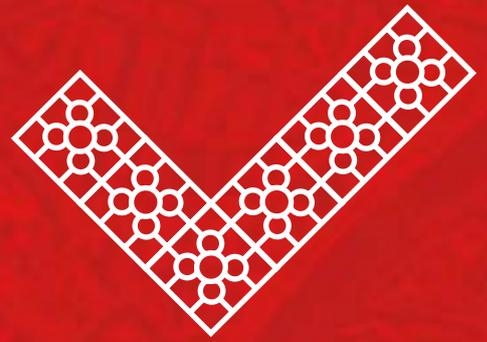




# Bilbao

UDALA  
AYUNTAMIENTO

## GUIDE DE BONNES PRACTIQUES POUR LES VISITES GUIDÉES SUR LA VOIE PUBLIQUE DE BILBAO



**Nous nous engageons à :**

**VEILLER À MAINTENIR L'ÉQUILIBRE ENTRE LA VIE QUOTIDIENNE LOCALE ET LES PERSONNES QUI NOUS RENDENT VISITE**

- 1. Limiter les groupes touristiques à 30 personnes** et adapter leur taille en fonction des espaces visités. Cette mesure nous aidera à éviter les agglomérations de personnes. La réduction de la taille des groupes permet également d'améliorer la qualité du service guidé.
- 2. Ne pas utiliser de dispositifs amplificateurs de son** et veiller à ne pas communiquer les explications avec une intensité sonore élevée afin de réduire la contamination acoustique sur la voie publique. **S'engager à utiliser des systèmes de radioguide dans la mesure du possible.**

**PRÉSERVER LES SITES TOURISTIQUES ET L'ESPACE PUBLIC**

- 3. Faire des haltes pour donner des explications aux groupes dans des espaces qui ne gênent pas et n'entravent pas les mouvements de la vie quotidienne dans la ville.**
- 4. Prendre soin du patrimoine architectural et de l'espace public**, en évitant des comportements tels que s'appuyer sur des sculptures ou des monuments, salir la voie publique, etc.

**GARANTIR L'EFFICACITÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ACCESSIBILITÉ DE LA MOBILITÉ**

- 5. Choisir les points de départ avec soin**, ainsi que les haltes et les lieux où prennent fin les visites guidées. Nous éviterons ainsi de bloquer les entrées des bâtiments et établissements commerciaux et de gêner le passage d'autres personnes ou groupes. **Faire particulièrement attention aux personnes à mobilité réduite.** Programmer les itinéraires à pied en fonction des horaires de la zone à visiter pour nous aider à minimiser l'encombrement dans les rues les plus fréquentées.
- 6. Connaître** les règles de circulation et notamment celles s'appliquant de manière spécifique à la mobilité des touristes : **faire attention aux points d'embarquement et de débarquement des passagers** et veiller à ce que les autocars touristiques stationnent de manière correcte. Les guides doivent demander à l'autocar de se présenter une fois que tout le groupe est présent sur le point d'embarquement prévu.





**7.** La Mairie de Bilbao veillera à la création d' **espaces d'embarquement et de débarquement des visiteurs** qui arrivent en autocar pour éviter les concentrations de flux touristiques. Les passagers/passagères ne peuvent embarquer et débarquer qu'aux endroits spécifiquement prévus à cet effet.

**8.** **Les visites utilisant les transports publics collectifs devront se munir de système de radioguide pour minimiser la gêne occasionnée.** Le groupe de guides s'engagera à fournir les explications à un niveau sonore ne gênant pas les autres usagers. Il faudra également tenir compte des espaces prévus pour les différentes utilisations des transports publics et les respecter (par ex. le groupe ne pourra pas se situer sur les zones prévues pour les personnes à mobilité réduite, pour les vélos, etc.)

**9.** Pour garantir la taille maximale recommandée pour le groupe et éviter toute éventuelle saturation par zones, le groupe de guides s'engage à ne pas **tcapter de touristes sur la voie publique.**

Les personnes participant aux visites guidées seront clairement informées, sans confusion ni tromperie ni ambiguïté et suffisamment à l'avance du concept de la visite guidée et de son prix.

### **METTRE EN VALEUR LE PROFESSIONNALISME DU GROUPE DE GUIDES PROFESSIONNELS**

**10.** **Connaître et appliquer les ordonnances relatives à la voie publique :**

La Mairie de Bilbao mettra tout en œuvre pour que le groupe de guides puisse être informé des nouvelles mises à jour des réglementations et ordonnances, des signalisations ou des modifications routières pouvant impacter l'exercice de leur travail.

**11.** **Le groupe de guides aura de grandes connaissances objectives et actualisées des ressources touristiques et des espaces visités, sans transmettre aucun préjugé.**

Il aura un bon niveau dans les langues dans lesquelles sont fournies les explications. Il s'attachera à donner des explications sur la culture, l'identité et les coutumes typiques de Bilbao.

**12.** **Le groupe de guides encouragera l'utilisation de systèmes de communication et d'enregistrement des visites éventuellement définis entre Council la Mairie et les professionnels des visites guidées**

enregistrement, avertissements, création d'alertes, informations intéressantes, etc.



**¡Merci de faire de Bilbao une destination exceptionnelle!**

Pour plus d'informations :  
[informacion@bilbaoturismo.bilbao.eus](mailto:informacion@bilbaoturismo.bilbao.eus)  
[www.bilbaoturismo.net](http://www.bilbaoturismo.net)

