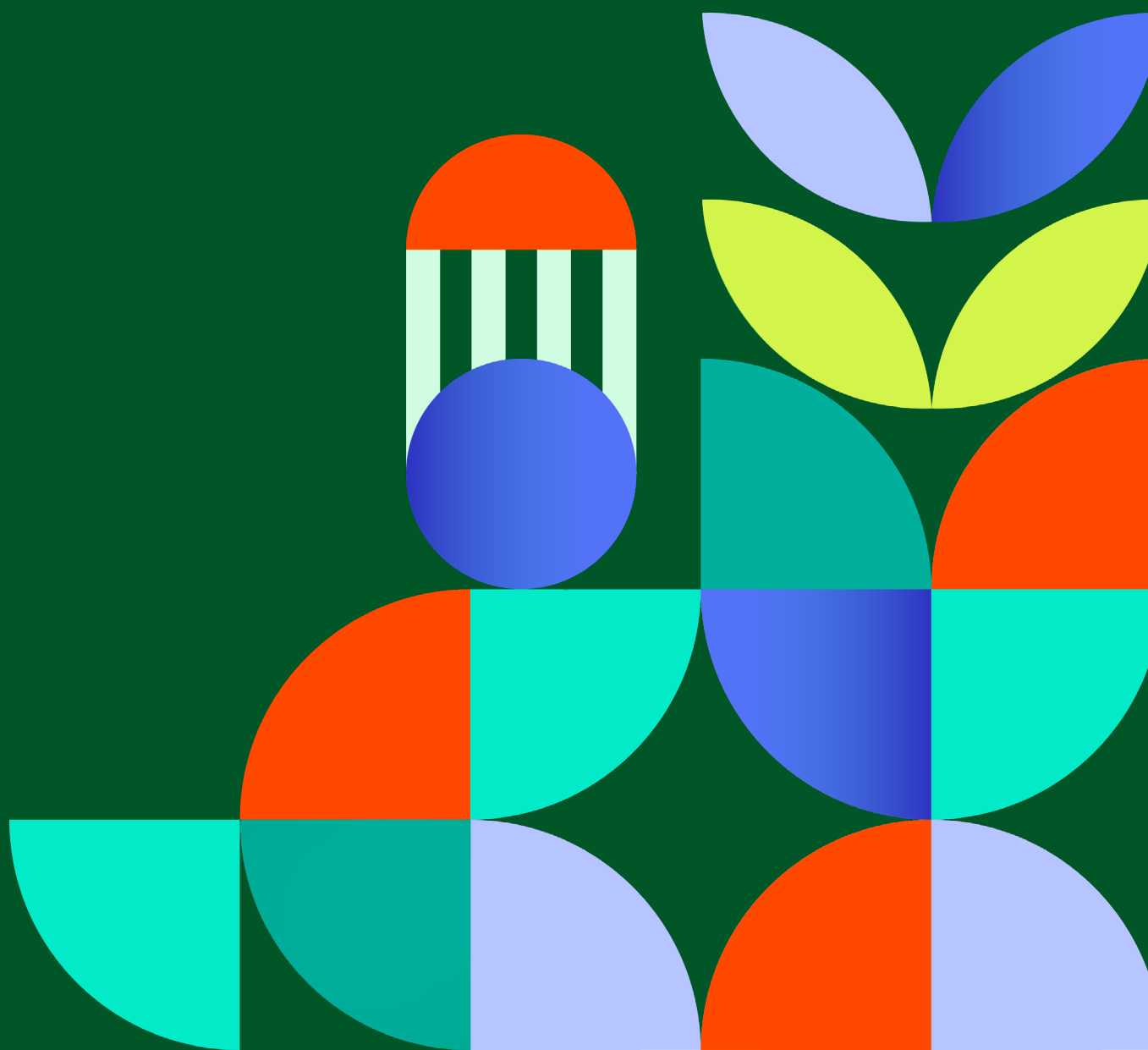
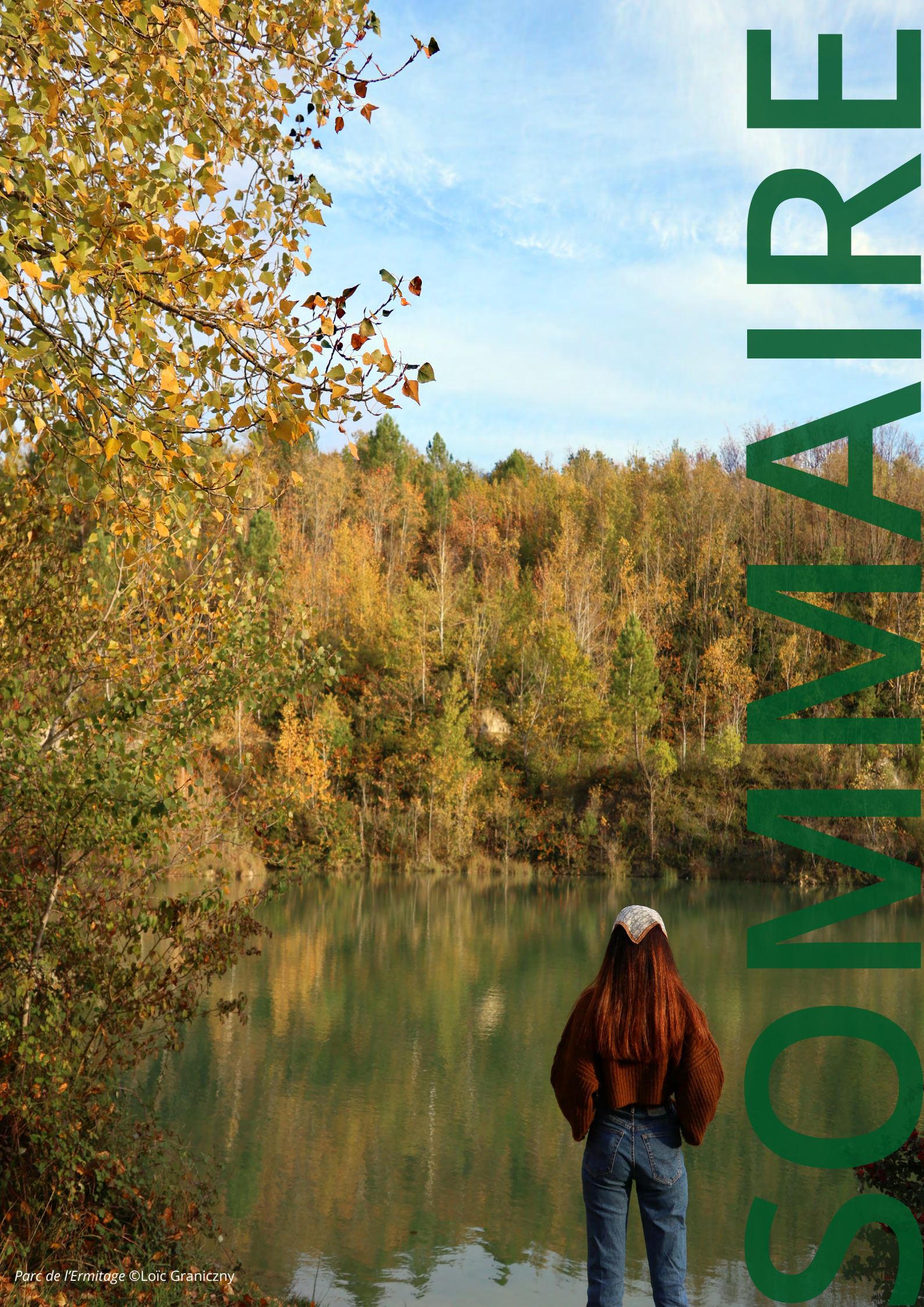


# Bâtir, ensemble, une destination reconnue de tourisme responsable

Rapport 2024 sur les résultats des actions 2023







# SO M A I R E



<b>Edito</b>	5
--------------	---

## **Bilan des actions par axe et perspectives**

Axe 1 : Accompagner l'offre touristique bordelaise dans sa transition responsable	6-7
---	-----

Axe 2 : Placer l'habitant au cœur de la vie touristique d'une destination humaine et solidaire	8-9
--	-----

Axe 3 : Développer les rencontres professionnelles et les grands événements à impact positif pour le territoire	10-11
---	-------

Axe 4 : Piloter le développement économique du tourisme de manière soutenable	12-13
---	-------

<b>Contribution aux 17 Objectifs de développement durable des Nations Unies</b>	15
---	----

<b>Annexe : Récapitulatif des objectifs de l'année 2023</b>	16-19
---	-------







# Bordeaux, 3<sup>e</sup> destination durable au monde au baromètre GDS-Index/TripAdvisor, une reconnaissance de la qualité d'accueil et des engagements responsables de la destination

En 2023, le tourisme et l'événementiel bordelais ont repris des couleurs, avec l'attractivité toujours forte du territoire et l'accueil de grandes manifestations, parmi lesquelles la coupe du monde de rugby et le Tour de France. Le chiffre de 7 millions de nuitées marchandes, en augmentation de 8% comparé à 2022, en atteste déjà. Parallèlement, l'offre de proximité s'est étoffée, notamment avec des visites pour faire découvrir les communes de la métropole et de nouveaux parcours de balade sur le territoire.

Nous avons continué à déployer la stratégie touristique métropolitaine. Mais cette stratégie est évolutive : elle peut être infléchie en lien avec les attentes et perspectives des acteurs du territoire, fidèlement à l'esprit de collaboration qui l'a initiée. En 2023, une nouvelle rencontre s'est donc tenue avec notre écosystème local, dans le cadre de la démarche participative Agora pour le tourisme à Bordeaux Métropole. Associations, habitants, professionnels du tourisme, institutionnels et élus ont pu continuer à échanger sur l'évolution du tourisme et de l'événementiel dans notre territoire et sur les orientations à donner à notre travail.

Cette cohésion forte entre les acteurs du terrain a permis de renforcer le positionnement de Bordeaux parmi les destinations responsables. Notre résultat au GDS-Index, baromètre reconnu à l'échelle internationale, couplé aux avis visiteurs de Trip Advisor, place ainsi Bordeaux à la 3<sup>e</sup> place des destinations touristiques les plus durables dans le monde en 2024. Nous remercions en particulier nos partenaires institutionnels, parmi lesquels Gironde Tourisme, le Comité Régional du Tourisme (CRT) de Nouvelle-Aquitaine et l'ADEME, de nous accompagner dans nos engagements responsables. Nous saluons également les entreprises touristiques, qui sont nombreuses à avoir entrepris un parcours d'écocertification, notamment avec un soutien financier de Bordeaux Métropole. Fin 2023, 60% des adhérents de l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole (OTCBM) étaient ainsi engagés dans une démarche durable.

La transition est bel et bien enclenchée et se traduit par des réalisations concrètes et mesurables. La promotion de notre destination se concentre sur les marchés européens et matures. Le programme Bordeaux Solid'air, lancé en début d'année 2023, s'est déployé pour permettre à 450 personnes de bénéficier d'offres de tourisme local et solidaire. Parallèlement, les propositions dédiées aux habitants continuent à se développer, avec notamment la création d'un nouvel itinéraire de proximité et l'organisation de 15 visites guidées dans 10 communes de la métropole pour faire découvrir sa richesse. Enfin, une méthode complète d'accompagnement a d'ores-et-déjà permis de soutenir 25 rencontres professionnelles dans l'optimisation de leur performance environnementale et sociétale.

L'année 2024 verra la poursuite de nombreux projets, parmi lesquels l'accompagnement des acteurs locaux à la réduction de leur empreinte carbone ou la mise en place d'actions sur les sujets d'accessibilité et d'inclusion. L'année nous réserve de belles rencontres, avec Bordeaux Fête le Vin, les Jeux Olympiques & Paralympiques ou encore l'accueil des Universités du tourisme durable. Le tourisme est vecteur de rencontre et de partage. Mobilisons-nous pour rendre cette activité toujours plus vertueuse, attractive et durable !

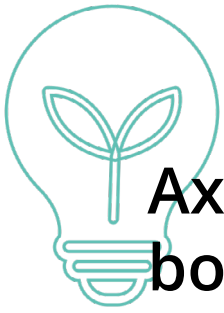
## Brigitte BLOCH

Présidente de l'office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole.

Vice-Présidente de Bordeaux métropole en charge du tourisme, des événements et des équipements métropolitains.

Conseillère municipale de Bordeaux en charge du tourisme et de l'économie du vin.



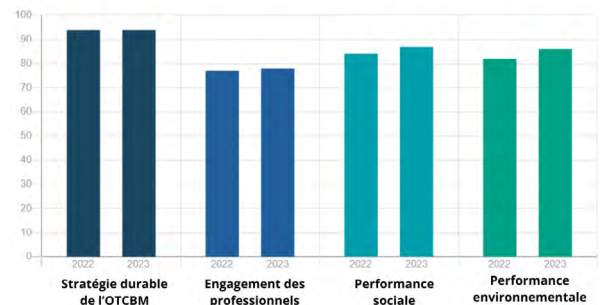


# Axe 1 : Accompagner l'offre touristique bordelaise dans sa transition responsable

## Bilan des actions 2023

Avec un **score global de 87%**, Bordeaux marque une progression de 2 points par rapport à 2022, intégrant ainsi la **9<sup>e</sup> place mondiale au GDS-Index sur 104 destinations évaluées**.

Le GDS-Index rassemble plus de **70 critères** précis en lien avec l'engagement des professionnels du tourisme et de l'événementiel (78%), la stratégie durable de l'OTCBM (94%) ainsi que la performance sociale (87%) et environnementale (86%) de la destination.



# 60%



Objectifs actions 1.1 et 1.5 atteints<sup>1</sup>

**des adhérents de l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole (OTCBM) sont entrés dans une démarche responsable.** 324 entreprises disposent d'une charte RSE et 200 entreprises sont éco-certifiées (soit 40% des adhérents).

**81% des prestataires de l'œnotourisme** présents sur [visiter-bordeaux.com](https://visiter-bordeaux.com) sont dans une **démarche responsable** et 68% sont éco-certifiés pour leur production viticole.



L'OTCBM fait partie de réseaux de grande ampleur afin d'avancer collectivement sur les enjeux de tourisme durable : villes françaises participants au GDS-Index, réseau du label Destination Innovante Durable, Convention des Entreprises pour le Climat Nouvelle Aquitaine, Acteurs du Tourisme Durable, etc.

# 7

**contrats de coopération territoriale, intégrant un volet tourisme et des actions responsables** sont en cours entre Bordeaux Métropole et des EPCI girondins. L'OTCBM co-pilote avec Gironde Tourisme et le CRT de Nouvelle-Aquitaine le contrat de destination Bordeaux pour mener des actions de grande envergure sur des marchés prioritaires. **En 2023, une importante campagne média a ainsi été menée en Allemagne à l'occasion de l'ouverture de la liaison ferroviaire Francfort-Bordeaux et une opération similaire sera menée en 2024 pour l'ouverture de Stuttgart-Bordeaux.**



Objectifs actions 1.10 atteints



### Des avancées notables pour le tourisme fluvial

L'année 2023 a vu l'électrification définitive des pontons Lafayette et Jefferson, ainsi que la livraison de deux nouveaux pontons à passagers : à Bastide et au Port de Bègles (ponton branché au réseau d'assainissement de Port-Garonne), dans l'optique de créer deux nouveaux arrêts Bato (BatCub). Un projet porté par Bordeaux Métropole.

1. Tous les objectifs sont rappelés pages 16 à 19



## Programmes d'accompagnement aux éco-certifications

En 2023, **182 entreprises du tourisme et de l'événementiel** ont été accompagnées dans leur transition responsable.

Cette année a également marqué le **lancement de nouveaux programmes d'accompagnement à l'éco-certification** : LUCIE Progress (ISO 26 000) pour les agences et prestataires d'activités et Ecotable pour les restaurateurs.

L'accompagnement au label Clef Verte se poursuit pour sa deuxième année consécutive pour les hébergeurs. **53 ont déjà obtenu le label suite à l'accompagnement qui s'est déroulé sur l'année 2022-2023.**

De multiples ateliers de sensibilisation et de formation ont rythmé ces programmes : journée éco-mobilité avec le CRT de Nouvelle-Aquitaine, matinée éco-gestes dans l'oénotourisme avec Gironde Tourisme, formation à l'événementiel à impact positif avec l'ADEME, etc.

Objectif : programme complet qui touche tous les professionnels en 2026  Objectifs action 1.1 atteints

## Engagements pour la valorisation des circuits courts et locaux

Plusieurs actions ont été entreprises afin d'accompagner des solutions de circuits courts et locaux pour les métiers de l'hôtellerie et de la restauration. **L'OTCBM a ainsi rejoint le Conseil agricole et alimentaire de Bordeaux Métropole** afin de porter la voix de ses adhérents et des rencontres avec des fournisseurs locaux ont été proposées, **notamment lors d'Exp'Hotel, en partenariat avec l'AANA** (Agence de l'alimentation Nouvelle-Aquitaine).

 Objectifs action 1.8 atteints

 **86%**  Objectifs actions 1.8 atteints  
des produits vendus à la boutique de l'OTCBM sont faits en France.

 **33%**  Objectifs actions 1.7 atteints

des publications Facebook de la page Bordeaux Tourisme **sensibilisent à un séjour responsable** et on compte **+9,6% de visiteurs uniques sur la page d'accueil Bordeaux Destination Durable.**

## Perspectives 2024

Des actions ont débuté en 2023 pour prendre toute leur envergure en 2024.

### Une nouvelle distinction de tourisme durable

À ce jour, les adhérents de l'OTCBM ayant une démarche RSE structurée et/ou une éco-certification sont reconnaissables sur les supports de communication par une feuille verte. Courant 2024, **une distinction viendra progressivement remplacer la feuille verte uniquement pour valoriser les adhérents éco-certifiés** (Clef Verte, ISO 14001, ISO 20121, LUCIE Progress, Ecotable, Ecolabel européen, etc.). **Une campagne de communication sera déployée à l'échelle nationale** tous les ans jusqu'en 2026 afin de valoriser l'offre durable du territoire. **Elle récompensera les efforts continus menés dans ce domaine par les entreprises et apportera également plus de lisibilité de l'offre pour les clientèles.**

### Premier bilan des émissions de gaz à effet de serre de la destination

Grâce à la calculatrice carbone développée par le CRT de Nouvelle-Aquitaine, **l'empreinte carbone du tourisme en 2019 a été mesurée.**

**Les 16,8 millions de nuitées ont généré 1,2 million de tonnes de CO2 eq., soit 74 kgCO2eq par nuitée, soit 14% du bilan carbone de Bordeaux Métropole en 2019.**

Les variables fortes sont la distance entre Bordeaux et le lieu de résidence, le mode de transport A/R et la durée du séjour. L'étude de fréquentation sera actualisée en 2024 et plusieurs actions vont permettre d'accompagner les acteurs locaux à réduire leur empreinte.





## Axe 2 : Placer l'habitant au cœur de la vie touristique d'une destination humaine et solidaire

### Bilan des actions 2023

Un nouvel itinéraire de proximité est accessible : le Sentier des 3 Berges (12 km) permet désormais, depuis la Cité du Vin, de rejoindre le Parc des expositions et les Berges du Lac de Bordeaux (action commune Ville de Bordeaux - Bordeaux Métropole).

Plusieurs actions ont été menées afin d'encourager la découverte du territoire métropolitain :

- 15 visites guidées organisées dans 10 communes de la métropole, dont 8 en partenariat avec l'été métropolitain et 2 avec le FAB (Festival International des Arts de Bordeaux). 225 participants au total à ces visites.
- 81 articles publiés sur [Un Air de Bordeaux](#) ayant attiré 600 k visiteurs uniques.



©Roxane Zebina

✓ Objectifs actions 2.1 atteints



# 120

participants à la plénière et 87 aux ateliers de travail « Agora pour le tourisme à Bordeaux Métropole » qui ont permis de faire émerger :

- 21 nouvelles idées d'expériences guidées dans la métropole ;
- 4 propositions pour valoriser les produits et savoir-faire locaux ;
- 12 solutions pour réduire l'empreinte environnementale de son événement.

✓ Objectifs actions 2.6 atteints



# 96%

de public girondin a participé à *Bordeaux nous envoie balader*, une semaine de visites guidées thématiques à prix réduit, à destination du public de proximité pendant les vacances de Pâques (taux de remplissage de 93%).

✓ Objectif action 2.1 atteint

54 Cartes Ambassadeurs vendues depuis le lancement en avril 2023.

✓ Objectif action 2.2 atteint





## De nouveaux supports de communication pour les personnes en situation de handicap

L'OTCBM a renouvelé entièrement son [guide tourisme et handicap](#) en 2023. Disponible en français et en [anglais](#), il répertorie les lieux et itinéraires accessibles. Une **campagne vidéo sur les réseaux sociaux** faisant appel à des influenceurs en situation de handicap valorise également les entreprises labellisées Tourisme & Handicap. **Plusieurs outils sont déployés afin de faciliter la visite du centre historique**, comme un livret FALC (Facile à lire et à comprendre) pour les personnes ayant des difficultés de compréhension et un livret tactile élaboré par l'UNADEV (Union Nationale des Aveugles et Déficients Visuels) pour les déficients visuels. Les guides touristiques et l'équipe d'accueil ont suivi des formations pour améliorer l'accueil de personnes ayant des besoins spécifiques d'accessibilité.

✔ Objectifs action 2.4 atteints



## 450 bénéficiaires du programme Bordeaux Solid'air

Bordeaux Solid'air est un programme de tourisme solidaire et local dédié aux personnes en situation de précarité. Cette initiative a permis à 450 personnes de bénéficier en 2023 d'activités touristiques et culturelles locales (visite guidée, festival de cinéma, entrée dans un lieu culturel, nuit d'hôtel).

Avec la participation de **16 entreprises adhérentes**, l'OTCBM élabore en continu de nouveaux partenariats pour créer des expériences hors du quotidien et travailler à l'inclusion de toutes et tous dans un espace urbain partagé. Un **réseau de collaboration avec 60 structures sociales** permet d'intégrer ces activités dans les programmes d'insertion territoriaux.

✔ Objectifs action 2.5 atteints

## Perspectives 2024

### Un nouveau groupe de travail interservices sur l'accessibilité

L'OTCBM vient de mettre en place un **groupe de travail dédié aux sujets du handicap et de l'accessibilité**. Il est composé de différents services, avec pour objectif principal de coordonner les actions de chaque service et d'avancer dans une direction commune.

Des interventions de partenaires locaux permettent d'avoir un haut niveau d'information sur les projets en cours. La création d'une visite guidée du centre-ville accessible aux personnes en situation de handicap moteur et visuel est le premier projet de ce collectif.

### Tourisme de proximité et itinérance

La construction de l'offre destinée aux habitants se poursuit. **L'objectif est de faire découvrir le territoire en développant des itinéraires en mode doux**. Un schéma directeur de la randonnée pédestre est en préparation par Bordeaux Métropole pour structurer ces parcours, qui seront connectés au GR® de Bordeaux Métropole et accessibles en transports en commun. Cette offre est valorisée auprès des habitants par l'OTCBM, via le dispositif Un Air de Bordeaux. Le recensement des points d'intérêt du territoire, mené depuis 2022, donnera lieu également au développement d'une offre de produits guidés ou de contenus inspirants.





# Axe 3 : Développer les rencontres professionnelles et les grands événements à impact positif pour le territoire

## Bilan des actions 2023

 -32%

de déchets sur l'édition 2023 de Bordeaux Fête le Vin, gage des efforts de réduction de l'empreinte environnementale de l'événement : engagement zéro bouteille en plastique en vente maintenu, quasi-totalité des matériaux conservés ou donnés. **6 offres de concerts-dégustations dans les villes de la métropole pour les Avant-Premières de Bordeaux Fête le Vin 2023** (le double par rapport à 2022).

✓ Objectifs actions 3.9 et 3.10 atteints

 5

**5 filières d'excellence régionales valorisées** : robotique et IA, forêt-bois, oncologie, imagerie de la femme et eau. **380 scientifiques, chercheurs et représentants de professions indépendantes sont réunis dans le Club des Ambassadeurs de Bordeaux** afin de soutenir la candidature de congrès d'excellence à Bordeaux, dont 26 nouveaux arrivés en 2023. **24 congrès accueillis** en 2023 avaient pour source de prospection l'un de ces ambassadeurs.

✓ Objectifs actions 3.1 atteints

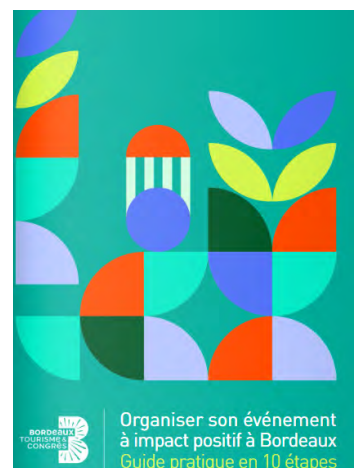
 102

**solutions locales durables répertoriées** pour répondre aux attentes et besoins en RSE des partenaires.

✓ Objectifs action 3.4 atteints

Parution d'un **guide pratique pour organiser son événement professionnel à impact positif avec les 10 étapes clefs** à ne pas manquer et les solutions locales. Le [guide](#) et les checklists [congrès](#) et [événement d'entreprise](#) qui l'accompagnent sont disponibles en français et en [anglais](#).

✓ Objectifs action 3.5 atteints



 13

**13 acteurs de l'événementiel grand public bordelais ont échangé leurs bonnes pratiques** en matière d'alimentation locale et responsable. L'OTCBM et les participants ont d'ores et déjà commencé à identifier le sujet des prochaines rencontres : la sensibilisation des clientèles à une consommation responsable pendant les événements.

✓ Objectifs action 3.11 atteints





## Bordeaux Bienvenue

Le dispositif rassemble près de **30 représentants-es de réseaux et structures, maillons essentiels de la chaîne d'accueil**. Il s'est réuni à 5 reprises et s'engage au quotidien pour **améliorer la qualité d'accueil et la durabilité des pratiques**. En 2023, Bordeaux Bienvenue a permis :

- l'accueil de 35 événements en lien avec les filières d'excellence
- le don de ticket pour 23 000 participants
- l'affichage dans la ville et aux abris tramway pour 5 congrès
- 17 accueils gare, aéroport ou sur le site du congrès

✓ Objectifs actions 3.2 et 3.7 atteints

## Calculer l'impact des événements professionnels sur le territoire

L'OTCBM a obtenu une subvention de la région Nouvelle-Aquitaine (TINA) pour réaliser le **calcul d'impact de trois congrès accueillis dans la métropole entre 2023 et 2024**. L'ambition est d'accompagner à l'avenir les organisateurs d'événements de façon à **optimiser leurs impacts environnementaux, scientifiques et socio-économiques**. Ainsi, la RoboCup, premier congrès étudié, a généré :

- 4 624 tonnes de CO2 équivalent, soit 308 CO2 eq. par participant
- 2,5 millions d'euros de valeur ajoutée créée en Gironde (et 6 M€ en France), 25,25 emplois générés par les organisateurs en local et 128 bénévoles mobilisés
- une structuration de la filière robotique en France et au niveau local, avec par exemple la création de la Fédération française de robotique et du cluster Aquitaine Robotics.

✓ Objectifs actions 3.3 atteints

## Perspectives 2024

### Accompagner les organisateurs d'événements dans l'optimisation de leurs impacts

De la prise de brief à l'organisation, le Bordeaux Convention Bureau de l'OTCBM délivre, au-delà d'un conseil sur les aspects logistiques, un **accompagnement personnalisé et gratuit pour réduire l'impact environnemental de l'événement et proposer un héritage social en lien avec les valeurs RSE de l'organisateur-ice**. En 2023, 25 événements ont été accompagnés soit 15 000 participants. Parmi les ressources et outils, les organisateurs ont accès à un répertoire de solutions durables et d'associations locales, à un guide pratique recensant les 10 étapes clés pour organiser un événement à impact positif et des checklists. **La formation ADEME à l'événementiel éco-responsable a été dispensée à 18 agences locales et le micro-learning sera disponible au 1<sup>er</sup> semestre 2024**.

### Rénovation du Parc des Expositions de Bordeaux

Une réflexion sur le renouvellement du Hall 1, portée par Bordeaux Métropole, est lancée. **Les travaux intégreront des objectifs environnementaux et énergétiques forts** et s'inscriront dans un projet plus global d'évolution du quartier, allant au-delà de la seule rénovation.



# Axe 4: Piloter le développement économique du tourisme de manière soutenable

## Bilan des actions 2023



**9 pays cibles** ont bénéficié d'actions de promotion en 2022 pour le tourisme de loisirs et d'affaires : France, Belgique, Royaume-Uni, Pays-Bas, Suisse, Allemagne, Espagne, Luxembourg, États-Unis. Les marchés nationaux et européens proches sont privilégiés, ainsi que les marchés internationaux matures à fort apport économique.



Objectifs action 4.1 atteints

**4 projets pilotes ou soutien à des solutions locales innovantes :** formation à l'organisation de rencontres professionnelles responsables avec le soutien de l'ADEME, calcul d'impact des congrès avec le soutien de la Région Nouvelle-Aquitaine, soutien de FiG et du Chaînon manquant.



Objectif action 4.4 atteint

### Schéma directeur de l'hébergement touristique de Bordeaux Métropole (SDHT)

Lancé en 2022 par Bordeaux Métropole, le SDHT a permis un état des lieux de l'existant et des projets en cours, qui sera révisé chaque année. Un plan d'action sera ensuite été élaboré en 2024 afin d'équilibrer le nombre et le type d'hébergements touristiques sur le territoire et d'accompagner leur évolution vers des projets pertinents et vertueux. Il répondra à la fois aux nouvelles réalités touristiques et aux engagements métropolitains en matière de développement durable et d'aménagement équilibré du territoire.



Objectif action 4.2 atteint

## Perspective 2024

### Lancement d'un nouveau logiciel de gestion de la relation client

Depuis janvier 2024, un nouvel outil CRM BtoC a été déployé au sein de l'OTCBM. Celui-ci permet de centraliser tous les contacts et d'apporter une communication sur-mesure et pertinente en fonction de l'origine des clients et de leurs centres d'intérêts, avec comme finalité de fidéliser les publics. Des mails automatisés pour améliorer l'expérience de séjour, mais aussi pour mieux connaître nos visiteurs seront également créés.

Enfin, un important volet data visualisation est intégré à ce nouvel outil, qui permettra de mieux analyser les clientèles et d'adapter les produits en fonction.

### Étude de fréquentation et d'impact économique

Bordeaux Métropole s'associe au CRT de Nouvelle-Aquitaine pour lancer mi-2024 une grande étude sur la fréquentation touristique et l'impact économique de la filière, avec des focus sur certains segments de marchés (tourisme d'affaires, de loisirs, croisières maritimes et fluviales ...). Les résultats seront connus fin 2025.

→ Action reportée à 2024 : Soutien à l'emploi (action 4.5)











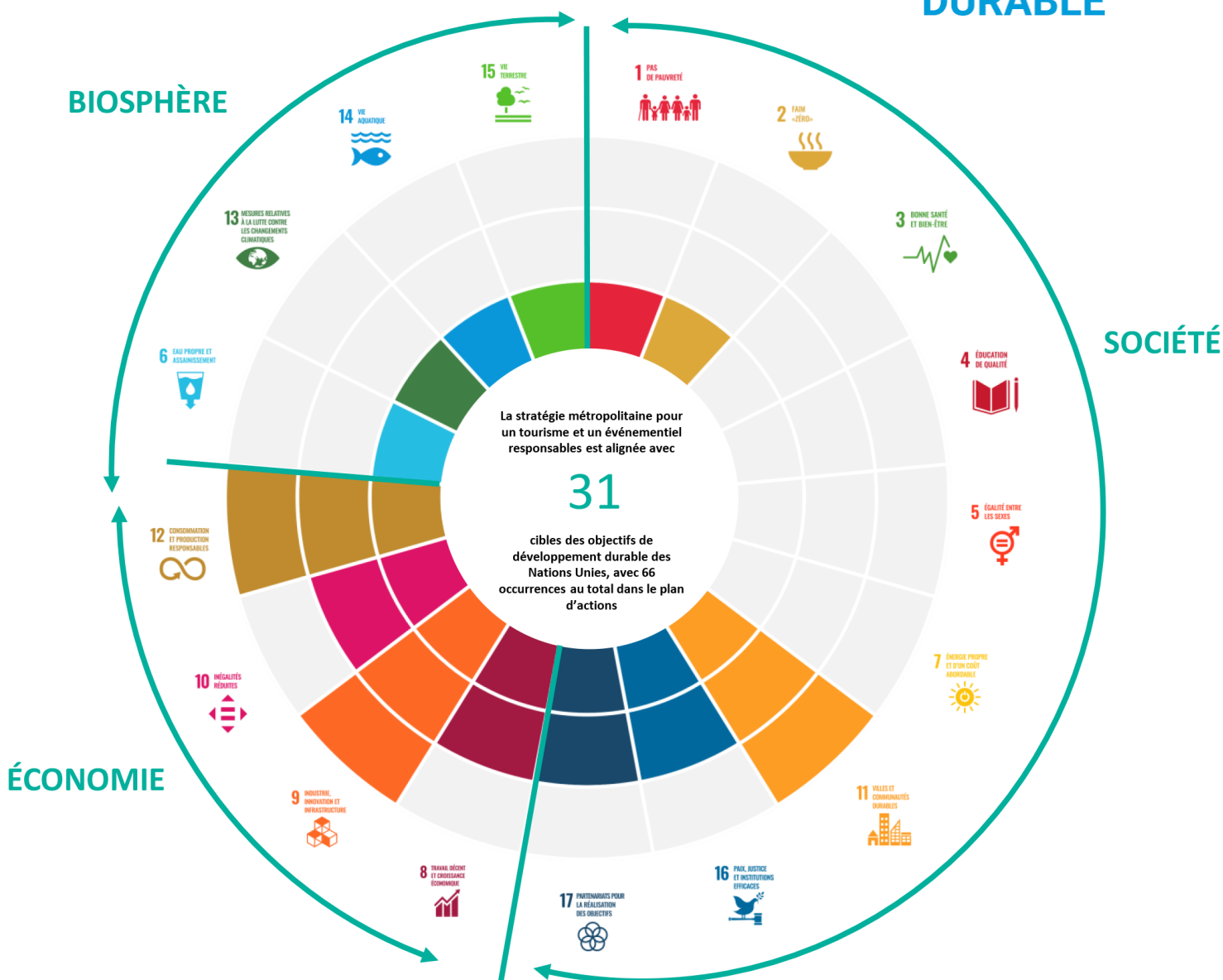
# Contribution aux 17 Objectifs de développement durable des Nations Unies

La stratégie métropolitaine pour un tourisme et un événementiel responsables est aligné sur les Objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD), leurs cibles et leurs indicateurs.

Les actions mises en œuvre en 2023 viennent répondre à **31 cibles**, particulièrement sur les **objectifs 9 « industrie, innovation et infrastructure », 11 « villes et communautés durables » et 12 « consommation et production responsable ».**

Plusieurs de ces cibles se retrouvent dans différentes actions :

- 1<sup>er</sup> niveau : 1 à 2 occurrences des cibles
- 2<sup>e</sup> niveau : de 3 à 5 occurrences de cibles
- 3<sup>e</sup> niveau : plus de 6 occurrences de cibles



# ANNEXE

## Récapitulatif des objectifs de l'année 2023

### Axe 1: Accompagner l'offre touristique bordelaise dans sa transition responsable

N° fiche action	Actions	Objectifs jusqu'à fin 2023
1	Accompagner les professionnels du tourisme et de l'événementiel dans l'amélioration de leurs pratiques vers plus de durabilité	<ul style="list-style-type: none"><li>- Un nouvel accompagnement financier et humain d'une filière par an jusqu'à ce que tous les métiers soient couverts.</li><li>- 4 actions de sensibilisation et de formation.</li></ul>
2	Promouvoir les offres au travers d'une distinction tourisme responsable identifiable par les visiteurs	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mettre en place une distinction et définir le plan de communication.</li></ul>
3	Accompagner les professionnels du tourisme dans une meilleure gestion de leurs déchets et de l'énergie	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identifier les problématiques liées à la collecte et au retraitement des déchets (verre, plastique, compost, etc.) et mener les études pouvant accompagner la mise en place de solutions mutualisées.</li></ul>
4	Travailler autour des circuits courts dans les métiers de l'HCR (hôtellerie, café et restauration)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Trouver le réseau de partenaires pour mener à bien cette action.</li><li>- Mise en place opérationnelle et définition d'objectifs de participation.</li></ul>
5	Accompagner la filière oenotouristique dans la valorisation des pratiques viticoles durables et dans son développement économique	<ul style="list-style-type: none"><li>- Un accroissement de 10% par an de ces offres sur visiterbordeaux.com.</li><li>- Annualisation de Bordeaux Fête le Vin à partir de 2022, fête dans la métropole.</li><li>- Offre disponible sur les différentes appellations sur visiterbordeaux.com et accroissement de l'offre durable.</li></ul>
6	Œuvrer pour une croisière plus responsable	<ul style="list-style-type: none"><li>- Premiers indicateurs de performance environnementale du port de Bordeaux disponibles en 2022 avec une stratégie de progression régulière.</li><li>- 100% des navires accueillis à Bordeaux signataires de la charte environnementale évolutive.</li><li>- Maitrise du nombre et du type de bateaux dans le port de la lune en fonction des critères environnementaux développés dans la charte évolutive.</li></ul>
7	Communiquer de façon positive sur un comportement responsable	<ul style="list-style-type: none"><li>- Intégrer un message éco-responsable dans ¼ des parutions sur les réseaux sociaux de l'OTCBM.</li><li>- Sponsoriser les posts éco-responsables à plus fort impact.</li><li>- Alimenter annuellement les contenus éco-responsables des sites de l'OTCBM (4 articles par an sur le site loisirs et 2 sur le site affaires).</li></ul>



---

8

Proposer et valoriser les produits locaux

- Au moins 2 parcours guidés par an sur le patrimoine gastronomique et/ou viticole.
- Partenariat avec un programme de communication locavore à destination des restaurateurs.
- Au moins 80% de produits faits en France proposés à la boutique de l'OTCBM et 40% de produits fabriqués en Nouvelle-Aquitaine.

---

9

Accompagner la stratégie du plan climat métropolitain dans son objectif d'atteindre la neutralité carbone d'ici à 2050

- Réalisation du bilan de gaz à effet de serre (BEGES).

---

10

Développer les coopérations territoriales autour du tourisme

- Au moins 2 démarches de coopération par an
- Contacts actifs avec au moins 10 destinations.

---

## Axe 2 : Placer l'habitant au cœur de la vie touristique d'une destination humaine et solidaire

---

1

Animer le tourisme de proximité en fédérant les initiatives des communes de la métropole afin d'identifier un maillage d'activités à structurer et promouvoir

- 4 nouveaux produits guidés et 4 nouveaux produits en autonomie en 2022 à l'OTCBM. Lancement des parcours On Piste en 2022.
- Augmentation régulière de la fréquentation sur le GR métropolitain.
- Taux de remplissage de 50% en 2022 sur les produits dédiés sur visiter-bordeaux.com avec au moins 80% de clientèle locale.
- Augmenter de 10% le nombre de Girondins ayant suivi plus d'une visite.
- Croissance de la communauté Un Air de Bordeaux de 30% par an.

---

2

Mieux valoriser la place de l'habitant dans l'accueil touristique (ambassadeur)

- Une action emblématique de rencontre par an.
- Concevoir le programme de fidélisation pour le résident-ambassadeur en 2022 pour une sortie en 2023.

---

3

Travailler les offres touristiques en fonction des différents handicaps

- Au moins 10 itinéraires accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Formation du personnel d'accueil de l'OTCBM et action de sensibilisation à destination des professionnels.

---

4

Mettre en place une communication adaptée afin de toucher les publics en situation de handicap

- Travailler à l'accessibilité du mini-site sur l'offre pour les personnes en situation de handicap et former le personnel d'accueil.
- Une action de communication par an.

---

5

Proposer des offres accessibles aux publics en situation de précarité

- Deux nouvelles offres ou offres améliorées par an.
- Progression annuelle des bénéficiaires (au moins +20% par rapport à l'année 1).

---

6

Poursuivre la gouvernance participative dans le cadre du développement d'un tourisme à impact positif

- Une mise à jour constante du site Agora avec des informations sur la mise en œuvre de la stratégie.
- Organisation d'un rendez-vous annuel avec les parties prenantes. Publication des résultats annuels à partir de 2023.

## Axe 3 : Développer les rencontres professionnelles et les grands événements à impact positif pour le territoire

1	S'appuyer sur les filières d'excellence du territoire pour s'assurer d'un impact économique et scientifique positif des événements et faire venir plus de rencontres professionnelles dans la métropole	<ul style="list-style-type: none"><li>- Intégrer régulièrement des ambassadeurs sur de nouvelles filières.</li><li>- Développer 15 à 20 projets actifs sur l'année avec un ambassadeur.</li><li>- Accueillir entre 5 et 15 événements sur l'année dont la source de prospection est un ambassadeur.</li><li>- Valoriser 3 secteurs de nos filières stratégiques en Nouvelle-Aquitaine (communication, événements) dans l'année.</li></ul>
2	Mettre en place une stratégie d'accueil responsable de qualité	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formalisation de la stratégie d'accueil et événements tests.</li></ul>
3	Travailler avec l'organisateur sur un aspect logistique de son événement afin d'en améliorer la performance environnementale et proposer un bilan en fin d'événement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accompagner deux événements tests (un congrès et un événement d'entreprise).</li></ul>
4	Accompagner des partenariats entre associations locales et organisateurs d'événements afin d'assurer un impact social positif de l'événement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Un panel d'au moins 20 associations locales actives proposé, dont l'activité est en lien avec les principaux événements accueillis sur le territoire.</li><li>- Mise en place sur des événements tests.</li></ul>
5	Mettre en place un dispositif de formation à destination des organisateurs d'événements pour améliorer leurs pratiques responsables	<ul style="list-style-type: none"><li>- Création du guide de bonnes pratiques durables pour l'organisation d'une rencontre professionnelle et création d'un dispositif de formation.</li></ul>
6	Accompagner le Parc des Expositions de Bordeaux dans sa transition environnementale et une meilleure intégration dans son écosystème	<ul style="list-style-type: none"><li>- Étude de faisabilité et de programmation disponible en 2022.</li></ul>
7	Développer des offres de mobilités durables pour les participants aux événements	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lancement opérationnel d'offres de mobilité douce à destination des participants aux événements professionnels en 2022.</li><li>- Amélioration du dispositif de communication sur les trajets intermodaux.</li></ul>
8	Favoriser la mutualisation du matériel utilisé pour les événements	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organiser une table ronde avec des standistes, centres de congrès, agences pour préciser les besoins.</li><li>- Relai des outils et moyens auprès d'incubateurs.</li></ul>
9	Proposer des micro-événements en écho aux grandes manifestations dans les communes de la métropole et les quartiers de Bordeaux	<ul style="list-style-type: none"><li>- Augmentation annuelle des événements ayant une programmation sur au moins deux villes de la métropole.</li></ul>
10	Pendant les grands événements, créer des solutions simples et intuitives pour réduire les déchets et encourager la mobilité douce	<ul style="list-style-type: none"><li>- Au moins 3 actions par an mises en œuvre sur Bordeaux Fête le Vin.</li><li>- Des engagements significatifs sur la réduction des déchets et le tri dans toutes les grandes manifestations.</li></ul>
11	Partager les bonnes pratiques entre organisateurs d'événements culturels et sportifs à l'échelle de la métropole	<ul style="list-style-type: none"><li>- Une rencontre par an organisée avec au moins 15 participants.</li></ul>



## Axe 4 : Piloter le développement économique du tourisme de manière soutenable

- 
- |          |   |  |
|----------|---|--|
| <b>1</b> | <b>Dans les actions de promotion loisirs et affaires, privilégier les marchés proches et consolider les marchés matures lointains à fort apport économique</b>                              | <p>Cible loisirs :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 5 pays prioritaires travaillés par an,</li><li>- Environ 500 contacts actifs par an.</li></ul> <p>Cible affaires :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 5 pays prioritaires par an,</li><li>- Environ 20 actions de promotion par an.</li><li>- Objectifs de dossiers confirmés mis en place après stabilisation du secteur événementiel suite à la crise sanitaire.</li></ul> |
| <hr/>    |   |  |
| <b>2</b> | <b>Élaborer un schéma directeur de l'hébergement touristique pluriannuel pour accompagner l'évolution de l'offre dans le temps et l'espace</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Analyser l'existant et les projets en cours, étudier les besoins éventuels en fonction des territoires métropolitains et fixer les grands axes de modernisation de l'hébergement touristique, permettant une offre équilibrée et qualitative sur le territoire de Bordeaux Métropole jusqu'en 2026, en phase avec l'évolution de la demande.</li></ul>   |
| <hr/>    |   |  |
| <b>3</b> | <b>Faire converger les relations clients physiques et digitales et optimiser l'observation</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Étude sur les outils nécessaires à l'amélioration de la relation client BtoC en 2022.</li><li>- Relance de l'observation sur le tourisme d'affaires en 2022 et maintien d'une observation annuelle sur le tourisme de loisirs.</li><li>- Progression des contacts actifs une fois l'outil de suivi mis en place.</li><li>- Conduite d'une étude sur l'impact économique du tourisme en 2024.</li></ul>       |
| <hr/>    |   |  |
| <b>4</b> | <b>Soutenir l'innovation dans le tourisme et l'événementiel en accompagnant les porteurs de projets comme prévu dans la feuille de route développement économique de Bordeaux Métropole</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Un concept proposé à un incubateur/lab en lien avec l'action 3.8 en 2023.</li><li>- Mise en place d'un partenariat pour un prix.</li><li>- Être territoire d'expérimentation.</li></ul>  |
| <hr/>    |   |  |
| <b>5</b> | <b>Accompagner l'emploi dans les métiers du tourisme</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Fluidifier les relations entre l'offre et la demande afin d'identifier les meilleurs candidats pour les professionnels de la destination.</li><li>- Servir de relai de communication pour favoriser l'utilisation de ces plateformes auprès du grand public et des professionnels.</li></ul>   |
- 

