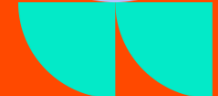
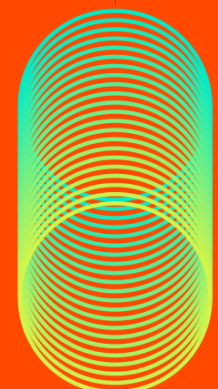
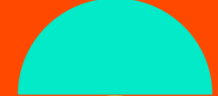


**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

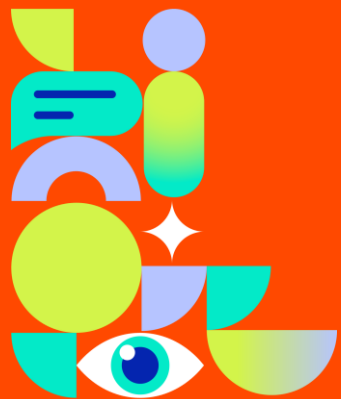


**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

# COMMISSION TECHNIQUE DU COLLECTIF BORDEAUX BIENVENUE

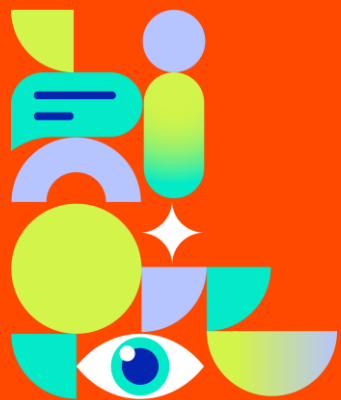
## Ordre du jour :

- ✦ Présentation des événements majeurs du 1<sup>er</sup> trimestre 2025
- ✦ Point d'étape sur les travaux du groupe de travail commerçants et restaurateurs
- ✦ Premières tendances des enquêtes de satisfaction et brainstorming d'amélioration
- ✦ Tour de table des idées nouvelles et questions diverses



**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

# PRÉSENTATION DES ÉVÉNEMENTS MAJEURS DU 1<sup>ER</sup> TRIMESTRE 2025



**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

# 2ÈMES ASSISES NATIONALES DE L'ÉDITION INDÉPENDANTE

Du 6 au 7 février 2025

400 participants

Audience nationale

Lieu : TNBA



**FÉDÉRATION DES  
ÉDITIONS  
INDÉPENDANTES**

## Dispositif Bordeaux Bienvenue :

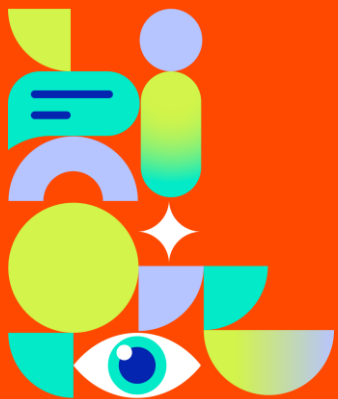
**Transports** : tickartes offertes pour les 400 participants pour 2 jours

**Accueil comptoirs ou volants gare**

**Pavoisement Mairie** : 40 kakémonos le long des quais entre les stations Sainte-Croix et la Place de la Bourse pour informer les habitants sur la filière et l'événement

**Communication** digitale sur LinkedIn BCB

**Courrier de bienvenue** co-signé par les institutions : Mairie, Bordeaux Métropole et Région Nouvelle Aquitaine ; et remise dans les hôtels à la remise des clés



**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

# 18TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON TANGIBLE, EMBEDDED AND EMBODIED INTERACTION – ACM TEI 2025

Du 4 au 7 mars 2025

280 participants

Audience internationale

Lieu : Domaine du Haut-Carré

**Conference Information**



04-07 March 2025, Bordeaux, France

[Dispositif Bordeaux Bienvenue :](#)

**Transports** : tickartes offertes pour les 280 participants pour 5 jours



**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

## CONGRÈS FNME CGT

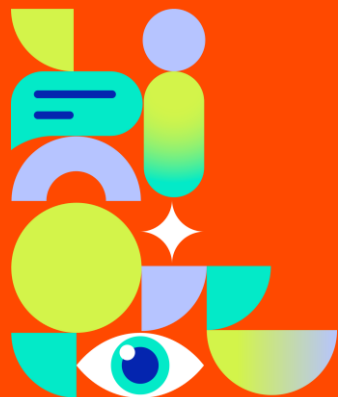
Du 10 au 14 mars 2025  
800 participants  
Audience nationale  
Lieu : Palais des Congrès

### Dispositif Bordeaux Bienvenue :

**Transports** : tickartes offertes pour les 800 participants pour 5 jours

**Accueil comptoirs ou volants gare**

**Communication** digitale sur LinkedIn BCB



**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

# AERIAL FIREFIGHTING SERIES: EUROPE CONFERENCE AND EXHIBITION

Du 24 au 27 mars 2025

350 participants

Audience internationale

Lieu : Centre de Congrès Cité Mondiale

**AERIAL FIRE  
FIGHTING**



Dispositif Bordeaux Bienvenue :

**Transports** : tickartes offertes pour les 350 participants pour 5 jours

**Affichage** Bordeaux Métropole sur 4 abris-tram > Hôtel de ville, Porte de Bourgogne, CAPC, Grand Théâtre > pose le 21/03 et dépose le 28/03

**Courrier de bienvenue** co-signé par les institutions : Mairie, Bordeaux Métropole et Région Nouvelle Aquitaine ; et remise dans les hôtels à la remise des clés

**Communication** digitale sur LinkedIn BCB



# BORDEAUX BIENVENUE

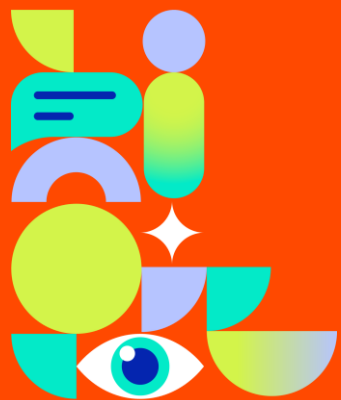


## CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS ACCOMPAGNÉS 2025



**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

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



# BORDEAUX BIENVENUE

**Bordeaux**  
Bienvenue



## SYNTHÈSE

**2 réunions** : 2 oct et 8 nov 2024

**10 personnes du collectif impliquées dans le groupe** : Bordeaux Métropole, Mairie de Bordeaux, CCI Bordeaux Gironde, UMIH33, Maison Faber Lascombes, Bordeaux Mon Commerce, L'échoppe de la lune, Galeries Lafayette, Office de Tourisme et des Congrès Bordeaux Métropole

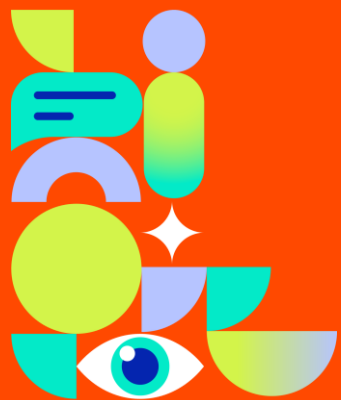
**1 document finalisé** : charte « Engagements Bordeaux Bienvenue »

**1 document 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/ 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.

### 4/ 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).

### 5/ Respect

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

### 6/ 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.).

### 7/ 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.

### 8/ 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)

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

# Bordeaux

## Bienvenue

Ici, on s'engage à :

- 1 Accueillir chaque visiteur avec convivialité et authenticité.
- 2 Partager notre histoire, nos singularités avec passion et sincérité.
- 3 Maintenir un espace propre, confortable et accueillant.
- 4 Personnaliser notre service dans un esprit d'ouverture selon les besoins de chacun.
- 5 Respecter les visiteurs et pratiquer des prix justes.
- 6 Anticiper les attentes avec prévenance et générosité.
- 7 Adopter des pratiques durables et responsables.
- 8 Améliorer notre accueil au quotidien.

Bordeaux  
Bienvenue





1 badge ou pins à arborer fièrement sur sa tenue

# BORDEAUX BIENVENUE

## Bordeaux

### Bienvenue

Ici, on s'engage à :

-  1 Accueillir chaque visiteur avec convivialité et authenticité.
-  2 Partager notre histoire, nos singularités avec passion et sincérité.
-  3 Maintenir un espace propre, confortable et accueillant.
-  4 Personnaliser notre service dans un esprit d'ouverture selon les besoins de chacun.
-  5 Respecter les visiteurs et pratiquer des prix justes.
-  6 Anticiper les attentes avec prévenance et générosité.
-  7 Adopter des pratiques durables et responsables.
-  8 Améliorer notre accueil au quotidien.

## ENGAGEMENTS BORDEAUX BIENVENUE

### Bordeaux Bienvenue

Ici, on s'engage à :

1. *Accueillir chaque visiteur avec chaleur et authenticité.*
2. *Partager notre histoire avec passion et transparence.*
3. *Maintenir un espace propre, confortable et accueillant.*
4. *Personnaliser notre service dans un esprit d'ouverture selon les besoins de chacun.*
5. *Respecter les visiteurs et pratiquer des prix justes.*
6. *Anticiper les attentes avec prévenance et générosité.*
7. *Adopter des pratiques éco-responsables.*
8. *Améliorer notre accueil au quotidien.*

Prochaine étape : Impliquer un petit groupe de commerçants et restaurateurs qui ne font pas partie du groupe de travail pour tester leur réceptivité à la charte et identifier d'éventuels ajustements nécessaires avant la validation finale.

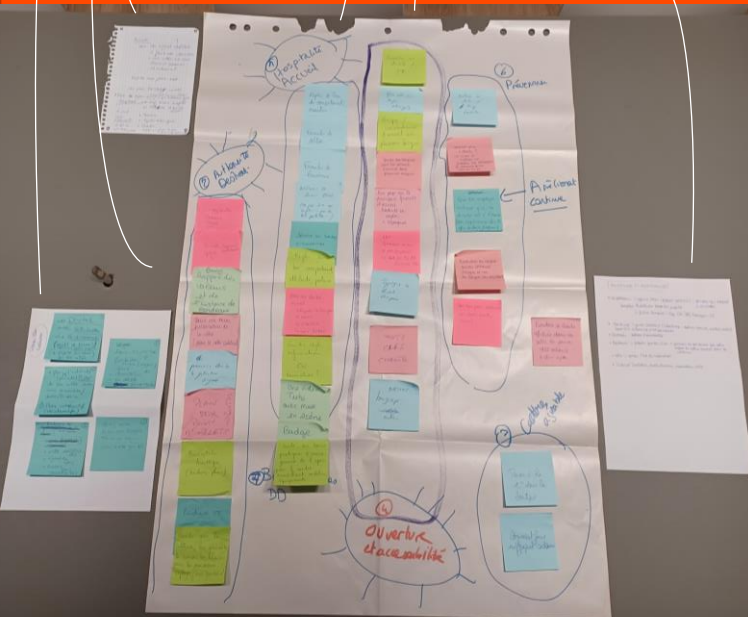
➤ **Premier test en février**

# 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 :

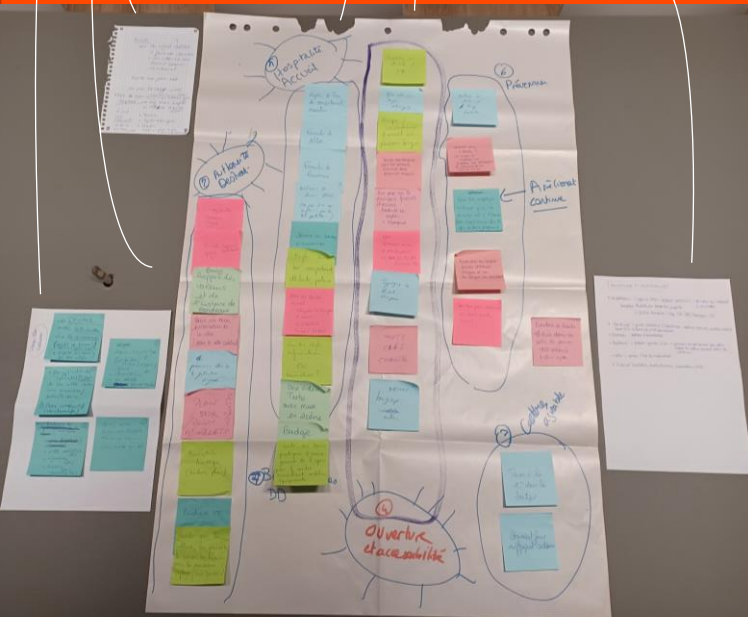
- Hospitalité et convivialité,
- Authenticité et sincérité,
- Ouverture et accessibilité.

# 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 :

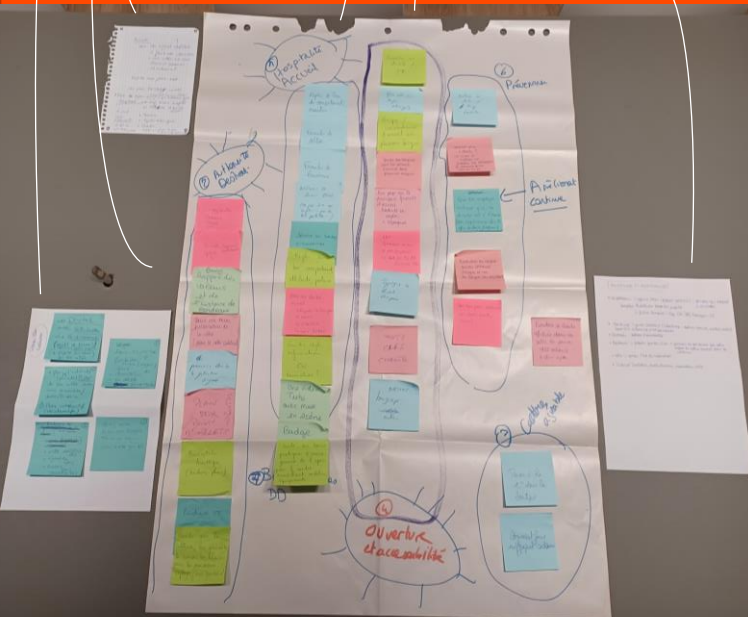
- regarder dans les yeux
- sourire
- Formules de politesse

# 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

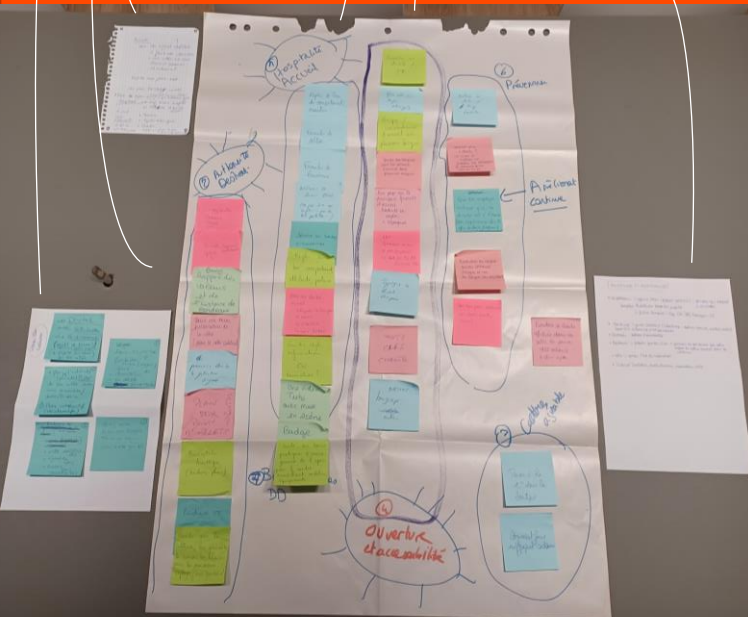
Lien Google Form > gagne une visite guidée

# 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

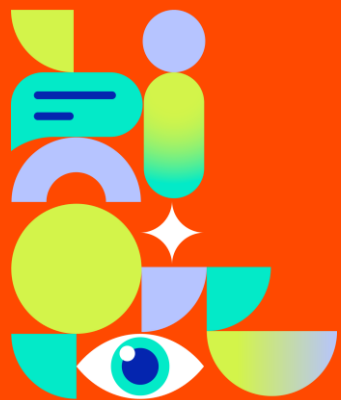
Petit équipement : pompe, kit de réparation, infos

### 6/ Indications

Toilettes, distributeur banque, réparateur vélo, etc.

**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

# PREMIÈRES TENDANCES DES ENQUÊTES DE SATISFACTION ET BRAINSTORMING D'AMÉLIORATION



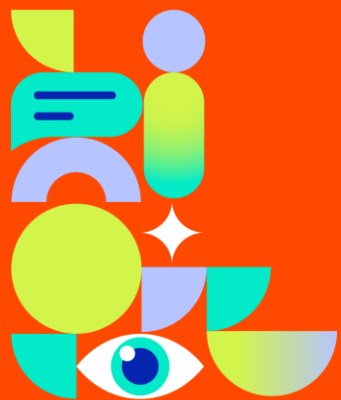
**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**



# ECHANGES/RETOURS SUR LES ÉVÉNEMENTS ACCUEILLIS EN 2024

Résultat des enquêtes de satisfaction à fin d'année :  
**81,2%**



Taux de satisfaction 2023 : 86,3%  
Baisse du taux de satisfaction : 5,9%

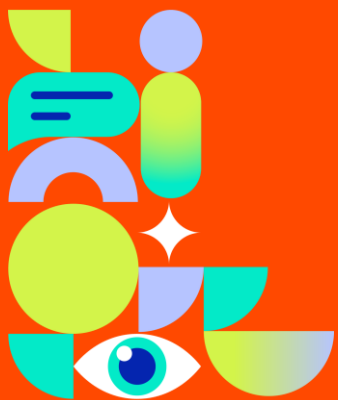


THÉMATIQUES	POINTS FORTS	PISTES D'AMÉLIORATIONS	MOYENNE 2023	MOYENNE 2024	<b>SYNTHÈSE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION RÉALISÉES AUPRÈS DES ORGANISATEURS</b>   <b>5,9 %</b> Baisse du taux de satisfaction entre 2023 et 2024   <b>8</b> <b>ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2024</b>
ACCUEIL	- Documentation touristique - Interlocuteurs à l'écoute	- Ne pas survendre la destination (temps de trajets, qualité des infrastructures)	9,1/10	9,1/10	
TRANSPORTS	- Offre transports en commun	- informations en station, circulation, réactivité lors des problèmes utilisateurs - trouver une solution pour les étrangers qui ne peuvent pas utiliser l'appli TBM - Densifier le réseau de tram plus facilement lorsque cela est nécessaire - <b>Rénovation aéroport (commerces, cafés, etc.) dans la zone d'embarquement</b>	8,8/10	8,3/10	
HÉBERGEMENT	- Accompagnement visite de repérage et engagement charte hôtelière (allotement)	- Accueil réception client/amabilité du personnel de bar - Tensions pour trouver un hébergement en juin - Faire preuve de souplesse pour négocier, vigilance au rapport qualité/prix - <b>Prendre les plaintes au sérieux dans une démarche d'amélioration continue</b>	8,5/10	8,1/10	
PROPRETE		- Propreté de la ville	8,8/10	7,8/10	
SÉCURITÉ		- Prix sécurité incompressible relevant d'un marché public - Interlocuteur unique préfecture/hôpitaux pour prendre en compte l'événement	9,2/10	8,6/10	
RESTAURATION	- Variété et qualité de l'offre, à l'écoute et engagés	- Manque de choix parmi les traiteurs sur le lieu du congrès et très cher	8,7/10	8,0/10	
LIEUX D'ACCUEIL DE L'ÉVÉNEMENT	- Réactivité et adaptabilité du personnel, écoute	- Certaines infrastructures vieillissantes : ratio nombre de places et toilettes - Coût de la location et des équipements techniques ou mobilier, internet - Transparence du devis et des marges réalisées sur les prestataires sélectionnés - Défauts de bâtiments récents (panne électrique, micros HS, pas d'accès au local technique, étroitesse des places) - <b>Lister ce qui n'est pas prévu dans le devis pour alerter l'organisateur</b> - <b>Equiper de climatisation, distributeur d'eau avec filtre</b> - Permettre aux organisateurs locaux le choix du traiteur/certains prestataires	8,8/10	6,8/10	
LOISIRS	- Visites ville et excursions		8,8/10	8,3/10	
DURABILITÉ	- Engagement global de la destination et accompagnement	- Offrir la possibilité de remplir des gourdes	7,7/10	8,3/10	
DE MANIÈRE GÉNÉRALE	Accueil, convivialité, beauté de la ville, richesse de la région		8,9/10	8,4/10	
<b>TAUX DE SATISFACTION</b>			<b>86,3%</b>	<b>81,2%</b>	

**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

## **TOUR DE TABLE DES IDÉES NOUVELLES ET QUESTIONS DIVERSES**

**À votre niveau, comment votre organisation  
peut-elle contribuer à renforcer l'attractivité et la  
satisfaction des visiteurs à Bordeaux en 2025 ?**



**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

**À VOS AGENDAS !**

COFIL : vendredi 14 février 2025 – 9h-14h – Hôtentique

Commissions techniques :

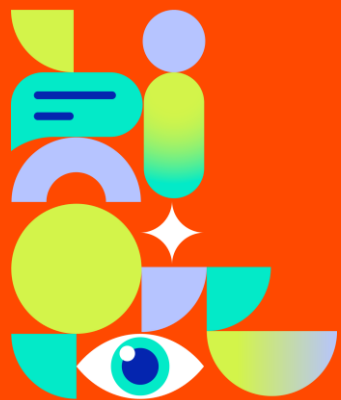
Mardi 18 mars 2025 – 14h30-16h – OTCBM

Jeudi 22 mai 2025 – 11h-12h30 – OTCBM

Mercredi 2 juillet 2025 – 9h30-11h – OTCBM

Mercredi 24 septembre 2025 – 9h30-11h – OTCBM

Jeudi 27 novembre 2025 – 9h30-11h – OTCBM



**BORDEAUX**  
**BIENVENUE**

**MERCI**

