



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 l'excellence de son accueil.**

Fait à Bordeaux, le 28 mai 2026

Les membres du collectif Bordeaux Bienvenue :

Aéroport de Bordeaux-Mérignac



Keolis Bordeaux Métropole Mobilités



Fédération Française des Exploitants VTC-GR



Union des métiers de l'hôtellerie restauration



Chambre de Commerce et d'Industrie
Bordeaux Gironde



Bordeaux Palais de la Bourse



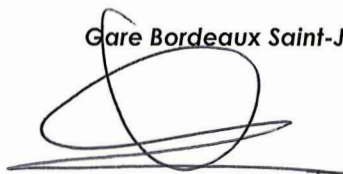
Stade Atlantique Bordeaux Métropole



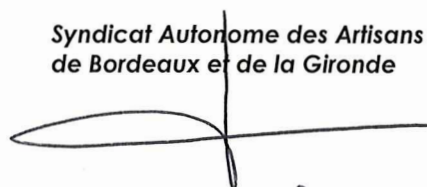
Arkéa Arena



Gare Bordeaux Saint-Jean



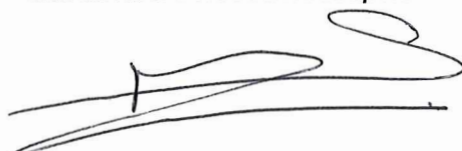
Syndicat Autonome des Artisans taxis
de Bordeaux et de la Gironde



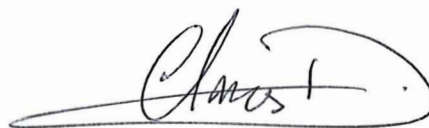
Syndicat Taxis Bordeaux Métropole et Gironde



Club Hôtelier Bordeaux Métropole



Bordeaux Mon Commerce



Beam



Le Pin Galant



Office de tourisme et des congrès de
Bordeaux Métropole

