

Première session d'ateliers de co-création SYNTHÈSE COMPLÈTE Juin 2021



L'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole renforce depuis trois ans ses actions en faveur d'une activité touristique et événementielle responsable sur son territoire. Afin de porter ces ambitions, la destination co-construit en 2021, avec les acteurs de la filière, les élus et les habitants, une stratégie partagée sur trois segments cibles que sont le tourisme de loisirs, de proximité, d'affaires et événementiel. Cette gouvernance ouverte permettra de valider collectivement les actions à mener dans les prochaines années afin de faire de Bordeaux une destination durable reconnue.

Cette démarche participative est composée de trois temps forts :

- Un forum participatif a eu lieu le 7 mai 2021 afin de présenter la démarche et d'avoir un premier temps d'échanges sur les enjeux prioritaires d'action.
- Deux sessions d'ateliers (juin et octobre 2021) afin de définir les axes stratégiques et les actions concrètes qui intégreront la stratégie pluriannuelle de la destination.

La première session d'ateliers a eu lieu début juin 2021 sur trois matinées. Les participants se sont rassemblés en fonction des trois types de publics accueillis sur la destination :

- Accueillir et accompagner un tourisme de loisirs à impact positif (2 juin 2021).
- Assurer une activité événementielle responsable et garantir l'héritage des rencontres professionnelles (3 juin 2021).
- Structurer et animer le tourisme de proximité (4 juin 2021).

Chiffres clés sur ces ateliers

73 participants répartis en **3** ateliers.

25 participants pour l'atelier sur le tourisme de loisirs, **27** participants sur l'atelier du tourisme d'affaires et **21** participants sur le tourisme de proximité.

45 thèmes sur lesquels les participants ont voté pour exprimer leurs intérêts et les priorités à donner dans la suite du travail.

23 fiches avec des propositions d'actions et des premières solutions pour y répondre.

Retour sur la première session d'ateliers



© Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole et Open Tourisme Lab

Les ateliers étaient organisés en deux temps :

Temps 1

Un moment d'échange et de cohésion de groupe en plénière a permis aux participants, à travers le photolangage, de prendre la parole pour se présenter et partager un souhait personnel "j'ai rêvé du futur du tourisme pour Bordeaux Métropole...".

Suite à cela, les animateurs ont présenté les grandes thématiques associées aux ateliers et une restitution du forum organisé le 7 mai a été faite.

Les participants ont été invités à voter (à main levée en collectif) sur les enjeux prioritaires d'action qui sont ressortis des échanges du forum.

Ils étaient invités à hiérarchiser chacun des thèmes de la façon suivante :

- Keep : ce qui est déjà partiellement fait et devrait être renforcé
- Start : ce que l'on devrait commencer
- Drop : ce que l'on met de côté (enjeu secondaire)

Temps 2

Dans un second temps, les participants ont travaillé en sous-groupe de cinq personnes avec un rapporteur. Par groupe, ils ont choisi deux thèmes retenus comme prioritaires (keep ou start) et ont rempli une fiche action dans laquelle on retrouve :

- des propositions d'actions
- des solutions ou dispositifs
- des partages d'inspirations (à l'échelle de la métropole de Bordeaux, en tourisme ou hors tourisme et métropole).

Les grands constats issus des ateliers

Les premiers ateliers de concertation ont permis aux participants d'exprimer leurs volontés de travailler ensemble autour de cette démarche malgré un contexte sanitaire difficile. Leur présence et leur engagement confortent la dynamique de gouvernance ouverte impulsée par Bordeaux Métropole. Le développement d'un tourisme durable tend à devenir un standard pour tous dans les réflexions et projets touristiques.

Plusieurs axes majeurs sont ressortis de ces ateliers :

Valeur et attractivité de la destination

Une volonté commune des participants de faire de Bordeaux Métropole une destination singulière avec une identité positive, historique mais aussi contemporaine et vivante. Bordeaux Métropole doit véhiculer, conserver et enrichir son image de destination responsable par des preuves concrètes pour renforcer son attractivité et sa notoriété déjà exemplaires.

Bordeaux Métropole, une destination à vivre pour tous

Bordeaux Métropole doit maintenir et renforcer sa qualité de vie et faire de la destination un territoire où il fait bon vivre, travailler, visiter et se sentir accueilli. Tant les habitants que les visiteurs doivent pouvoir s'enrichir entre eux et participer directement ou indirectement au développement de la qualité de vie de la destination.

Professionnalisation des acteurs du tourisme et de l'événementiel

Un besoin de formation et d'outils a été exprimé par les professionnels du tourisme afin d'améliorer leurs pratiques pour un tourisme et une activité événementielle plus durables. Les éléments de communication (label, norme...) ou de sensibilisation positive auprès de la clientèle (bon gestes à avoir) sont considérés comme des enjeux importants pour les socio-professionnels afin d'être dans une boucle vertueuse (liée aux valeurs de la destination).

Fédérer et partager pour créer une cohésion transverse

Les sujets transversaux qui répondent autant au tourisme qu'à la vie locale comme la mobilité, la consommation ou l'inclusion ont été fédérateurs pour l'ensemble des participants. Ces sujets pourront être renforcés par des partenariats institutionnels ou privés en favorisant par exemple le partage de bonnes pratiques, d'outils, d'une mise en réseau d'acteurs et de prestataires pour créer une unité.

Coordination et diffusion des offres

De nombreuses offres existantes présentent une forte valeur ajoutée et singulière au territoire. Certaines prennent déjà en compte le tourisme et l'événementiel responsables dans sa globalité (économique, social, environnemental) et s'adressent à des cibles distantes ou de proximité. Un travail d'amélioration, de coordination et de diffusion autour de ces offres doit permettre de créer un maillage vertueux (attirer et fidéliser les visiteurs, inspirer et faire monter en qualité les acteurs du tourisme) sur l'ensemble de la destination.

Les ateliers ont permis de conforter la dynamique de faire de Bordeaux Métropole une destination innovante et toujours plus durable.

Les enjeux d'action retenus

Accueillir et accompagner un tourisme de loisirs à impact positif

Les thèmes associés retenus comme étant prioritaires sont :

- Favoriser la transversalité et la collaboration entre les différents acteurs du tourisme.
- Mettre en avant l'identité singulière de Bordeaux Métropole et proposer des offres hors des sentiers battus.
- Développer la diffusion des offres déjà présentes sur le territoire.
- Former et certifier les professionnels pour qu'ils deviennent des acteurs d'un tourisme à impact positif reconnu.
- Faire rayonner le tourisme sur l'ensemble de la métropole et irriguer les lieux culturels et naturels en périphérie.
- Inclure la notion de tourisme responsable dans les visites guidées et circuits touristiques.
- Renforcer l'usage d'une gouvernance participative dans le cadre du développement d'un tourisme à impact positif.
- Inciter et donner la possibilité aux touristes d'utiliser des parcours multimodaux doux.

Assurer une activité événementielle responsable et garantir l'héritage des rencontres professionnelles

Les thèmes associés retenus comme étant prioritaires sont :

- Proposer des mobilités douces et simplifiées lors d'événements d'affaires ou culturels.
- Accompagner la conception d'événements inscrits dans une démarche éco-responsable.
- Décentraliser les événements sur la globalité du territoire et pas seulement sur les lieux dédiés à cela.
- Mutualiser le matériel utilisé lors d'événement et proposer des produits de promotion responsables.
- Associer la population locale et croiser les publics dans l'accueil des grands événements.
- Amplifier la collaboration avec des partenaires locaux (associations, fournisseurs, etc.).
- Intégrer des produits alimentaires locaux et sans emballage lors des repas d'entreprise ou d'événement.
- Valoriser les spécificités du territoire et renforcer la singularité de la métropole dans un cadre professionnel ou autour d'un événement.
- Mesurer l'impact environnemental des activités événementielles à travers des outils de calcul et de communication.
- Développer des sujets d'événements forts pour mettre en avant la destination.
- Proposer des moments ou des éléments de sensibilisation / information sur le développement durable dans les événements.

Structurer et animer le tourisme de proximité

Les thèmes associés retenus comme étant prioritaires sont :

- Proposer, adapter et promouvoir les offres d'hébergement pour les touristes de proximité.
- Valoriser la découverte du territoire en famille et auprès du jeune public, qui seront les futurs ambassadeurs de la destination.
- Proposer, enrichir et diffuser des offres pour mettre en avant la nature urbaine et le "slow tourisme".
- Proposer, enrichir et diffuser des offres de circuits de découverte en liberté ou clef en main et les scénariser (mettre en tourisme).
- Sensibiliser sur la préservation des espaces naturels du territoire.
- Proposer, enrichir et diffuser des offres pour mettre en avant les activités et les micro aventures.
- Favoriser les lieux et moments de rencontre entre les habitants de la métropole.
- Adapter sa communication à destination du tourisme de proximité.
- Proposer, enrichir et diffuser des offres autour du vélo et de l'itinérance.

Valoriser la consommation responsable et locale et lutter contre le gaspillage

Les thèmes associés retenus comme étant prioritaires sont :

- Communiquer de façon positive (non punitive) sur une consommation responsable propre au territoire.
- Inciter les visiteurs à la pratique d'éco-gestes et faciliter leur utilisation.
- Valoriser les dispositifs de réduction / recyclage des déchets (cycle de vie du déchet et son traitement).
- Développer des initiatives innovantes et responsables à l'échelle de la métropole.
- Valoriser les produits locaux et inviter à la collaboration entre producteurs et restaurateurs.
- Organiser des rencontres et des ateliers de sensibilisation autour d'une consommation responsable et leurs impacts pour les pros.

Faire du tourisme un moteur de l'inclusion

Les thèmes associés retenus comme étant prioritaires sont :

- Développer les emplois locaux grâce au tourisme (création, adaptation / évolution, difficultés de recrutement).
- Favoriser la mixité des publics grâce au tourisme.
- Renforcer l'accompagnement des professionnels du tourisme et la formation de nouvelles recrues.
- Recenser les lieux accessibles aux personnes empêchées et adapter la communication aux différents handicaps.
- Impliquer et faire participer les habitants dans la médiation touristique et événementielle.
- Mettre en avant des tarifs privilégiés pour faciliter l'accès aux offres touristiques.

La thématique "porter une attention spécifique à la sécurité des publics" n'a été retenue lors d'aucune matinée.