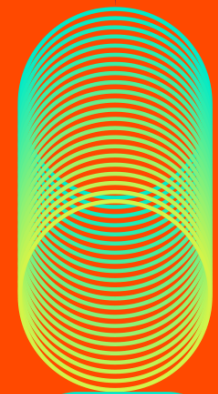
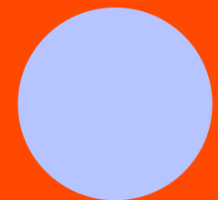


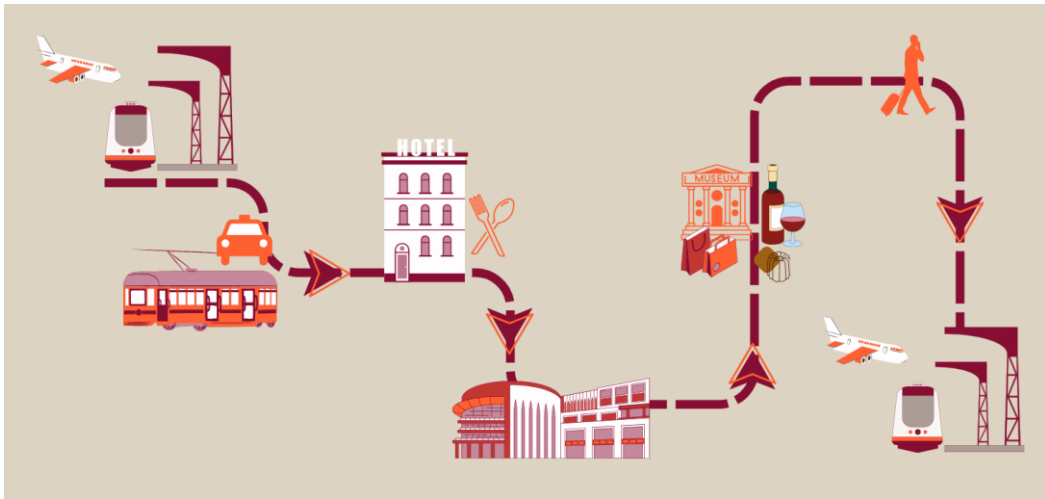
BORDEAUX BIENVENUE



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 mettre en œuvre les pratiques d'un accueil de très grande qualité à l'ensemble du parcours visiteur.



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





LE CHEMIN PARCOURU DEPUIS 2022 ET LES PERSPECTIVES

84 événements accompagnés représentant 101 641 participants

85% de taux de satisfaction en moyenne

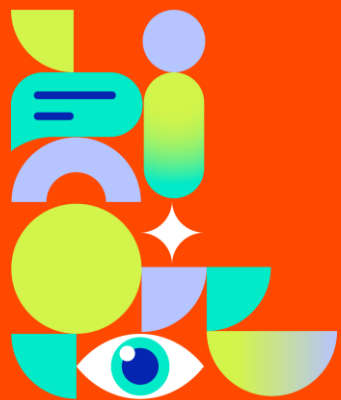
L'accueil est pensé dans sa globalité, en impliquant **tous les maillons de la chaîne d'accueil** et en intégrant **tous les visiteurs**.

En 2025, définition des **valeurs et des bonnes pratiques d'un accueil de très grande qualité** et co-construction des outils et supports associés.

En 2026, **les membres du collectif s'engagent à mettre en œuvre des actions concrètes pour déployer cet accueil « à la bordelaise »** à tous les maillons de la chaîne.

BORDEAUX
BIENVENUE

LES AVANTAGES MIS EN PLACE



BORDEAUX BIENVENUE

LES AVANTAGES DEPUIS 2022 84 événements accompagnés



Accueils

19 points d'accueil touristique sur le site du congrès

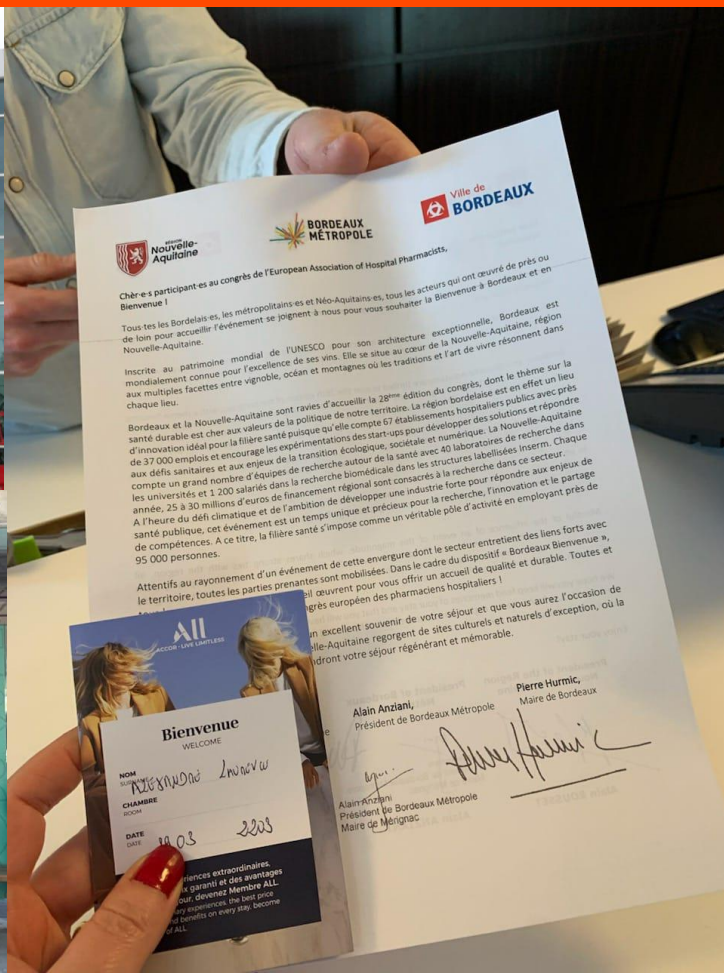
7 accueils en gare

7 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 84 événements accompagnés



Affichage

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

Affichage Bordeaux Bienvenue des congrès dans les hôtels

24 courriers de bienvenue distribués dans les hôtels co-signés par Bordeaux Métropole, la Mairie de Bordeaux et la Région Nouvelle Aquitaine.

BORDEAUX BIENVENUE

LES AVANTAGES DEPUIS 2022 84 événements accompagnés



Transports

73 000 pass congrès 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.

BORDEAUX BIENVENUE

LES AVANTAGES DEPUIS 2022 84 événements accompagnés

BORDEAUX BIENVENUE

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 PRÉSIDENTS 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

Bordeaux
Tourisme & Congrès

The screenshot shows the Bordeaux Bienvenue website interface. At the top, there are navigation links: 'Que recherchez-vous?', 'Demande de devis', and 'Contacter notre équipe'. Below this is the 'Bordeaux' logo and a menu with 'POURQUOI BORDEAUX?', 'ORGANISER VOTRE ÉVÉNEMENT', and 'LE CONVENTION BUREAU'. The main content area features the 'BORDEAUX BIENVENUE' logo and the title 'COLLECTIF BORDEAUX BIENVENUE'. A sub-header reads: 'Pour un accueil de qualité et durable des événements professionnels à impact positif pour le territoire.' To the right, it states: 'Actualités des événements professionnels, congrès confirmés, notes d'affluences, mobilités... retrouvez toutes les informations utiles pour l'accueil "sans couture" des événements professionnels fichés dans la démarche Bordeaux Bienvenue.' Below this is a section titled 'ACTUALITÉ DES ÉVÉNEMENTS' with three cards: 'Événements majeurs fichés Bordeaux Bienvenue', 'Calendrier des grands événements professionnels et grand public', and 'Agenda des congrès et salons professionnels'. At the bottom, there is a 'BOÎTE À OUTILS' section with four cards: 'Mode d'emploi PASS CONGRÈS', 'Carte', 'Taxis', and 'Charte graphique Bordeaux'.

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

BORDEAUX BIENVENUE

2025 – 16 ÉVÈNEMENTS ACCOMPAGNÉS



3 points d'accueil touristique sur les lieux de congrès



1 accueil en gare



1 accueil à l'aéroport



4 habillages de stations de tramway



8 courriers de bienvenue distribués dans les hôtels

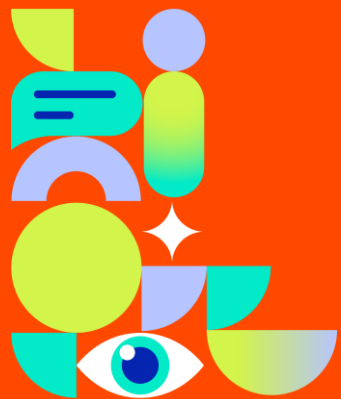


12 000 pass congrès offerts

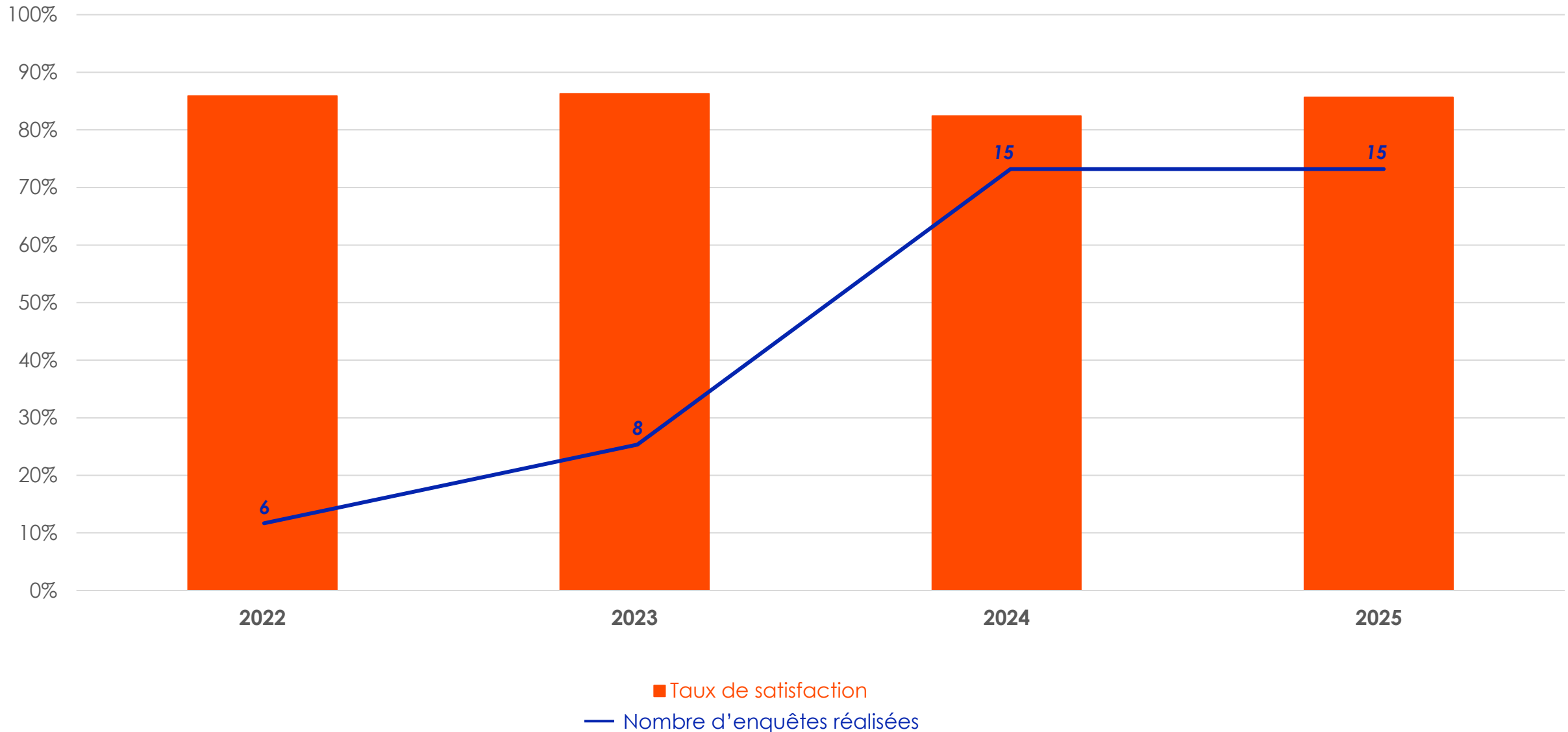
Un budget contraint pour la prise en charge des pass congrès et des habillages tramway mais un **accompagnement renforcé des organisateurs** notamment sur les enjeux de **développement durable** et d'héritage.

BORDEAUX
BIENVENUE

SYNTHÈSE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION



EVOLUTION DU TAUX DE SATISFACTION DEPUIS 2022



BORDEAUX
BIENVENUE

RÉSULTAT DES ENQUÊTES DE SATISFACTION 2025

réalisées auprès des organisateurs

85,6%



3,9 PTS Hausse du taux de satisfaction entre 2024 et 2025

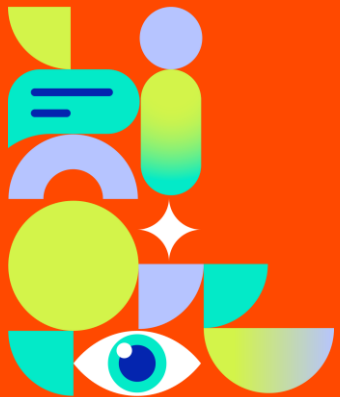
Taux de satisfaction 2024 : 82,4%

En comparaison, l'an dernier, le taux de satisfaction était en baisse de 4,5pts par rapport à 2023.



15 ENQUÊTES

Base 15 enquêtes : ACM TEI, CGT, AFS, JNIM, AFASH, IRCCADE, CURIE, PNIRS, WFC, JOBIM, EEA, SLE, GODF, SFRO, GSEF.



BORDEAUX BIENVENUE

L'ESSENTIEL EN UN COUP D'



Ce qui fait la force de Bordeaux

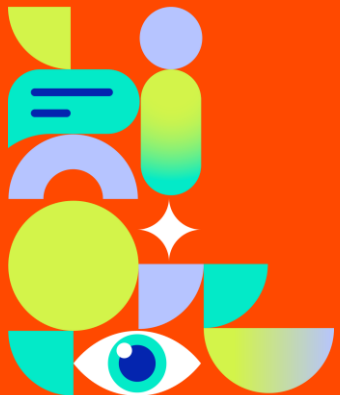
- Équipes **réactives et à l'écoute**
- **Pass transport** très différenciant
- **Hébergement** de qualité et bien situé
- **Offre restauration qualitative**
- **Sentiment de sécurité élevé**
- **Destination très appréciée** (ville + visites)
- Engagement fort en **durabilité** (zéro déchet, ESS)



Les pistes d'améliorations

- Multiplicité des interlocuteurs
- Problèmes techniques sur certains sites (clim, bruit, équipements, eau)
- **Complexité d'utilisation de l'application TBM pour les internationaux**
- Offre de restauration limitée à Bordeaux Lac
- Organisation des excursions trop complexe

THÉMATIQUES	MOYENNE 2025
ACCUEIL	9,1/10
TRANSPORTS	8,1/10
HÉBERGEMENT	8,5/10
PROPRETE	8,2/10
SÉCURITÉ	8,7/10
RESTAURATION	8,5/10
LIEUX D'ACCUEIL DE L'ÉVÉNEMENT	8,8/10
LOISIRS	8,9/10
DURABILITÉ	8,3/10
DE MANIÈRE GÉNÉRALE	8,5/10
TAUX DE SATISFACTION	85,6/100



BORDEAUX BIENVENUE

ZOOM PAR THÉMATIQUES

Lieux & organisation

- ✓ + équipes + lieux adaptés
- ⚠ - multi-interlocuteurs - confort (bruit, chaleur, vétusté)

Mobilité & accès

- ✓ + pass congrès très appréciés
- ⚠ - Difficultés utilisation pass internationaux - travaux - envoi tardif des pass

Expérience sur place

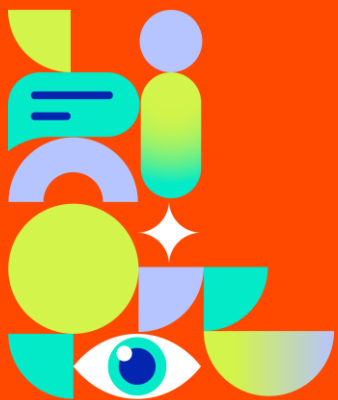
- ✓ + restauration qualitative + sécurité
- ⚠ - capacité lieux - offre restauration autour Bordeaux Lac

Expérience destination

- ✓ + ville très appréciée
- ⚠ - Offre packagée pour les excursions - coordination des visites

Durabilité

- ✓ + engagements forts et visibles
- ⚠ - Restauration végétarienne plus chère que la classique - accès à l'eau du robinet



BORDEAUX BIENVENUE

TOP 5 DES PRIORITÉS D'ACTION

1. Simplifier le parcours organisateur

→ Interlocuteur unique / référent projet

2. Mieux anticiper

→ Pass transports, excursions et visites guidées

3. Améliorer l'expérience sur site

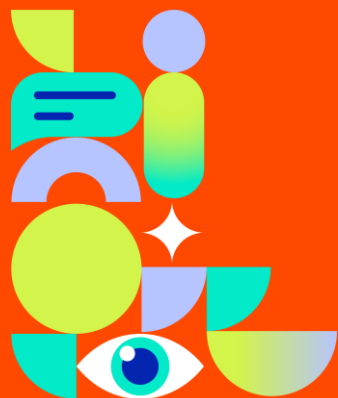
→ Climatisation, acoustique, équipements

4. Structurer l'offre « destination »

→ Excursions packagées + offres clés en main

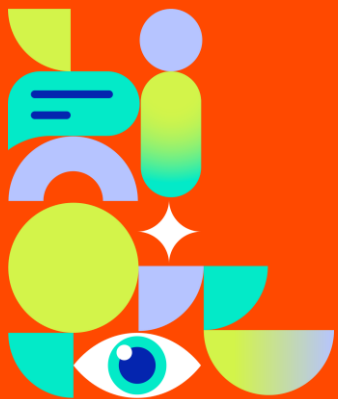
5. Renforcer l'offre durable

→ Eau potable accessible lors des grandes manifestations + accompagnement RSE + ESS



BORDEAUX
BIENVENUE

**2026, MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS
CONCRÈTES POUR DÉPLOYER LA
TRÈS GRANDE QUALITÉ D'ACCUEIL À
TOUS LES MAILLONS DE LA CHAÎNE**



1 CHARTE D'ENGAGEMENTS SIGNÉE

PAR LES MEMBRES DU COLLECTIF BORDEAUX BIENVENUE

QUI FORMALISE LES VALEURS PARTAGÉES

**HOSPITALITÉ • AUTHENTICITÉ • PRÉVENANCE • OUVERTURE • ENGAGEMENT
DURABLE • AMÉLIORATION CONTINUE**

Marquer une nouvelle étape pour engager l'ensemble des maillons de la chaîne d'accueil à offrir une très grande qualité d'accueil.

Cette charte constitue le socle d'actions concrètes à venir : déploiement des outils Bordeaux Bienvenue, diffusion du guide d'accueil, valorisation des bonnes pratiques et animation du réseau.

BORDEAUX BIENVENUE

Engagements pour un accueil de très grande qualité Bordeaux Bienvenue

Porté par l'Office de tourisme et des congrès Bordeaux Métropole, le collectif Bordeaux Bienvenue rassemble les acteurs de la chaîne d'accueil, unis autour d'une ambition : atteindre la très grande satisfaction de nos visiteurs en offrant un accueil « sans couture ».

Ensemble, les membres du collectif Bordeaux Bienvenue ont défini les valeurs d'un accueil « à la bordelaise » et s'engagent à mettre en œuvre les actions suivantes :

1/ Hospitalité et convivialité

- Accueillir chaque visiteur avec un sourire, un regard chaleureux et un mot de bienvenue
- Créer un environnement dans lequel le visiteur se sente attendu et considéré

2/ Authenticité et sincérité

- Partager spontanément l'histoire, la culture et les singularités du territoire
- Valoriser en priorité les spécialités, les produits et les savoir-faire locaux
- Provoquer des bons moments de partage et d'échange

3/ Connaissance de la destination

- Proposer 2 à 3 recommandations adaptées au profil du visiteur et aux actualités de la destination
- Mettre à disposition des informations pratiques (plans, brochures, QR codes)
- Partager ses coups de cœur

4/ Propreté et confort

- Maintenir un espace propre, confortable et accueillant
- Proposer des attentions simples : eau, assise, support d'information

5/ Ouverture et accessibilité

- Adapter son accueil au profil et aux besoins du visiteur, dans un esprit d'ouverture
- Favoriser l'accueil multilingue à l'oral avec des mots simples et grâce à l'affichage/supports visuels

6/ Respect

- Accueillir chaque visiteur avec la même attention, sans distinction
- Garantir des prix justes, attractifs et une transparence dans l'offre

7/ Prévenance et générosité

- Aller au-delà des attentes des visiteurs
- Anticiper les besoins et informer clairement en cas d'attente ou d'imprévu
- Offrir une attention particulière qui fait sens avec le territoire et son activité

8/ Engagement durable

- Agir pour réduire l'empreinte carbone de nos activités : tri, réduction des déchets, économies d'énergie, priorité donnée aux circuits courts, etc.
- S'engager dans une démarche de labélisation et créer des partenariats avec des associations locales, initier des actions solidaires, etc.
- Sensibiliser les visiteurs et les inciter à adopter des pratiques durables dans leur quotidien

9/ Amélioration continue

- Observer et mesurer précisément la satisfaction de nos clients
- Identifier les irritants et apporter une réponse
- Ajuster nos pratiques pour améliorer en continu la qualité de l'accueil

BORDEAUX BIENVENUE

En appliquant ces actions au quotidien, nous contribuons ensemble à offrir une expérience fluide, humaine et mémorable à chaque visiteur, et à **faire de Bordeaux une destination reconnue pour la très grande qualité de son accueil.**

Fait à Bordeaux, le xx xxxxx 2026

Les membres du collectif Bordeaux Bienvenue :

Aéroport de Bordeaux-Mérignac

Gare Saint-Jean

Kéolis Bordeaux Métropole Mobilités

Syndicats de taxis et de VTC

UMIH33

Club Hôtelier Bordeaux Métropole

Office du Commerce bordelais

Bordeaux Mon Commerce

Bordeaux Palais de la Bourse

Beam

Stade Atlantique Bordeaux Métropole

Office de tourisme et des congrès de
Bordeaux Métropole

LES ENGAGEMENTS À AFFICHER DANS SES LOCAUX POUR SON ÉQUIPE

Bordeaux Bienvenue



À Bordeaux, l'accueil est un engagement !

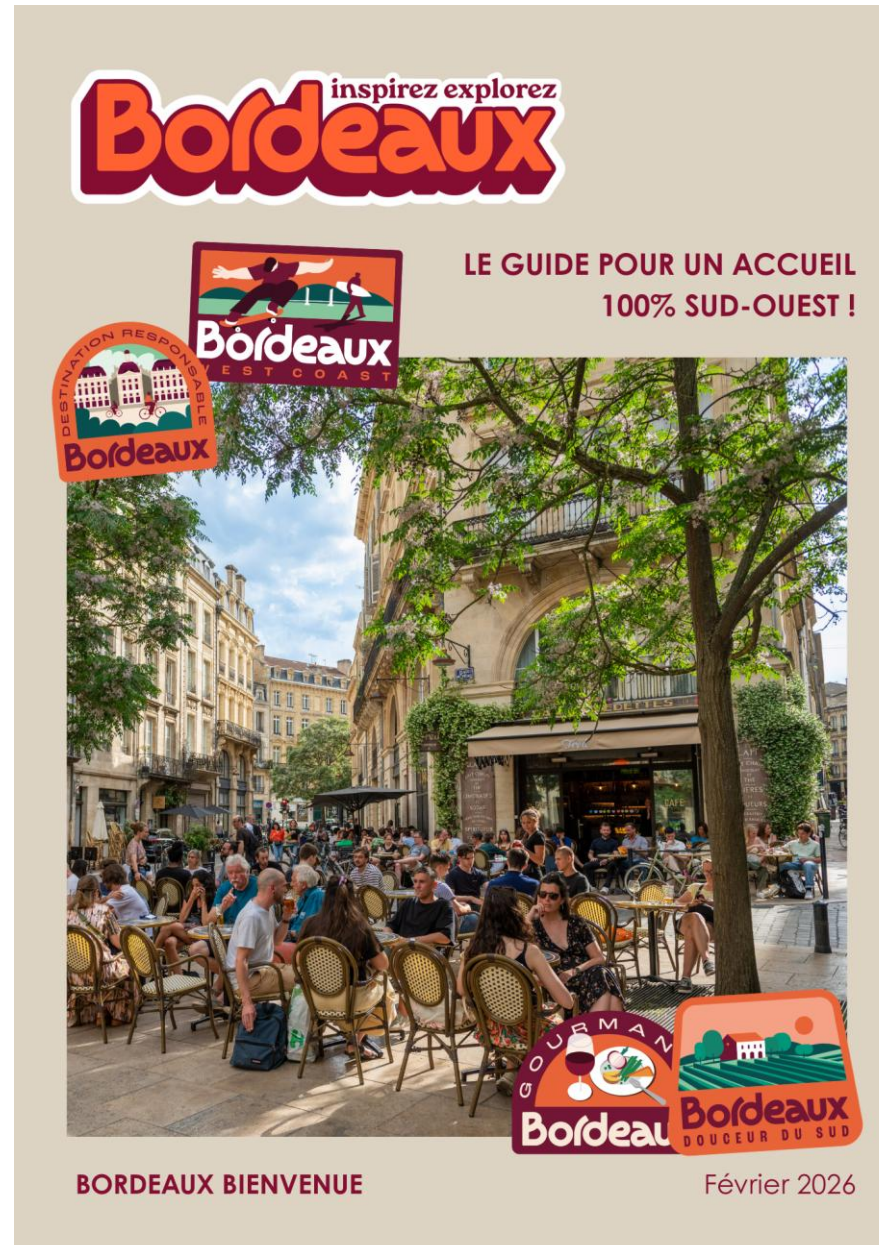
Chaleureux, authentique et durable, il fait de chaque visite une expérience mémorable. Ensemble, faisons de Bordeaux une référence en matière d'accueil pour garantir la très grande satisfaction de nos visiteurs et renforcer l'attractivité de notre territoire.

JE M'ENGAGE À :

- 1** Accueillir chaque visiteur avec le sourire et authenticité.
- 2** Partager l'histoire du territoire avec passion et enthousiasme.
- 3** Informer les visiteurs sur la destination, les infos pratiques, les actus et mes coups de cœur.
- 4** Maintenir un espace propre, confortable et accueillant.
- 5** Personnaliser le service dans un esprit d'ouverture et 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 l'accueil au quotidien.



1 GUIDE D'ACCUEIL FORMAT « MAGAZINE » POUR ANIMER SON ÉQUIPE



BORDEAUX BIENVENUE

Février 2026

1 PIN'S AIMANTÉ À ARBORER SUR SA TENUE



Bordeaux
Bienvenue



Custom
Name Brooch

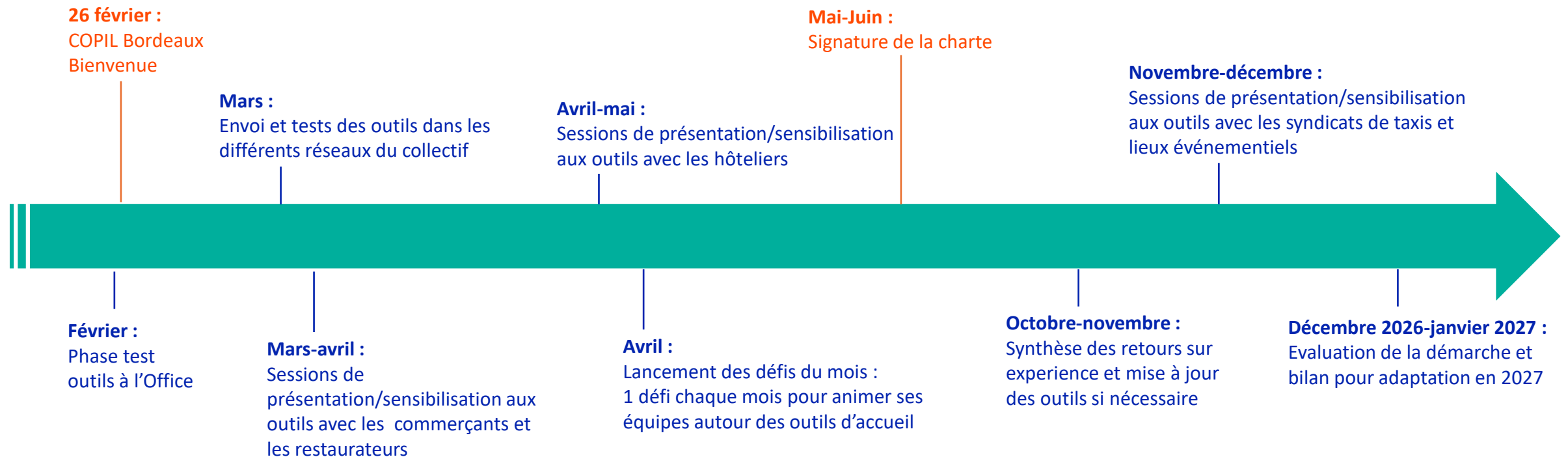


 Pins bonmarche.fr



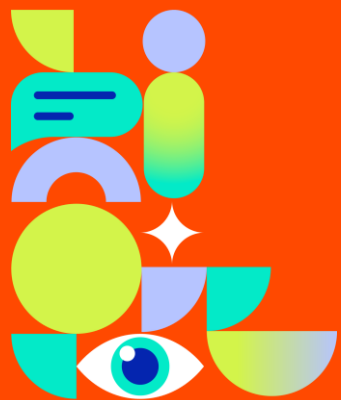
 Pins bonmarche.fr

PHASES DÉPLOIEMENT DES OUTILS BORDEAUX BIENVENUE



BORDEAUX
BIENVENUE

**ÉCHANGES DE BONNES PRATIQUES
CONCRÈTES POUR L'AMÉLIORATION
DE L'ACCUEIL**



BORDEAUX
BIENVENUE

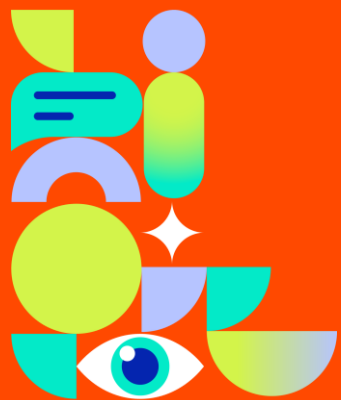
ATELIER 2026 INSPIRATION DES PRATIQUES À SUCCÈS

Table 1 : Médéric Demelle > super personnalisation de l'accueil client

Table 2 : Anna Pédelaborde > gestion des avis négatifs

Table 3 : Audrey Clémenceau > amélioration de l'accueil à l'aéroport

Table 4 : Florence Blancpain > accueil client organisateur sur événement



BORDEAUX BIENVENUE



CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS ACCOMPAGNÉS 2026



BORDEAUX
BIENVENUE

PROCHAINS RENDEZ-VOUS

- ✦ **02/04/2026 de 14h30 à 16h** - Office de Tourisme et des Congrès Bordeaux Métropole
- ✦ **26/05/2026 de 14h30 à 16h** - Entrepôt Kéolis
- ✦ **29/09/2026 de 14h30 à 16h** - Office de Tourisme et des Congrès Bordeaux Métropole
- ✦ **24/11/2026 de 14h30 à 16h** - Office de Tourisme et des Congrès Bordeaux Métropole

