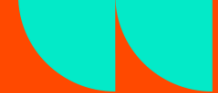
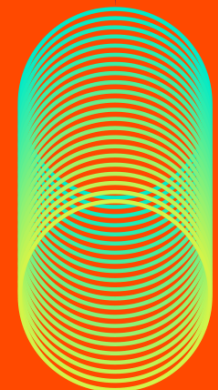


**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**





# DESTINATION ENGAGÉE POUR DES ÉVÉNEMENTS 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.



GLOBAL  
DESTINATION  
SUSTAINABILITY  
INDEX

9<sup>ème</sup> place mondiale au GDS-Index  
sur 104 destinations contre 65 l'an dernier  
récompense les actions menées et  
l'engagement de tous les professionnels.



# BORDEAUX TERRE INSPIRANTE POUR DES ÉVÈNEMENT ÉCO-RESPONSABLES

## Garantir l'héritage des rencontres professionnelles :

- ✦ Accompagner la transition durable des lieux et prestataires événementiels : 46 entreprises en cours de labellisation > objectif de 50% de nos adhérents éco-certifiés en fin d'année 2024
- ✦ Cibler des événements en lien avec nos filières d'excellence :  
Informatique > ISCAS – International Symposium on Circuits and Systems – 1 200 pax  
Neurosciences > OHBM – Organization of Human Brain Mapping – 3 500 pax
- ✦ Accompagner les organisateurs vers des pratiques responsables

# BORDEAUX BIENVENUE

# ACCOMPAGNER À 360° LES ORGANISATEURS D'ÉVÉNEMENTS VERS DES PRATIQUES VERTUEUSES

**Accompagnement personnalisé et gratuit pour réduire l'impact environnemental & proposer un héritage social**

## **Des ressources solides et actualisées**

- ✦ Près de 100 solutions locales référencées sur les enjeux environnementaux et sociaux
- ✦ Projet TINA – calcul des impacts environnementaux, économiques et scientifiques de 3 congrès en cours.

## **Des outils pratiques en libre accès pour favoriser l'amélioration continue**

- ✦ [Un guide pratique en 10 étapes](#) pour organiser son événement à impact positif
- ✦ [Des checklists](#) adaptées pour les congrès et les événements d'entreprises
- ✦ Une formation en présentiel et micro-learning à l'événementiel responsable pour les agences, en partenariat avec l'ADEME




Organiser son événement  
à impact positif à Bordeaux  
Guide pratique en 10 étapes




# ACCOMPAGNER À 360° LES ORGANISATEURS D'ÉVÉNEMENTS VERS DES PRATIQUES VERTUEUSES

## Mise en place d'un programme d'héritage plus complet

Congrès : Volonté croissante d'inclure le grand public aux rencontres professionnelles et notamment les congrès de médecine qui touchent à la santé

 **Congrès de la Société Française d'Arthroscopie (SFA) – 11 au 14 décembre 2024 – 2 500 pax** : conférence grand public sur la santé et le développement durable

Événement d'entreprise : héritage en lien avec les valeurs de l'entreprise grâce aux partenariats avec des associations et initiatives locales

 **Convention Vinci énergies systèmes d'information - 5 au 7 juin 2024 - 800 pax** : bilan carbone, activité avec Surfrider et don à une association locale

# OBJECTIF DU DISPOSITIF

**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

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



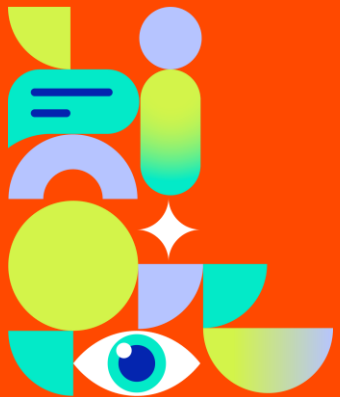
Développer un accueil de qualité et durable pour les événements professionnels à haute valeur ajoutée pour notre territoire :

- ✦ 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

- ✦ Un collectif composé des principaux maillons de la chaîne d'accueil pour aller au-delà de l'amélioration de l'expérience des participants.
- ✦ Réussir à enchanter les participants pour **atteindre la très grande satisfaction client.**



# BORDEAUX BIENVENUE



1/ Un **collectif** regroupant les principaux acteurs publics et privés de la **chaîne d'accueil**

2/ Des **avantages** dès lors que Bordeaux accueille des événements à haute valeur ajoutée pour le territoire



# BORDEAUX BIENVENUE

## QUELQUES CHIFFRES AVANTAGES 2023



7 accueils touristiques



4 accueils en gare



2 accueils à l'aéroport



4 affichages et pavoisements réalisés



23 693 tickartes offerts



28 événements

# BORDEAUX BIENVENUE

## NOUVEAUX AVANTAGES 2023

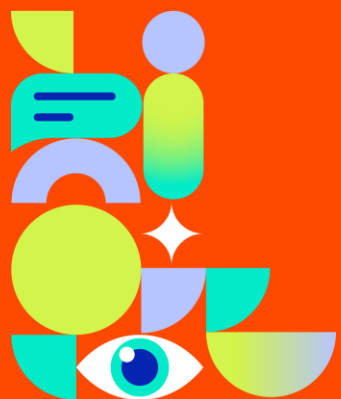


✦ Mise en place d'un **accueil à la gare** avec ou sans comptoir grâce à notre partenariat avec la gare

✦ Réalisation d'un **stand Bordeaux Bienvenue** pour les accueils touristiques sur les lieux de congrès

AVANT

APRÈS



# LE COLLECTIF

# BORDEAUX BIENVENUE

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



**En 2024, accélérer la dynamique du collectif pour atteindre la très grande satisfaction client !**

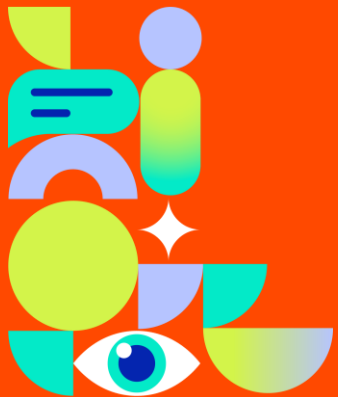
- ✦ Chacun contribue individuellement et collabore au sein du collectif
- ✦ Chacun **d'entre** nous contribue à faire de Bordeaux Bienvenue le moteur de la très grande satisfaction client et du rayonnement territorial
- ✦ Liberté à chaque membre de proposer des idées et de lancer des projets pour améliorer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

# BORDEAUX BIENVENUE

## 1<sup>ER</sup> COPIL : SYNTHÈSE DES ACTIONS RETENUES

3 actions (en gras) se distinguent :

- **Site internet d'information**
- Hotline Bordeaux Bienvenue avec un interlocuteur unique
- Propreté/sécurité



VOTE	ACTIONS RETENUES	ACTIONS MISES EN PLACE / ENVISAGÉES
1 vote	Navette éco-responsable / PMR / connexion aéroport > bordeaux lac	En cours de discussion
6 votes	<b>Site internet bordeaux bienvenue donnant accès à toute l'info : TBM, événement, guide/tourisme "solo à bordeaux" &gt; passeport bordeaux bienvenue avec flashcode</b>	<b>Communiquer aux organisateurs les infos destination pour une reprise sur le site internet du congrès &gt; En cours, page 'ressources' pour les organisateurs</b>
0 vote	Outil de communication collectif bordeaux bienvenue	Page <a href="#">Bordeaux Bienvenue</a> dédiée au collectif
0 vote	Information sur les événements en cours et dans le futur	Page <a href="#">Bordeaux Bienvenue</a> : mise en commun des informations sur les événements majeurs
0 vote	Communication sur les engagements	
0 vote	Accueil bagagerie	
1 vote	2 à 3 parcours de visite (en fonction du profil, budget) : accès à l'information, catalogue avec filtre	Lien vers la page du <a href="#">bureau des visites guidées</a> , en intégrant un filtre pour trouver des visites avec critères pré-sélectionnés
1 vote	Travailler sur le départ "accueil du départ"	
12 votes	<b>Hotline Bordeaux Bienvenue : 1 interlocuteur unique pour plusieurs formes/conciergerie, catalogue enrichi par les habitants, les étudiants, etc.</b>	<b>Standard OTCBM disponible 7/7 : +33 5 56 00 66 00</b> <b>Travail en cours : conciergerie destination via Whatsapp</b>
3 votes	Travailler avec l'ESS	<b>Répertoire des solutions et initiatives durables enrichi continuellement</b>
1 vote	Continuité de l'information entre les différents interlocuteurs : anticipation, conseil, plateforme	Page <a href="#">Bordeaux Bienvenue</a>
6 votes	<b>Propreté, sécurité : éclairage, ramassage ordures/événements</b>	<b>Problème de propreté à signaler : contacter le service territorial de votre secteur : <a href="#">annexe 3 synthèse commission du 06/04/2023</a></b>
2 votes	Signalétique : langues	

THÉMATIQUES	POINTS FORTS	PISTES D'AMÉLIORATIONS	MOYENNE 2022	MOYENNE 2023
ACCUEIL			9/10	9,1/10
TRANSPORTS	Accès aux transports en commun	Informations en station, circulation, disponibilité taxis	8/10	8,8/10
HÉBERGEMENT	Accompagnement visite de repérage et engagement charte hôtelière (allotement)	- Difficultés à trouver un hébergement lorsqu'il y a plusieurs grands événements en même temps à un prix abordable - Pré-réservation d'hôtel payante, trop coûteuse pour certains organisateurs - Accueil à la réception du client - Certains tarifs visiblement très haut	8/10	8,5/10
PROPRETE		Campements	8/10	8,8/10
SÉCURITÉ		- Campements autour du Lac - Campements quai de queyries	9/10	9,2/10
RESTAURATION	Variété et qualité de l'offre	Très peu d'interaction avec les restaurateurs bordelais	8,75/10	8,7/10
LIEUX D'ACCUEIL DE L'ÉVÉNEMENT	Environnement agréable et privilégié Réactivité et adaptabilité du personnel	- Certaines infrastructures vieillissantes - Coût de la location - Transparence du devis et des marges réalisées sur les prestataires sélectionnés	8,75/10	8,8/10
LOISIRS	Vente/visites de la ville		10/10	8,8/10
DURABILITÉ	Engagement global de la destination. Héritage des échanges et progrès techniques permis par la rencontre	Accompagnement opérationnel des collectivités sur ces sujets	8/10	7,7/10
DE MANIÈRE GÉNÉRALE	Accompagnement OT/BCB /partenaires Accueil, convivialité, beauté de la ville, richesse de la région	Permettre aux organisateurs locaux le choix des prestataires Communication inter-service dans les collectivités	8,75/10	8,9/10
TAUX DE SATISFACTION			85,9%	86,3%

**SYNTHÈSE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION RÉALISÉES AUPRÈS DES ORGANISATEURS EN 2022 ET 2023**

 **0,47%**

Augmentation du taux de satisfaction entre 2022 et 2023

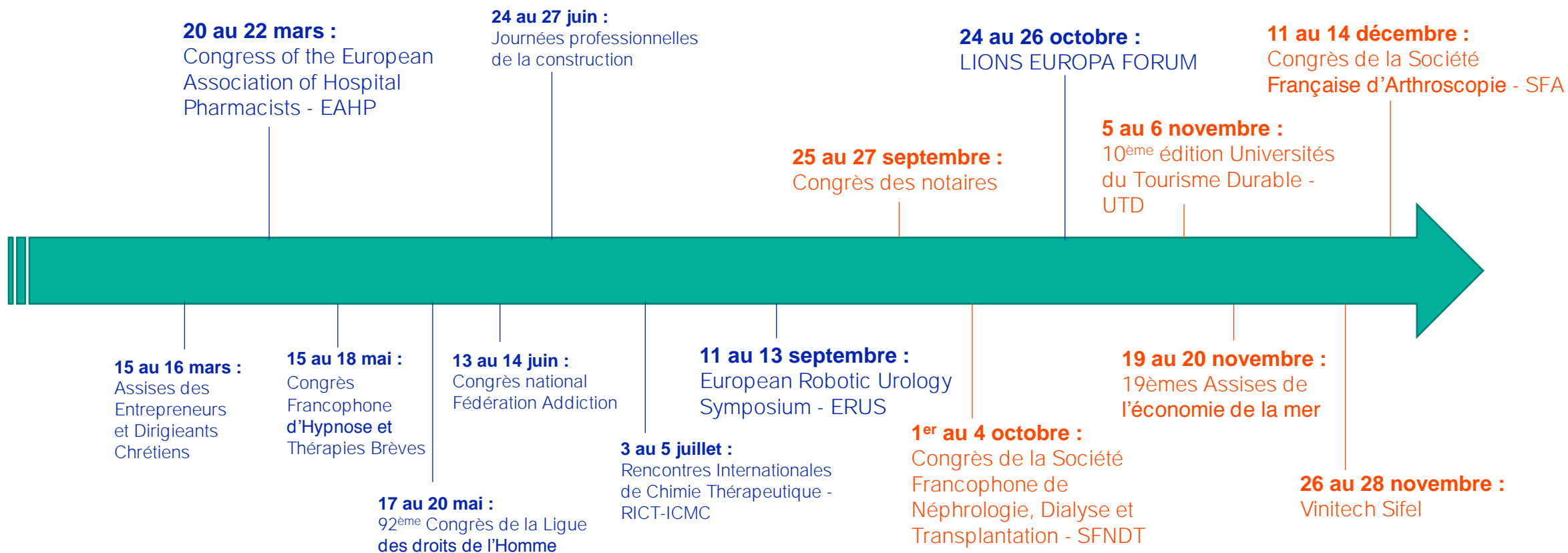
 **14**

**ENQUÊTES RÉALISÉES**

# BORDEAUX BIENVENUE




## CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS ACCOMPAGNÉS



# BORDEAUX BIENVENUE

## QUELLES PISTES D'AMÉLIORATIONS POUR 2024 ?

### Commerçants et restaurateurs partenaires Bordeaux Bienvenue :

 **Objectif :** Comment intégrer les commerçants et restaurateurs pour qu'ils soient des relais, des lieux d'accueil, dans le parcours des touristes d'affaires?

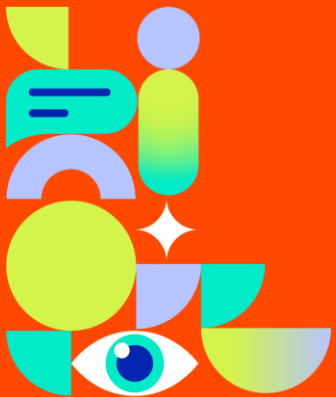
### Très grande satisfaction client :

La qualité d'accueil doit passer d'une approche centrée sur l'offre et les services à une approche centrée sur le client. Cela suppose d'adopter un point de vue extérieur et une posture empathique pour toucher les visiteurs au cœur et **atteindre la très grande satisfaction**

 **Objectif :** faire revenir sur la destination et être recommandé



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



# BORDEAUX BIENVENUE



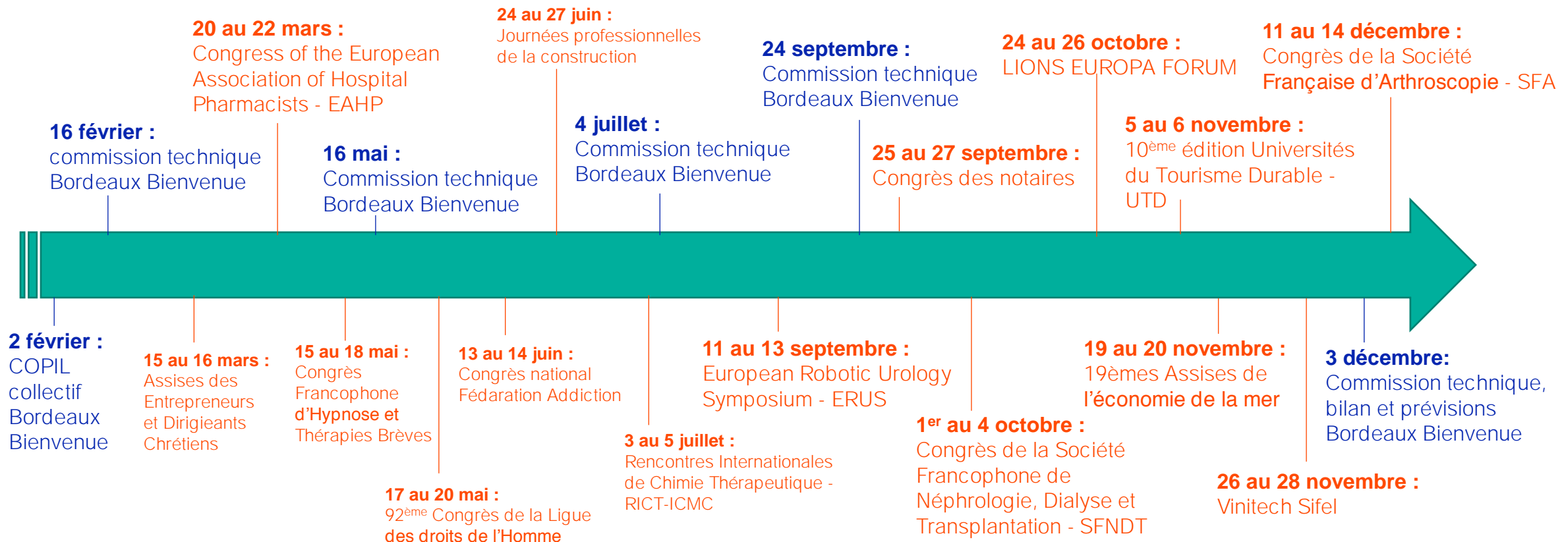
## ATELIERS

- ✦ Quels relais de Bordeaux Bienvenue chez les commerçants et restaurateurs ?
- ✦ Quels règles d'or et programme d'animation pour atteindre la « très grande satisfaction client ? »

# BORDEAUX BIENVENUE



## CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS ACCOMPAGNÉS



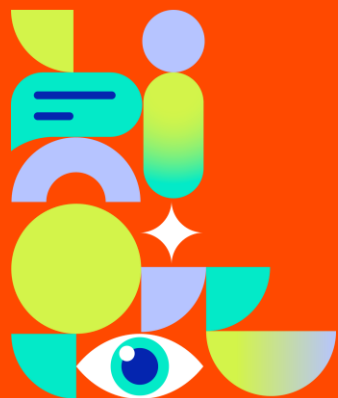
**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

## A VOS AGENDAS !

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

- ✦ **16 février** de 9h30 à 11h30
- ✦ **16 mai** de 9h30 à 11h30
- ✦ **4 juillet** de 9h30 à 11h
- ✦ **24 septembre** de 9h30 à 11h30
- ✦ **3 décembre** de 9h30 à 11h30

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



**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

**MERCI**

