

# POLITIQUE DE L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRÈS DE BORDEAUX MÉTROPOLE

Engagements pour bâtir une destination de tourisme  
responsable à haute qualité de services

Avril 2022



Balade sur la Garonne ©Timothée Buisson

## QUI SOMMES- NOUS ?

À l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole, nous réalisons des missions d'accueil et d'information auprès du grand public et des résidents de la métropole, de promotion et de communication de la destination sur les segments de tourisme d'affaires et de loisirs, en France et à l'étranger. Nous assurons aussi la commercialisation de prestations touristiques et de produits dérivés. Nous travaillons sur la formation, l'observation, et l'organisation de grands événements (Bordeaux Fête le Vin et Bordeaux Fête le Fleuve). Nous avons un rôle d'animation et d'accompagnement auprès des partenaires privés du secteur, adhérents à la structure. Le périmètre d'application de la norme ISO 20121 et de la marque Qualité Tourisme détenue depuis 2001 couvre l'ensemble de ces activités [1].

### 01

[1] Le périmètre d'application de la norme ISO 20121 et de la marque Qualité Tourisme est l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole dans ses activités d'accueil, de communication, de commercialisation, de promotion du tourisme de loisirs et d'affaires et ses grands événements. Les grands événements comprennent notamment Bordeaux Fête le Vin et Bordeaux Fête le Fleuve.

# NOS VALEURS

NOUS AVONS À CŒUR UN DÉVELOPPEMENT DE NOTRE ACTIVITÉ SUR DES BASES ÉQUILIBRÉES ET UN BÉNÉFICE PARTAGÉ PAR TOUS. L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE DOIT ASSURER UN VIVRE-ENSEMBLE HARMONIEUX POUR LES HABITANTS, LES PROFESSIONNELS DU TOURISME ET LES VISITEURS, TOUT EN PROTÉGEANT NOTRE ENVIRONNEMENT.

Alors que les professionnels s'interrogent sur le tourisme de demain, que les visiteurs repensent leurs habitudes, et que nous faisons face au changement climatique, nous mesurons la nécessité de réinventer les codes du tourisme urbain et de l'activité événementielle. Bordeaux est une destination où respire la douceur de vivre. Elle est régénératrice et permet à chacun de choisir un rythme qui lui est propre. Nous nous attachons à proposer une offre d'expériences culturelles et naturelles riche et diversifiée, naturellement répartie sur un territoire couvrant toute la métropole. Notre territoire offre un certain équilibre, entre les espaces patrimoniaux et naturels.

Traversé par la Garonne et la Dordogne, il est la porte d'entrée de la région avec ses vignobles et l'océan. Nous vous invitons à prendre le temps d'une découverte pleine de sens et de rencontres. La vitalité des nouveaux quartiers, imprégnés de cultures urbaines et des sports de glisse, ainsi que l'effervescence de la programmation culturelle, donnent une dimension énergisante et inspirante à la destination. Nous accompagnons des rencontres professionnelles et un événementiel qui participent à cette dynamique, tout en garantissant un impact positif pour les communautés, l'environnement et nos filières d'excellence.

---

# UNE GOUVERNANCE OUVERTE ET PARTICIPATIVE

Habitants, associations, professionnels du tourisme et de l'événementiel, élus métropolitains, territoires voisins et représentants d'institutions... Nous avons l'ambition d'impliquer dans la gouvernance de la destination tout type de personne dont la vie est impactée par notre activité. Cette réflexion ouverte et participative nous a permis de construire collectivement la feuille de route pour le tourisme de la métropole 2022-2026 : *Bâtir, ensemble, une destination reconnue de tourisme responsable*. Ce plan d'action répond aux objectifs de développement durable des Nations Unies,

aux devoirs de vigilance, d'inclusion, d'intégrité, de transparence et de haute qualité de nos activités. Nous souhaitons créer des synergies entre acteurs publics et privés afin d'encourager, d'accompagner et de valoriser le développement constant d'initiatives éco-responsables sur la destination. Cette dynamique de territoire anime également l'ensemble des équipes en interne, qui partagent ces mêmes valeurs, cette culture commune, et travaillent de façon transversale pour assurer l'atteinte de ces objectifs.

## NOS ENGAGEMENTS

Dans le cadre d'un système de management responsable, nous nous engageons à mettre en œuvre les actions issues de la concertation qui couvrent notre champ de compétence, avec un cadre précis de définition, de mise à jour et d'évaluation des objectifs de développement durable. Nous respectons les exigences légales et réglementaires applicables à l'ensemble des activités de l'Office de Tourisme et des Congrès de Bordeaux Métropole, et notamment celles de la norme ISO 20121 et de la marque Qualité Tourisme. Dans une perspective d'amélioration continue, nous nous attachons à garantir la satisfaction des clients, l'impact positif des prestations proposées et la performance de la structure, afin de devenir une destination reconnue et attractive de tourisme responsable.



*Olivier Ocelli*

**OLIVIER OCCELLI**

Directeur général de l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole

---