

BILBAO

2021
-
2027

STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



TABLE DES MATIÈRES

STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

3

INTRODUCTION

5

STORYTELLING

8

RÉSULTATS DES ENQUÊTES

10

TABLE DE TRAVAIL TASKFORCE

11

VALEURS D'ENTREPRISE

12

MISSION ET VISION

13

ALIGNEMENT

14

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

15

OBJECTIFS BiCB

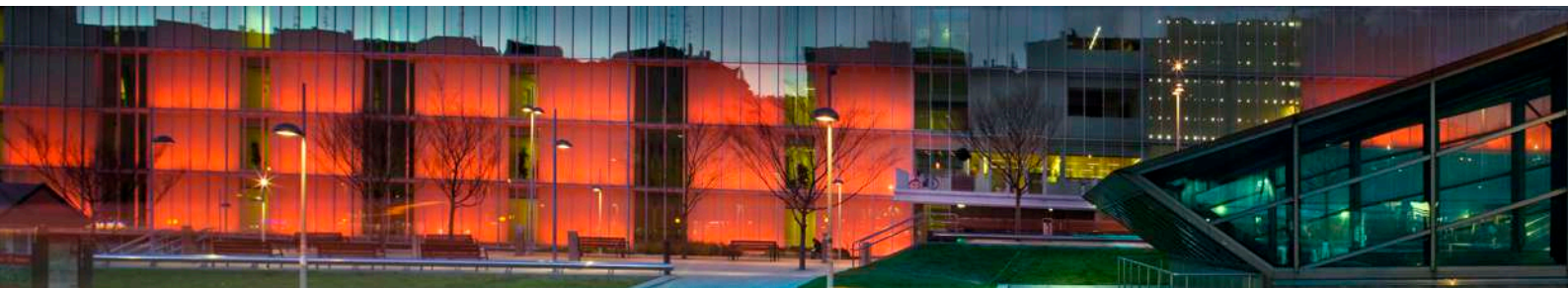
17

INDICATEURS DU TOURISME

18

REMERCIEMENTS ET SIGNATURE





INTRODUCTION

Nous sommes dans une région avec de grands antécédents et un fort potentiel de développement industriel. Ces pratiques se sont intensifiées depuis le XXe siècle et ont généré des changements qui n'ont pas toujours été positifs aussi bien sur la biodiversité et les ressources naturelles, que sur la société. En raison de l'intervention et des activités de l'être humain, dont certaines nuisent à la planète, le développement durable est actuellement une question très présente. En jetant un coup d'œil aux alentours de Bilbao, vous pouvez observer que nous vivons dans un écosystème où les eaux et paysages verts luxuriants sont très présents. Dans ces circonstances, nous devons relever un défi et comptons sur un avantage concurrentiel pour intégrer nos actions dans le milieu qui nous entoure, sans l'altérer.

La mairie de Bilbao travaille depuis plusieurs années sur l'atténuation et l'adaptation du changement climatique. Ces interventions permettent de construire un Bilbao plus efficace et respectueux de l'environnement, en fin de compte, c'est le support qui nous permet d'habiter cette planète et en prendre soin dépend de nous. Les mesures ont été nombreuses et très variées. On y trouve : la transformation et la promotion du transports à émissions faibles ou nulles, les restrictions et limitations du transport, l'utilisation de sources d'énergie renouvelable, la construction et l'entretien d'espaces verts, et la bonne gestion des déchets pour leur réduction, réutilisation, réparation et recyclage (« les 4R »).

Depuis Bilbao Convention Bureau, nous continuons à ramer dans la même direction. Pour ce faire, ce document a été élaboré. Y figurent les lignes stratégiques et la voie établie afin de parvenir à des pratiques durables en matière d'événements et de tourisme lié au secteur MICE.

Il est important de prendre en compte que **notre fonction est de promouvoir Bilbao en tant que siège de réunions d'entreprises et d'association** de tout type et format, **étant un allié stratégique** pour les organisateurs et **répondant aux besoins de plus en plus sophistiqués** qui sont exigés, sans perdre de vue les **intérêts du développement durable de la destination et de l'environnement**.

Par conséquent, plusieurs figures, qui joueront un rôle primordial dans nos interventions, y sont reconnues. Ces figures sont les organisateurs d'événements, le tourisme promu par les événements, les prestataires des événements, les autorités, les services de bien-être de la destination, la société qui nous entoure, et bien sûr, le **Bilbao Convention Bureau** en tant que lien et facilitateur. Ce document prend en compte tous les **agents impliqués** étant donné que le **développement durable du secteur** est directement lié à chacune de ces parties.





LA GESTION DE LA RECONVERSION

Effet Guggenheim

L'«effet Guggenheim», mondialement connu et étudié, a été la réponse coordonnée des institutions basques à la reconversion industrielle subie par Bilbao-Bizkaia dans les années 80. Un processus qui, autour de l'image iconique de notre musée en titane, nous a permis de :

- Nous réconcilier avec notre Ria et récupérer notre environnement naturel.
- Redécouvrir et enrichir notre patrimoine culturel.
- Renforcer le poids du secteur touristique et de ses activités complémentaires.

Converti en un authentique «*work in progress*» à l'échelle de la ville, ce premier élan s'est maintenu sur plus de deux décennies, des projets y étant ajoutés et s'adaptant au temps qui passe sans perdre sa marque identitaire.

- Collaboration interinstitutionnelle et travail en réseau.
- Régénération environnementale et développement durable.
- Pari sur la formation, la recherche, les industries culturelles et le secteur services.
- Soutien au tissu économique local mais à vocation internationale.
- De grandes infrastructures au service des habitants et des visiteurs.



DE LA RECONVERSION INDUSTRIELLE A LA CRISE DE 2008

Une formule que nous avons su maintenir et adapter au fil du temps, et qui nous a permis de minimiser les dégâts de la crise de 2008. Nous en sommes sortis avec un poids croissant du secteur touristique qui, pour le segment MICE, s'est stabilisé vers 2019. À cette époque, Bilbao-Bizkaia s'apprêtait à présenter un ambitieux Plan de marketing touristique 2019-2025... mais le monde avait d'autres projets.

Plus d'un an s'est écoulé depuis ce premier #BilbaoAurrera au cours duquel l'urgence était de minimiser les dégâts causés à l'industrie touristique, au commerce et au tissu social, en général. Nous pensons qu'il est maintenant temps d'affronter ce qui est important, de repenser notre stratégie en priorisant plus que jamais :

- L'inclusion.
- Le développement durable.
- La santé.
- La sécurité.



CROISSANCE SOUTENUE JUSQU'À CE QUE LE MONDE SE PARALYSE



NOUVEAUX ALLIÉS ET VIEUX AMIS

S'il existe un lien commun dans l'histoire récente de Bilbao, c'est la capacité de notre ville à se réinventer à partir des crises, à les affronter ensemble, et à maintenir une vision et des valeurs au fil du temps. Ce n'est pas la première fois, et nous sommes sûrs que ce ne sera pas la dernière.

Cette fois, nous comptons sur un nouvel allié, le GDS Movement avec son classement international reconnu : le GDS-Index, et de nombreux vieux amis avec qui nous avons parcouru tout ou partie de ce processus :

- Les institutions.
- Les associations.
- Les entreprises privées.
- Les universités.



DONNER LA PAROLE AUX AGENTS IMPLIQUÉS

Fidèles à « Leave no one behind/Ne laisser personne pour compte », l'une des devises de l'ONU et décrite dans ses ODD, nous avons voulu impliquer le plus grand nombre d'agents dans la tâche de repenser le modèle de tourisme d'affaires que nous voulons pour Bilbao.

Tout d'abord, nous avons lancé un processus de participation ouvert à la citoyenneté, à l'industrie, aux associations et aux employés eux-mêmes du Bilbao Convention Bureau. Puis, nous avons croisé les données obtenues avec d'autres apportées par :

- D'autres secteurs municipaux (Bilbao Balioren Hiria).
- Des associations en contact avec des groupes de voisins (Urban Bat).
- Des institutions publiques (BBAG/BM-30).

Les informations obtenues ont été mises sur la table lors des séances de travail de #BilbaoArimaBerdea, au cours desquelles une équipe multidisciplinaire avec des représentants de l'industrie, des associations, des universités et du monde des entreprises privées ont convenu d'une analyse SWOT de notre destination, ont analysé les ODD les plus importants pour le secteur et sont parvenus à un accord sur une série de mesures d'amélioration.

Avec pour vocation de maintenir le projet dans la durée, l'équipe de #BilbaoArimaBerdea continuera à se réunir périodiquement afin de réaliser le suivi du processus, partager leurs expériences, revoir les objectifs et poursuivre leur progression conjointe.



MOUVEMENT #BILBAOARIMABERDEA

RÉSULTATS DES ENQUÊTES

L'obtention de la stratégie repose sur les enquêtes des groupes impliqués afin d'intégrer leurs opinions. Le but est de progresser en renforçant leurs préoccupations, et d'améliorer les résultats et les performances de l'activité à tous points de vue.

INDUSTRIE:

48% des entreprises ont été sondées avec succès. Elles pensent que le développement durable est important pour le secteur (9,5/10), qu'elles sont prêtes à affronter le changement (9/10) mais qu'actuellement seul un petit nombre a commencé à travailler sur l'intégration de la développement durable (6/10).

SOCIAL: *Sensibilisation et éducation en matière de développement durable et d'inclusion sociale.*

ENVIRONNEMENTAL: *Gestion des déchets/ économie circulaire (y compris l'alimentation), et nature, biodiversité et transport.*

ÉCONOMIQUE : *Innovation et technologie, et qualité sur toute la chaîne.*

Voici les ODD les plus répétés par l'industrie :



Par conséquent, la décision est prise de répondre aux préoccupations de formation et de sensibilisation, d'alimentation, de collaboration et d'inclusion, et enfin des émissions de carbone.



CLIENTS:

35 % des clients ont été sondés avec succès. Ils pensent qu'après la Covid-19, le développement durable doit être plus présent et 62 % traitent déjà des pratiques sociales et/ou environnementales dans leurs activités habituelles. En outre, 80 % réalise un suivi de la chaîne d'approvisionnement. Enfin, le réseau de communication de Bilbao et la proximité du logement par rapport au lieu d'activité se démarquent.

En résumant son activité et son importance dans les ODD, les éléments suivants ressortent :





EMPLOYÉS DU BiCB:

100% des employés du BiCB ont été sondés avec succès. Ils pensent que leur travail doit consister à améliorer les impacts sociaux et environnementaux de l'activité réalisée.

SOCIAL: Sensibilisation et éducation, participation sociale et inclusion.

ENVIRONNEMENTAL: Gestion des déchets/ économie circulaire, nature et biodiversité, et émissions de carbone.

ÉCONOMIE: Innovation et technologie, création d'emploi et qualité.

Voici les ODD les plus répétés par l'industrie :



CITOYENNETÉ:

Par le biais de Bilbao Bizkaia, un échantillon de 607 citoyens a été sondé. Leur moyenne de satisfaction est de 8,37/10 pour les événements de type MICE, de 8,13/10 pour les événements à projection internationale et de 8,66/10 pour les événements territoriaux d'intérêt touristique. 98 % donne plus de 5/10 au fait que des événements soient organisés.

Ils ont une répercussion et un impact sur l'économie locale, sur l'image et le prestige de la destination, et sur la promotion touristique. Comme aspects négatifs, ils ne sont pas d'accord sur le fait que cela dynamise la vie de la ville (6,9 %) et que cela crée des postes de travail locaux (11,9 %).

Les événements sont évalués positivement, par majorité absolue, tant que les dimensions sont respectées et que leur réalisation est contrôlée afin d'éviter le mécontentement de la collectivité locale.

TABLE DE TRAVAIL - TASKFORCE

Notre table de travail et de coopération est composée par un groupe varié et représentatif de chaque sous-secteur, qui tenter de donner la parole et sa vision à un collectif complet.

C'est pourquoi, la première activité de nos réunions a été d'identifier qui nous sommes et de signaler les forces de chacun. Ce travail enrichissant nous a permis d'identifier les différents engagements adoptés pour progresser en matière de développement durable. Le fait de nous entourer du groupe a été un succès, car leur dévouement et leur expérience sont immenses. Voici quelques-unes des qualités qui en sont ressorties :

Certifications, politiques, aliments durables, réduction de l'empreinte carbone, économie circulaire, plastiques non, fournisseurs alignés et durables, inclusion sociale, évolution des talents, dons de matériel, prioriser l'économie locale, collaboration public-privé, innovation sociale...

L'analyse SWOT est aussi une activité remarquable qui nous conduit vers une vision globale de l'environnement. Se remettre en question a mis en évidence deux points, Bilbao n'est pas une destination très connue internationalement et son offre est assez concentrée sur le centre-ville. Les points forts détectés sont la grande capacité de transformation, l'excellent système de transport et la proximité avec le concept de ville des 15 minutes, la gastronomie et la culture.

Les séances de travail appartenant au mouvement #BilbaoArimaBerdea ont été et sont fondamentales depuis le début de cette stratégie. La collaboration a guidé le plan d'action qui a été défini pour les années à venir et avive le sentiment de groupe avec un même but, le développement durable dans le tourisme d'affaires MICE.





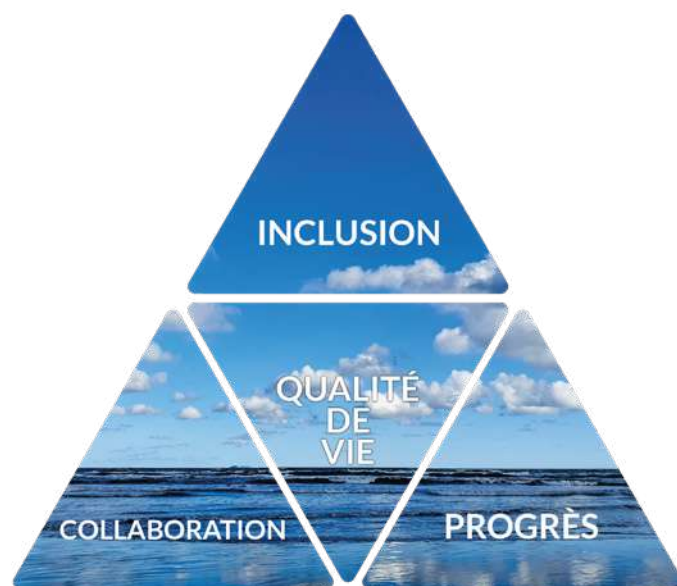
VALEURS D'ENTREPRISE

Les valeurs d'entreprise du Bilbao Convention Bureau intègrent les valeurs définies par Bilbao Ekintza, structure à laquelle il appartient, et est une société publique de la Mairie de Bilbao qui maintient sa proximité et son engagement envers les citoyens de Bilbao tout en restant accessible. Il fait preuve d'attitudes proactives et dynamiques, acceptant toutes les opinions et répondant aux besoins locaux. C'est pourquoi il se définit comme flexible et résilient pour s'adapter avec succès aux changements.

Le travail principale varie en fonction des intérêts sociaux, et affiche une facette d'intégration, de solidarité et de cohésion. En outre, le travail est réalisé en sachant que les ressources doivent être optimisées, en les utilisant et en les gérant de manière efficace. L'entité fait preuve d'ambition et de pragmatisme, en étudiant en profondeur chacun de ses projets afin d'obtenir des résultats tangibles.

Enfin, l'organisation possède une politique de transparence, qui met en lumière la fiabilité et qui est orientée aux résultats de bien commun. Ces actions sont menées en intégrant l'innovation depuis la colonne vertébrale.

En ce qui concerne le projet et conjointement aux différents acteurs impliqués dans les tables de travail de #BilbaoArimaBerdea (groupes en contact avec des associations de voisins, différents représentants de sous-secteurs de l'industrie touristique en destination, des associations d'inclusion, des associations d'économie circulaire et de protection de l'environnement, etc.), les valeurs suivantes ont été définies :





MISSION ET VISION

MISSION

Après un processus d'assemblées, de débats et de travail en groupe sur les différents thèmes qui ont été mis sur la table et les données acquises à partir des enquêtes lancées, nous sommes parvenus aux conclusions suivantes en ce qui concerne le secteur. Les préoccupations des acteurs impliqués sont les points qui seront travaillés dans les années à venir en vue de parvenir à un développement durable. Parmi eux figurent :

- La mise en œuvre des systèmes d'économie circulaire.
- L'utilisation de matériaux à empreinte écologique plus faible.
- La reconversion des postes de travail pour faciliter l'inclusion sociale.
- La visibilité, et le maintien de la culture et de l'identité fortes en destination.
- La mise en avant de l'environnement et la sensibilisation à ce dernier.
- La formation et l'application des connaissances à des thèmes de développement durable.

Étant ainsi intégrés dans la fonction de promouvoir Bilbao en tant que siège de réunions d'entreprises et d'association de tout type et format, étant un allié stratégique pour les organisateurs et répondant aux besoins de plus en plus sophistiqués qui sont exigés, sans perdre de vue les intérêts du développement durable de la destination et de l'environnement.

En résumé, les objectifs du Bilbao Convention Bureau sont d'améliorer l'image générale de la destination, de positionner la ville en tant que siège d'entreprise et de construire une réputation au niveau mondial. Le tout résulte en la captation d'événements alignés sur les besoins de l'industrie, l'économie locale et les principes du territoire. Une fois le siège défini, le Convention Bureau assure la liaison et facilite la communication entre les parties, en conseillant et guidant vers les organisations qui satisfont le mieux aux exigences demandées. Enfin, les impacts des interventions sont évalués, les aspects défavorables sont travaillés et les bonnes pratiques sont prises en compte comme clés de réussite.

VISION

Bilbao est une destination qui se démarque par sa propreté tant dans les rues que dans les établissements. La qualité de l'air est excellente et le centre-ville bénéficie de la fraîcheur de la nature, qui associée à ses services de pointe, offre à la fois aux citoyens et aux visiteurs une grande qualité de vie. La société jouit d'une culture forte, et des valeurs de respect, d'innovation (en particulier, industrielle et technologique), de tolérance et du sentiment généralisé d'inclusion sociale, cette dernière étant travaillée dans le cadre de l'activité touristique depuis des années, marquant un héritage plus que reconnu.



Par ailleurs, le Bilbao Convention Bureau est membre d'ICCA (*International Congress and Conventions Association*), une association qui aborde le développement durable en tant que base pour les événements via divers programmes. Il met même en relation différents agents et OGD unifiant les tendances et les politiques de développement durable, et propose actuellement également des offres de formation en matière de gestion d'événements.

À notre tour, nous faisons partie du groupe *European Cities Marketing* (ECM). Groupe qui dispose d'équipes axées sur des aspects spécifiques de la ville et du développement du tourisme urbain, qui partagent les bonnes pratiques, discutent et mettent en place des activités via le groupe ECM knowledge groups. Et de la même manière, nous sommes liés à *Meeting Professionals International* (MPI), proclamée comme la plus grande association de l'industrie de meetings et événements au monde. Cette association intègre la communication globale de la communauté, et apporte éducation, innovation, un réseau d'opportunités et de changements du secteur, et des actes de promotion et de croissance de l'industrie. Et le tout axé sur les personnes et en autonomisant le secteur via de bonnes pratiques et des valeurs d'intégrité.

L'incorporation du Bilbao Convention Bureau au ranking international de destinations durables GDS-Index appartenant à l'organisation GDS Movement (*Global Destination Sustainability Movement*) a été sa dernière innovation. Cet objectif permet de se positionner en tant que destination durable au niveau international.

ALIGNEMENT

Tel qu'il en est fait mention, Bilbao a l'intention travailler activement en matière de développement durable dans tous les secteurs, point déjà brièvement touché antérieurement. En outre, la Mairie de la destination a intégré les ODD dans ses lignes stratégiques, de la même manière que le Bilbao Convention Bureau, ce qui confère à la destination une certaine expérience. Comme le Bilbao Convention Bureau est un organe de la Mairie, tous les objectifs sont alignés sur le Plan de mandat municipal, indiqué dans le Plan d'action pour le développement durable de BiCB.



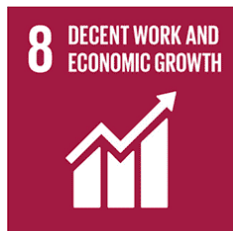


OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les ODD complètent le parchemin qui nous indique la voie vers le développement durable et nous les intégrons à notre philosophie afin qu'ils fassent partie de la moelle épinière. Cet acte a été mené à bien après le processus de consultation de tous les sous-secteurs de la destination, de tous les groupes impliqués qui ne font pas partie de l'industrie et en tenant compte de notre propre perception. Nous avons identifié que le tourisme d'affaires à Bilbao s'est concentré sur les ODD suivants, en raison des performances de l'activité :

4.ODD : ÉDUCATION DE QUALITÉ

Parvenir à ce que les jeunes et les adultes aient les compétences nécessaires à la réalisation d'un travail décent, par l'acquisition de connaissances théoriques et leur mise en œuvre afin de promouvoir le développement durable.



8.ODD : TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

Promouvoir des politiques visant à développer de nouveaux postes de travail et un travail décent. Améliorer l'efficacité de la consommation des ressources. Encourager le tourisme durable qui promeut la culture et les produits locaux.

9.ODD : INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURES

Promouvoir l'industrie inclusive et durable. Faciliter l'accès aux petites entreprises en encourageant le commerce local. Moderniser des infrastructures en les rendant durables.



11.ODD : VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES

Destiner des ressources à la protection et à la sauvegarde du patrimoine culturel et naturel. Réduire l'impact environnemental négatif en améliorant la gestion des déchets municipaux. Soutenir les liens économiques, sociaux et environnementaux.

12.ODD : PRODUCTION ET CONSOMMATION RESPONSABLES

Parvenir à la gestion durable et l'utilisation efficace des ressources naturelles. Réduire le gaspillage alimentaire. Parvenir à la gestion écologique des déchets en minimisant leurs effets néfastes.



17.ODD : ALLIANCES POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS

Augmenter la stabilité du secteur en coordonnant les politiques et leur cohérence pour un développement durable. Ajouter des politiques sociales pour l'inclusion et le développement durable.

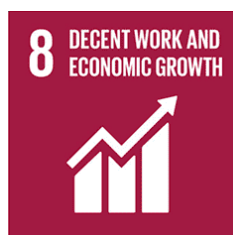
OBJECTIFS BiCB

En suivant le même processus de crowdthinking au sein de #BilbaoArimaBerdea, nous avons établi, à partir d'une analyse SWOT commune, les objectifs futurs à aborder dans ce plan d'action. Chaque entité a montré la voie à suivre avec ses connaissances, facilitant ainsi la définition des vrais défis à relever.

#1 Engagement envers le développement durable et le rendre visible (diffusion). (Valeurs: collaboration et progrès).

Parvenir aux acteurs du secteur et faire participer au moins 70 % des acteurs impliqués dans l'industrie d'ici fin 2022.

- GDS-Index.
- Groupe de travail #BilbaoArimaBerdea.
- Contact étroit avec les entreprises (préoccupations, formation et points forts).
- Consultation des parties prenantes et en particulier, des citoyens.



#2 Augmenter les politiques et certifications de développement durable pour les entreprises du secteur MICE à destination. (Valeurs: collaboration et progrès)

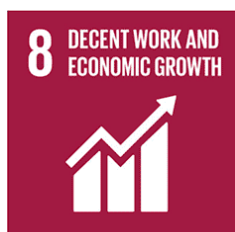
- Formation pratique pour l'obtention de politiques de développement durable adéquates.
- Aides aux certifications de développement durable.



#3 Sensibilisation et diffusion de l'importance de l'*alimentation durable* dans une région de si haut niveau gastronomique. (Valeurs: collaboration, progrès et qualité de vie).

Alimentation durable: Alimentation bio, écologique, de KMO, régimes à base de plantes, spécifications des allergènes.

- Alimentation durable à faible empreinte écologique.
- Formations en matière d'alimentation durable.



#4 Diffusion, formation et mise en œuvre de systèmes d'économie circulaire dans la **gestion des déchets alimentaires et des matériaux**. (Valeurs : collaboration, progrès et qualité de vie).

- Formations en matière de matériaux durables.
- Travailler sur des systèmes d'économie circulaire pour les matériaux.
- Encourager un système de dons d'excès d'aliments.
- Promouvoir le système de compostage des déchets alimentaires.



#5 Générer un **impact et/ou héritage social** avec les activités des événements. (Valeurs : inclusion, collaboration, progrès et qualité de vie)

- Créer des réseaux et les systématiser pour générer un impact social positif avec les ONG, les associations et autres.





INDICATEURS DU TOURISME

Afin de contrôler les objectifs suivants, nous disposons d'un système de suivi périodique avec des révisions semestrielles. Les révisions seront utilisées afin de mettre à jour la conformité des étapes importantes proposées et corriger les écarts survenant lors de la poursuite des objectifs. Ces réunions serviront aussi à former les différents membres de l'équipe du Bilbao Convention Bureau, afin que tout le personnel connaisse activement les pratiques durables de l'OGD.

Par ailleurs, les résultats seront partagés avec le groupe de travail du mouvement #BilbaoArimaBerdea afin de connaître leur opinion et leurs suggestions, considérées comme d'une grande importance dans le processus d'apprentissage collectif.

Les données obtenues seront résumées dans les indicateurs suivants publiés ouvertement sur le site Web, en tant que système de mesure et de contrôle simplifié via le tableau de bord suivant :



Emissions de CO2 évitées



Personnes aidées



Kg de déchets évités

Enfin, les indicateurs à suivre pour l'élaboration des rapports et la mesure détaillée des étapes importantes de la stratégie seront contrôlés par des enquêtes lors des événements, le contact et la collaboration avec les entreprises associées, et les indicateurs définis pour chaque objectif, parmi lesquels figurent :

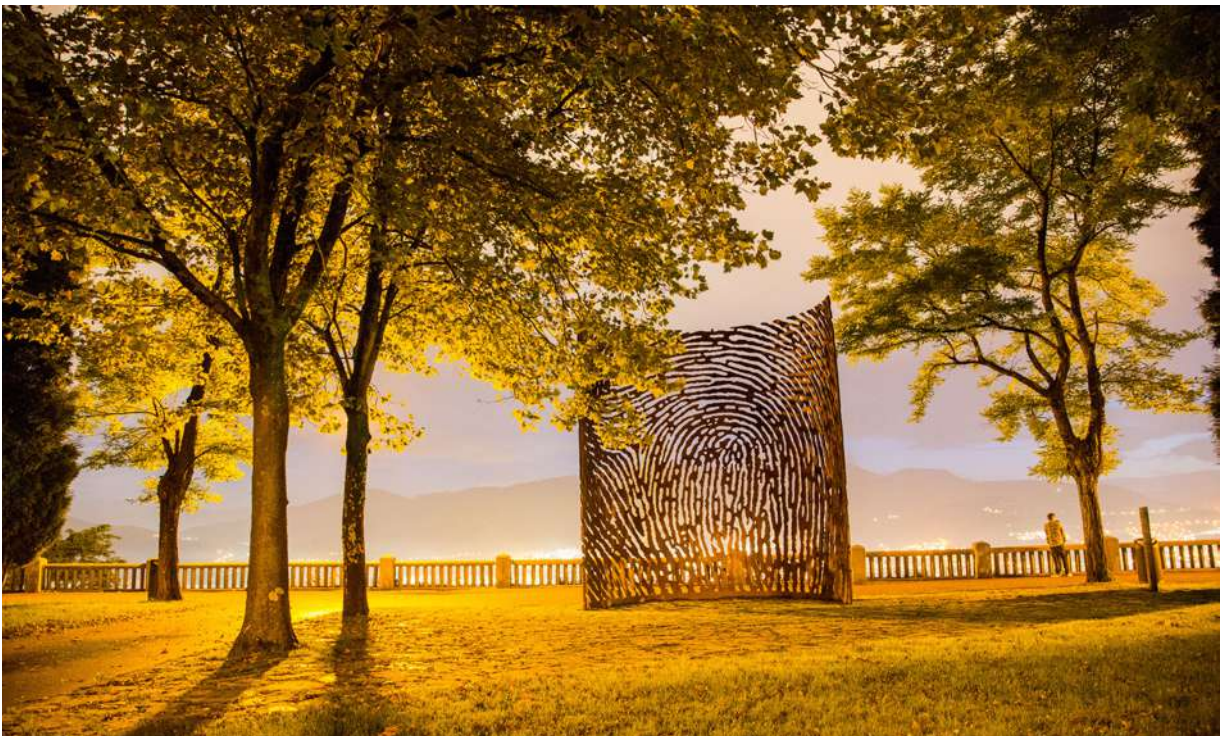
- Pourcentage d'acteurs de l'industrie qui sont suivis et formés.
- Pourcentage d'augmentation des politiques et des certifications de développement durable chez les acteurs de l'industrie.
- Pourcentage de diffusion des connaissances et validité de ces actions pour une alimentation durable.
- Pourcentage de partenaires (hôtels, restaurants et entreprises de restauration) qui participent au système de compostage.
- Pourcentage d'événements annuels qui génèrent un impact social positif.

REMERCIEMENTS ET SIGNATURE

Nous remercions tous les acteurs impliqués, qu'ils appartiennent à l'industrie ou à la destination, pour leur participation. Parmi eux figurent les agences OPC et réceptives, les hôtels, les restaurants et les entreprises de restauration, les enceintes d'exposition, la Mairie, l'université, l'aéroport, les associations de déchets et d'environnement, les associations d'alimentation durable, les fondations sociales et culturelles de participation citoyenne, la promotion entrepreneuriale et la promotion touristique.

Nous remercions également le GDS Movement pour le travail accompli dans ce processus de restructuration.

Le suivi sera réalisé en consultant de nouveau les mêmes acteurs impliqués et les nouvelles entreprises ou entités collaboratrices qui nous rejoindront progressivement. C'est pourquoi, nous serons ravis d'intégrer de nouveaux engagements et collaborations.



Ce document a été élaboré avec la collaboration et d'après les connaissances de toute l'équipe du Bilbao Convention Bureau, et l'approbation et la signature de son directeur:

Kepa Olabarrieta



Bilbao Convention Bureau

STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

#BilbaoArimaBerdea - #BilbaoGreenSoul