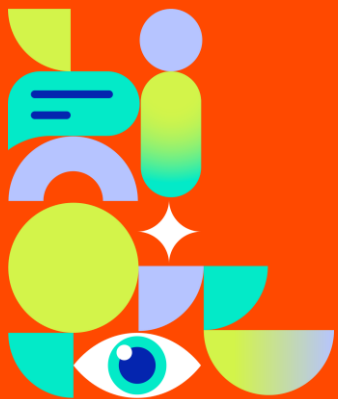
ATTEINDRE LA « TRÈS GRANDE SATISFACTION »

La *Très Grande Satisfaction* est un indicateur qui permet **d'évaluer** la satisfaction client tenant compte que des notes 5 étoiles sur toutes les plateformes confondues.

Bordeaux Bienvenue y contribue > son ambition est **d'offrir un accueil sans couture aux organisateurs et participants afin qu'ils aient une expérience mémorable sur le territoire**, allant au-delà des besoins.

Grâce au collectif, nous voulons aller plus loin pour atteindre la *très grande satisfaction client*.

« La façon de donner vaut mieux que ce que l'on donne. »



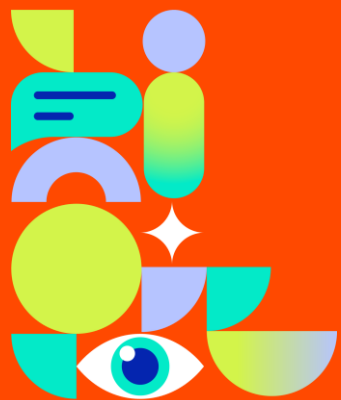
BORDEAUX
BIENVENUE

L'EXEMPLE DE L'OTCBM

L'accueil de l'OTCBM maintient ses efforts constants pour continuer d'augmenter la satisfaction clients (satisfaction globale (4 et 5 étoiles) reste extrêmement élevée à 92 %).

L'indicateur de **très grande satisfaction** (note de **5 étoiles toutes plateformes confondues**) s'est établi à **77,25 %** pour l'année 2024.

- 2019 : 60% d'avis 5 étoiles
- 2020 : 66,6 % d'avis 5 étoiles
- 2021 : 71,36% d'avis 5 étoiles
- 2022 : 74,15% d'avis 5 étoiles
- 2023 : 76,25 % d'avis 5 étoiles
- 2024 : 77,25 % d'avis 5 étoiles



BORDEAUX BIENVENUE

QUELQUES CHIFFRES AVANTAGES 2024



8 points d'accueil touristique sur les lieux de congrès



2 accueils en gare



1 accueil à l'aéroport



6 affichages et pavoisements



12 courriers de bienvenue distribués dans les hôtels



24 363 tickartes offertes



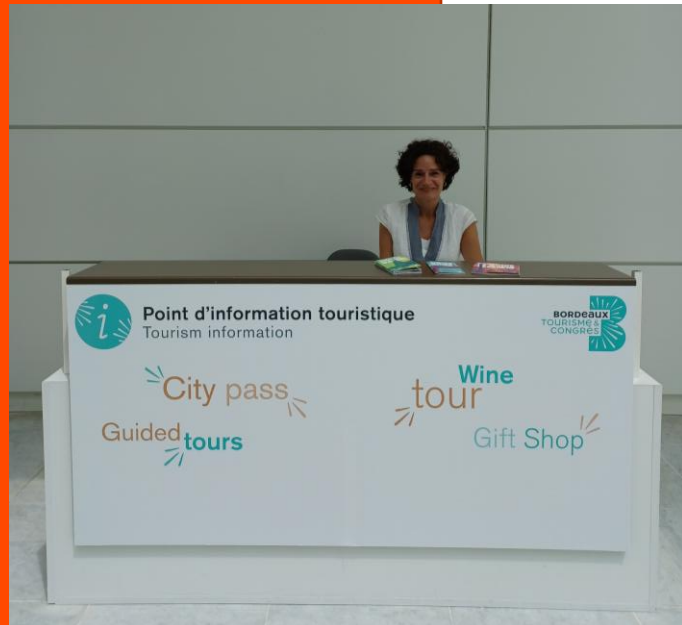
32 événements accompagnés

BORDEAUX BIENVENUE

EVOLUTION DU STAND BORDEAUX BIENVENUE

Réalisation d'un stand Bordeaux Bienvenue pour les accueils touristiques sur les lieux de congrès avec la possibilité de vendre tous les produits de l'office et des souvenirs de la boutique exclusivement fabriqués en France

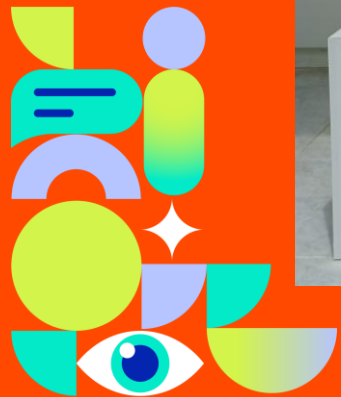
2022



2023



2024



BORDEAUX
BIENVENUE

SYNTHÈSE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION RÉALISÉES AUPRÈS DES ORGANISATEURS

Résultat des enquêtes de satisfaction 2024 :
82,4%

 **15 ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2024**

 **4,5 PTS**

Baisse du taux de satisfaction entre 2023 et 2024

Taux de satisfaction 2023 : 86,3%

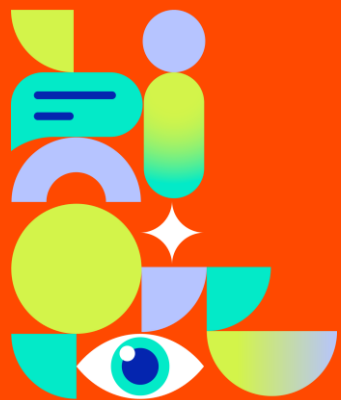
*En comparaison, l'an dernier, le taux de satisfaction était en hausse
de 0,47% par rapport à 2022.*



THÉMATIQUES	POINTS FORTS	PISTES D'AMÉLIORATIONS	MOYENNE 2022	MOYENNE 2023	MOYENNE 2024
ACCUEIL	- Accueil dans les salons de la Mairie - Interlocuteurs à l'écoute - Affichage	- Ne pas survendre la destination (temps de trajets, qualité des infrastructures) - Rester flexible face aux demandes	9/10	9,1/10	8,6/10
TRANSPORTS	- Offre transports en commun	- Fiabilité des transports et manque de réactivité face aux plaintes utilisateurs - Difficulté d'accès à l'application TBM pour les étrangers - Densifier le réseau de tram plus facilement lorsque cela est nécessaire - Rénovation aéroport (commerces, cafés, etc.) dans la zone d'embarquement	8/10	8,8/10	8,8/10
HÉBERGEMENT	- Communication fluide avec le CHBM - Nombre d'établissements inscrits dans une démarche de labellisation durable	- Prise en compte proactive des plaintes et amélioration de l'amabilité du personnel - Qualité moyenne des établissements du Lac comparée à d'autres villes européennes et disponibilité des chambres limitée - Faire preuve de souplesse pour négocier, vigilance au rapport qualité/prix	8/10	8,5/10	8/10
PROPRETE	- Propreté relative de la ville	- Déchets et saletés dans certaines rues et places	8/10	8,8/10	8,1/10
SÉCURITÉ	- Sécurité relative de la ville	- Manque d'éclairage entre P2A et les hôtels (sentiment d'insécurité) - Interlocuteur préfecture/hôpitaux prise en compte affluence de l'événement	9/10	9,2/10	8,8/10
RESTAURATION	- Variété et qualité de l'offre, à l'écoute et engagés	- Manque de choix parmi les traiteurs sur le lieu du congrès et coûts élevés	8,75/10	8,7/10	8,1/10
LIEUX D'ACCUEIL DE L'ÉVÉNEMENT	- Réactivité et adaptabilité du personnel, écoute, échanges fluides - Lieux exceptionnels	- Manque de transparence et de clarté dans les devis, coûts élevés et retards dans l'obtention de devis et de réponses, mauvaise prise en compte de demandes réalisées en amont (inclure internet à la location) - Défaillance technique : panne électrique, micros HS, pas d'accès au local technique, étroitesse des places, fuites entraînant dégâts et surcoûts - Certaines infrastructures vieillissantes : rafraîchissement informatique, ratio nombre de places et toilettes, signalétique, climatisation, distributeur d'eau filtrée - Lister ce qui n'est pas prévu dans le devis pour alerter l'organisateur - Permettre aux organisateurs locaux le choix du traiteur/certains prestataires	8,75/10	8,8/10	7,3/10
LOISIRS	- Visites ville et excursions, boutique		10/10	8,8/10	8,4/10
DURABILITÉ	- Engagement global de la destination et accompagnement	- Absence d'accompagnement spécifique	8/10	7,7/10	8/10
DE MANIÈRE GÉNÉRALE	Accueil, convivialité, beauté de la ville, richesse de la région	- Flexibilité des prestataires, transparence et respect des engagements annoncés - Amélioration collaboration entre les différents acteurs > expérience homogène	8,75/10	8,9/10	8,3/10
TAUX DE SATISFACTION			85,9%	86,3%	82,4%

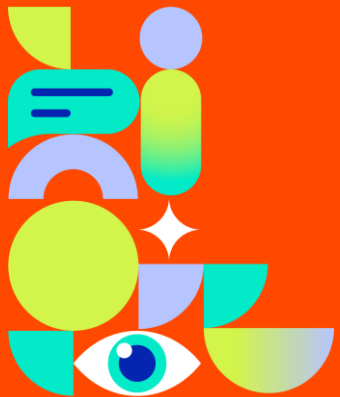
BORDEAUX
BIENVENUE

**POINT D'ÉTAPE SUR LES TRAVAUX
DU GROUPE DE TRAVAIL
COMMERÇANTS ET RESTAURATEURS**



BORDEAUX BIENVENUE

Bordeaux
Bienvenue



2 réunions : 2 oct et 8 nov 2024

1 groupe restreint composé de 10 personnes du collectif : Bordeaux Métropole, Mairie de Bordeaux, CCI Bordeaux Gironde, UMIH33, Maison Faber Lascombes, Bordeaux Mon Commerce, L'échoppe de la lune, Galeries Lafayette, OTCBM.

2 documents en cours de finalisation : charte « Engagements Bordeaux Bienvenue »

1 outil en cours d'élaboration : kit d'accueil Bordeaux Bienvenue

1 charte graphique en cours d'élaboration : déclinaison de l'identité visuelle « Bordeaux Inspirez Explorez »



BORDEAUX BIENVENUE

ENGAGEMENTS BORDEAUX BIENVENUE

1/ Hospitalité et convivialité

Chaque visiteur est considéré comme un invité. Nous accueillons chaque personne avec un sourire chaleureux et authentique, en créant un environnement où chaque client se sent attendu et bienvenu, sans pression.

2/ Authenticité et sincérité

Nous partageons avec passion l'**histoire** et les singularités de notre lieu, de notre spécialité, de notre territoire, etc. à travers nos produits, nos services, notre offre. Nous provoquons de bons moments, dans le respect de la culture locale et de nos valeurs **d'accueil**.

3/ Connaissance de la destination

Nous informons et conseillons les visiteurs sur la destination, en partageant avec eux les incontournables, les bonnes adresses et les actualités locales. Nous facilitons leur découverte de Bordeaux en leur fournissant des informations pratiques et des recommandations personnalisées.

4/ Propreté et confort

Nos établissements sont bien tenus, attrayants et stimulent les sens. Nous veillons à offrir un cadre agréable, avec des espaces accueillants (par ex : coin détente, eau à disposition, remplir gourde, livres, brochures...) en fonction de la capacité et la configuration du lieu.

5/ Ouverture et accessibilité

Nous accueillons tout le monde sans distinction et dans un esprit d'ouverture.

Nous nous adaptons aux besoins du visiteur, à son profil et à sa nationalité, en offrant un service attentif et individualisé, si possible dans sa langue d'origine (par ex : en anglais et en espagnol pour les mots d'accueil).

6/ Respect

Nous considérons chaque visiteur avec respect. Nous pratiquons des prix justes et attractifs.

7/ Prévenance et générosité

Nous allons au-delà des attentes de nos clients, en proposant des attentions particulières et en gérant l'**attente** de manière proactive (par ex : dégustation de produits de la boutique, verre offert, communication claire sur le temps **d'attente**, etc.).

8/ Engagement durable

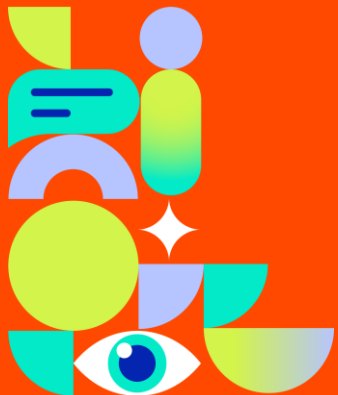
Nous nous engageons à être les plus responsables possibles dans nos pratiques (par ex : économies d'énergie, réduction des déchets, circuits courts, etc.) et à sensibiliser les visiteurs à notre démarche.

9/ Amélioration continue

Nous nous remettons en question au quotidien et veillons à mesurer régulièrement la satisfaction de nos clients (par ex : prise en compte des avis en ligne, questionnaires de satisfaction...) afin **d'identifier** les irritants et **d'aller** vers une amélioration continue de la qualité **d'accueil**.



**1 document formel signé par les responsables
(restaurateurs et commerçants)**



BORDEAUX BIENVENUE

ENGAGEMENTS BORDEAUX BIENVENUE

1 document concis à afficher dans l'espace commun aux employés (sous forme d'affiche)

1 badge ou pins à arborer fièrement sur sa tenue

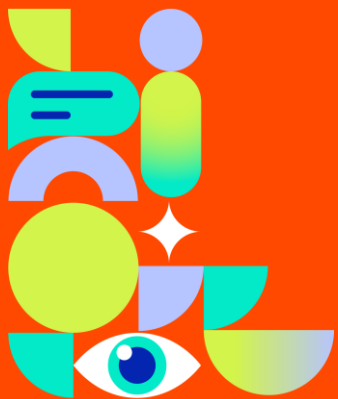
Bordeaux
Bienvenue

Bordeaux

Bienvenue

promesse en construction

-  **1** Accueillir chaque visiteur avec chaleur et authenticité.
- 2** Partager l'histoire de notre territoire avec passion et enthousiasme.
-  **3** Informer les visiteurs sur la destination, les infos pratiques, les actus, nos coups de cœur, etc.
- 4** Maintenir un espace propre, confortable et accueillant.
-  **5** Personnaliser notre service dans un esprit d'ouverture selon les besoins de chacun.
- 6** Respecter les visiteurs et pratiquer des prix justes.
-  **7** Anticiper les attentes avec prévenance et générosité.
- 8** Adopter des pratiques éco-responsables.
- 9** Améliorer notre accueil au quotidien.

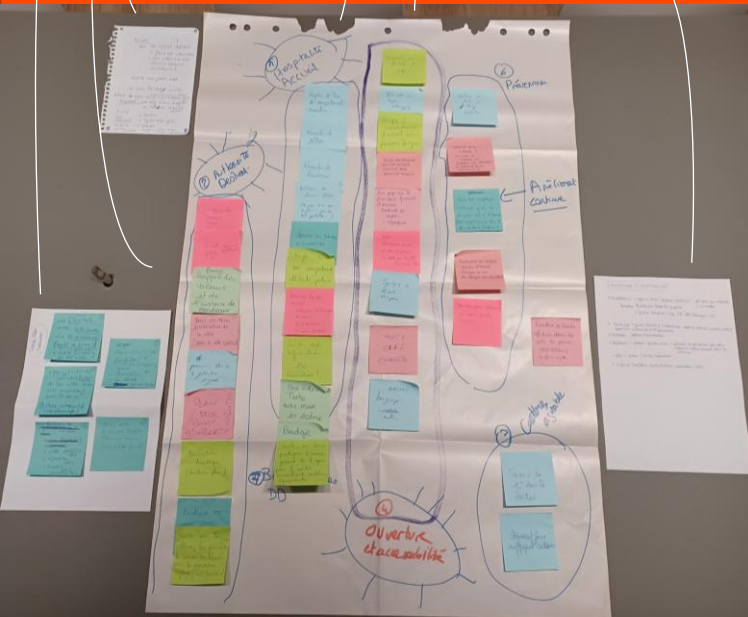


BORDEAUX BIENVENUE

Authenticité
et sincérité

Hospitalité et
convivialité

Ouverture et
accessibilité



KIT D'ACCUEIL BORDEAUX BIENVENUE

Le kit d'accueil doit **refléter les engagements** pris dans la charte :

- Hospitalité et convivialité,
- Authenticité et sincérité,
- Propreté et confort,
- Ouverture et accessibilité,
- Respect,
- Prévenance et générosité,
- Engagement durable,
- Amélioration continue

Le groupe a listé les éléments que doit inclure le kit et a commencé à détailler leur forme, pour les 3 thématiques suivantes :

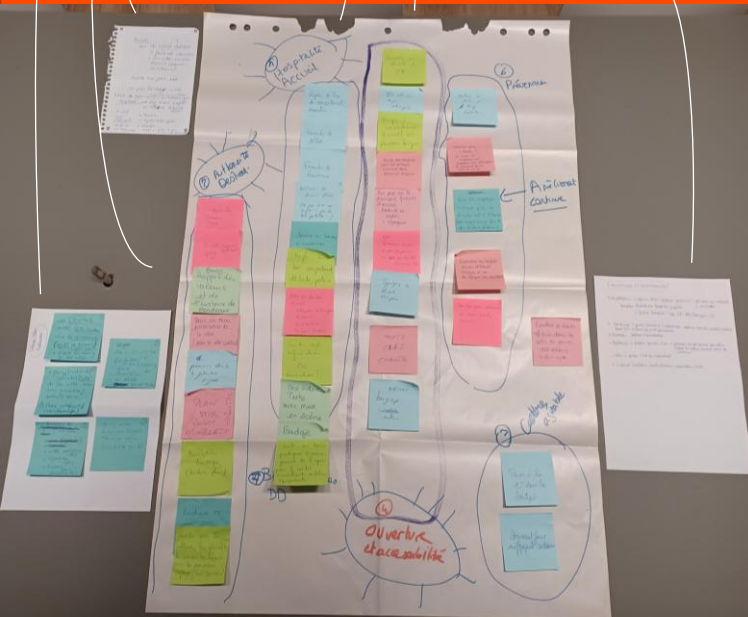
- Hospitalité et convivialité,
- Authenticité et sincérité,
- Ouverture et accessibilité.

BORDEAUX BIENVENUE

Authenticité
et sincérité

Hospitalité et
convivialité

Ouverture et
accessibilité



HOSPITALITÉ ET CONVIVIALITÉ

Accueil

- Série de visuels Do/Don't : Attitude négative en 1er > qu'est-ce qui cloche ? Et après, l'attitude 100% positive + Légendes avec phrases simples
- flashcode vidéos OTCBM
- mini vidéo avec situation d'accueil commerces et restaurants
- Idée de phrases d'aurevoir sur mesure en fonction du client

Comportement

Don't :

- ne pas manger
- ne pas boire
- ne pas être sur son téléphone
- ne pas rester derrière le comptoir

Do :

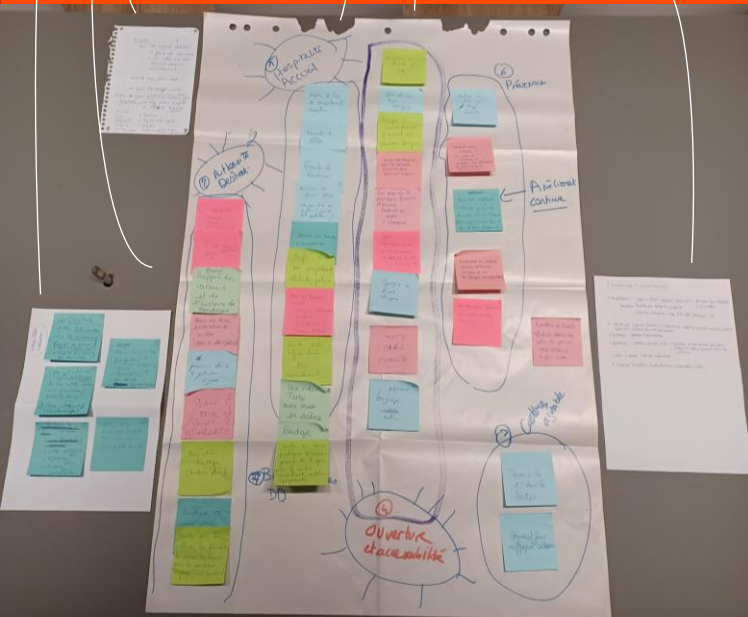
- regarder dans les yeux
- sourire
- Formules de politesse

BORDEAUX BIENVENUE

Authenticité
et sincérité

Hospitalité et
convivialité

Ouverture et
accessibilité



AUTHENTICITÉ ET SINCÉRITÉ

1/ QR Code affiché en salle de pause

Affiche règle 1 à 8 (+ visite guidée de la ville)

2/ Plan des points d'intérêts de la ville avec une anecdote/date/histoire

Plan interactif

3/ Richesse du territoire

- ville UNESCO (plan)
- vignoble (plan Bordeaux et autour de Bordeaux)
- Bassin d'Arcachon (plan autour de Bordeaux)

4/ Sais-tu parler bordelais ?

poche (magasin), gavé, chocolatine, ça daille, on va mailler, etc.

5/ Quiz

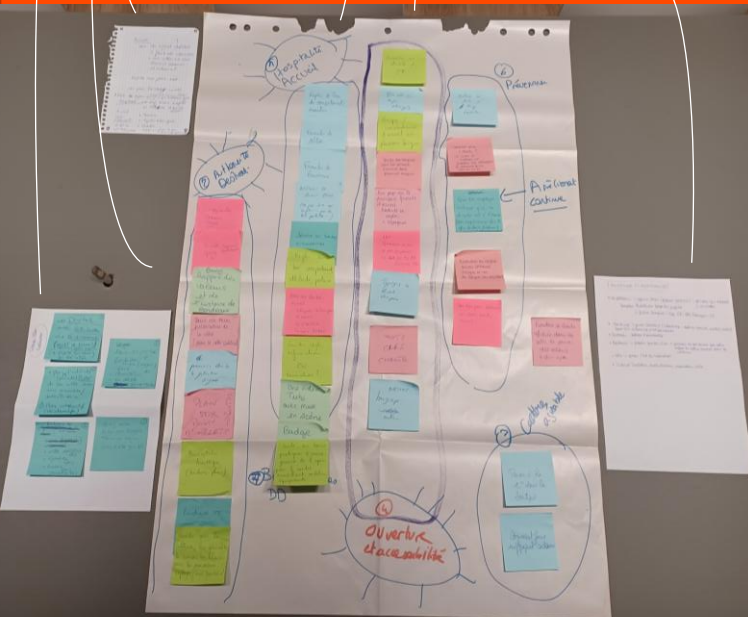
Lien Google Form > gagne une visite guidée

BORDEAUX BIENVENUE

Authenticité
et sincérité

Hospitalité et
convivialité

Ouverture et
accessibilité



OUVERTURE ET ACCESSIBILITÉ

1/ Glossaire/vidéo youtube

QR Code qui renvoi à ces vidéos

- langage/habitude selon les profils
- fiches langues : espagnol, anglais, allemand, portugais, italien

2/ Dans 90% des cas, le handicap n'est pas visible

Guide UNADEV (4 handicaps : moteur, visuel, audio, mental)

3/ Diversité

Notions d'universalité

4/ Animaux

Proposer gamelle d'eau + panneau humoristique invitant à venir avec son chien

5/ Vélo

Petit équipement : pompe, kit de réparation, infos

6/ Indications

Toilettes, distributeur banque, réparateur vélo, etc.

LE COLLECTIF

BORDEAUX BIENVENUE

Pour un accueil de qualité et durable
des événements professionnels à
impact positif pour le territoire.



En 2025, accélérer la dynamique du collectif pour atteindre la très grande satisfaction client !

- ✦ Chacun contribue individuellement et collabore au sein du collectif
- ✦ Chacun **d'entre** nous contribue à faire de Bordeaux Bienvenue le moteur de la très grande satisfaction client et du rayonnement territorial
- ✦ Liberté à chaque membre de proposer des idées et de lancer des projets pour améliorer l'accueil

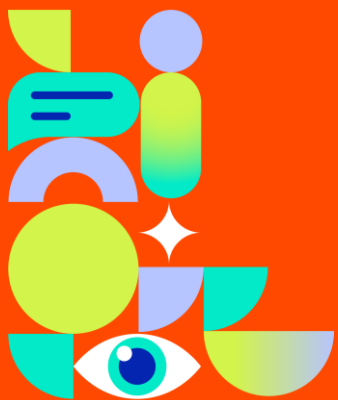
BORDEAUX
BIENVENUE

ATELIER 2025

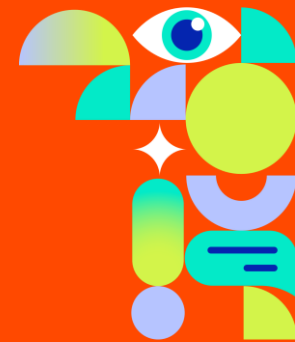
VERS UNE TRÈS GRANDE SATISFACTION DE NOS CLIENTS :
déployer le dispositif élaboré
avec les commerçants et restaurateurs
à tous les maillons de la chaîne d'accueil
afin d'assurer un accueil de très grande qualité.

Table 1 : Comment déployer un accueil de très grande qualité chez l'ensemble des acteurs impliqués ?

Table 2 : Comment organiser et réussir la phase test du déploiement d'un accueil de très grande qualité ?



BORDEAUX BIENVENUE



CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS ACCOMPAGNÉS 2025



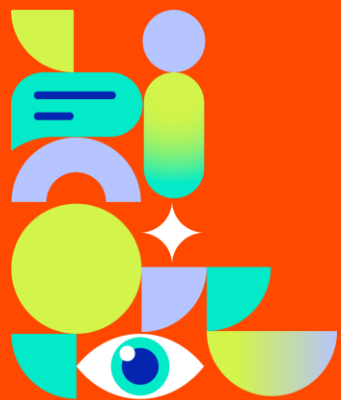
BORDEAUX
BIENVENUE

A VOS AGENDAS !

COMMISSIONS TECHNIQUES POUR LE SUIVI DES ACTIONS ET DES ÉVÉNEMENTS CIBLÉS :

- ✦ **18 mars** de 14h30 à 16h
- ✦ **22 mai** de 11h à 12h30
- ✦ **2 juillet** de 9h30 à 11h
- ✦ **24 septembre** de 9h30 à 11h
- ✦ **27 novembre** de 9h30 à 11h30

À l'Office de Tourisme et des Congrès de Bordeaux Métropole, 42 allées d'Orléans.



BORDEAUX
BIENVENUE

MERCI

