

La oferta turística cultural y patrimonial de Burdeos gestionada por la oficina de turismo

Trabajo fin de máster

Servicio de patrimonio de la oficina de turismo de Burdeos

Office de Tourisme de Bordeaux
BORDEAUX  **TOURISME**
www.bordeaux-tourisme.com



Jara Navío Navarro
Máster en Dirección y Planificación del Turismo
Curso Universitario 2011/2012

Índice de contenido

0. Introducción.....	3
Parte I: La ciudad de Burdeos, una oferta turística variada	5
1. CONTEXTO FAVORABLE.....	5
A.- La ciudad de Burdeos	5
1.1.- Historia de Burdeos.....	5
1.2.- Burdeos declarado patrimonio de la UNESCO.....	6
1.3.- La oferta turística de la ciudad.....	7
B.- La estructura que representan la ventana y el prestigio de burdeos.....	9
1.1.-Presentación de la oficina de turismo de Burdeos.....	9
1.2.-El servicio de patrimonio de la oficina de turismo.....	9
1.3.-Organización general.....	10
1.4.-Las funciones	11
1.5.-Su oferta turística y su frecuentación.....	11
2. LOS DIFERENTES MONUMENTOS EN LOS QUE HE TRABAJADO.....	12
2.1.- Presentación de sitios.....	12
2.2.- Comparación estadística de los monumentos.....	16
2.3.- Análisis y evaluación de los monumentos.....	17
Parte II: Misión de prácticas.....	20
1.- ATENCIÓN DE TURISTAS, INFORMACIÓN Y VISITAS GUIADAS.....	20
1.1.- Tareas desarrolladas.....	20
1.2.- Formación	21
1.3.- Elaboración de mis propias visitas guiadas.....	22
1.4.- Realización de visitas.....	22
1.5.- Tipo de visitantes.....	24
2.- ACTIVIDADES ADICIONALES.....	25
3.- CONTRIBUCIONES DEL PERÍODO DE PRÁCTICAS.....	26
3.- CONCLUSIÓN.....	28
4.- BIBLIOGRAFÍA.....	29

Índice de ilustraciones

Fotografía nº 1: Logo de la Unesco.....	7
Fotografía nº 2: Museo de Aquitania.....	8
Fotografía nº 3: Fachada del Gran Teatro.....	8
Fotografía nº 4: Arquitectura Moderna	9
Fotografía nº 5: Fachada Puerta Cailhau	13
Fotografía nº 6: Palacio Gallien	14
Fotografía nº 7: Interior necrópolis de Saint Seurin	15

0. Introducción

Con el fin de validar mi diploma en el máster de dirección y planificación del turismo, debía realizar un periodo de prácticas de mínimo tres meses, en una estructura turística que me permitiese poner en práctica todos aquellos conocimientos técnicos y teóricos vistos en clase durante el pasado curso en Huesca e impartidos por la universidad de Zaragoza y mi formación adquirida en este último año por la universidad de Pau en Francia. Este periodo de prácticas lo he realizado del 1 de julio al 30 de septiembre de 2012.

El hecho de haber realizado el segundo año de mis estudios en un país extranjero me ha permitido adquirir aquellos conocimientos necesarios, sobre todo a nivel de lengua extranjera, para poder realizar las prácticas en este mismo país. Habiendo conocido ya la parte más al sur de Francia, yo quería descubrir una región desconocida y todo lo que ella podía ofrecer. En este caso es la región de la Aquitania, situada al sur oeste de Francia. La ciudad de Burdeos es una elección personal, ya que he querido disfrutar de este periodo de prácticas para descubrir una ciudad que no conocía en absoluto, con el fin de descubrir su patrimonio y continuar conviviendo con la cultura francesa.

La mayoría de las empresas disminuyen su actividad durante las vacaciones de verano, excepto el sector turístico. Este sector, sin embargo, incrementa su tasa de participación durante el verano. De hecho, el turismo es un sector económico que ha experimentado un gran crecimiento en los últimos años para convertirse en un jugador importante en el comercio internacional. Además, desempeña un papel importante en la economía de la ciudad de Burdeos.

Por lo tanto la institución de la oficina de turismo de Burdeos era ideal para mí para efectuar el periodo de prácticas. Sin embargo, también quería trabajar en un campo más empresarial, así que decidí por adentrarme más en lo que es el servicio de patrimonio, que administra varios sitios y monumentos, como la Puerta *Cailhau*, la necrópolis de *Saint Seurin* y el *Palais Gallien*.

Para llegar a todo esto, me puse en contacto con el Director de Patrimonio de la oficina de Turismo y la jefa del departamento cultural con el fin de presentar mi solicitud, entonces, me propusieron un periodo de prueba de tres meses y lo que serían mis tareas principales: visitas guiadas, así como asegurar la recepción y la información a los visitantes franceses y extranjeros.

Este periodo ha sido muy interesante y profesional para mí, desde el punto que he tenido la oportunidad de descubrir el sistema de funcionamiento de una oficina de turismo y las acciones mediadoras para la gestión del patrimonio. Además, al estar en contacto con muchos turistas de todo el mundo, también he podido aplicar mi lengua natal, incluyendo además el francés y el inglés.

Este informe de prácticas tiene como objetivo analizar las distintas estructuras que hacen de Burdeos una verdadera ciudad cultural, gracias a las acciones mediadoras de la Oficina de Turismo, su patrimonio artístico y las diversas misiones que me han confiado.

Para llevar a cabo este proyecto, voy a presentar en una primera parte la ciudad de Burdeos y sus diferentes servicios turísticos y culturales, y en una segunda parte presentaré los diversos lugares donde he ejercido, cómo funcionan, así como las distintas misiones que me han sido encomendadas, para concluir con los conocimientos que he puesto en práctica y aquellos nuevos que he adquirido durante este periodo.

Me gustaría dar las gracias al Sr. Philippe Prévôt, director del servicio de patrimonio de la oficina de turismo, al Sr. Muhammad Baraze co-responsable del servicio de patrimonio, a la Sra. Isabelle Beccia, responsable del servicio cultural de Burdeos y a todo el equipo por acogerme calurosamente en su institución, darme la oportunidad de colaborar con ellos durante estos tres meses y por la formación y asesoramiento que me han aportado. También agradecer y no con menos mérito a mis compañeras de trabajo, la mayoría estudiantes de historia del arte, por todos los consejos y ayudas a la hora de realizar mis visitas guiadas, sobre todo en una lengua extranjera, y por los momentos que hemos compartido dentro y fuera del trabajo. Y por supuesto, mi agradecimiento especial a mi familia y amigos por los ánimos que me han aportado para que yo realizase lo que realmente me gusta que es salir al extranjero y vivir en Francia. A todos ellos sinceramente, muchas gracias.

Parte I: La ciudad de Burdeos, una oferta turística variada

1. CONTEXTO FAVORABLE

. A.- La ciudad de Burdeos

1.1.- Historia de Burdeos

Burdeos está situado en el suroeste de Francia, es la capital de la región de Aquitania y pertenece al departamento de Gironda. Sus habitantes son llamados *Bordelais*.

La ciudad de Burdeos tiene 235.891 habitantes (censo 2008), su población urbana es de 809.224 y su área urbana cuenta con un millón de habitantes. Burdeos es una de las ciudades más importantes francesas, después de París, Marsella y Lyon, entre otras.

La ciudad es conocida mundialmente por sus viñedos, sobre todo desde el siglo XVIII, que fue una edad de oro. Una parte de la ciudad está clasificada desde 2007 como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO debido al excepcional conjunto urbano que representa.

Originalmente tierra galo-celta: la ciudad fue conquistada por los romanos en el año 56 a.c. Se convirtió en la capital de la región de Aquitania en el siglo II.

El antiguo nombre de la ciudad proviene de la antigua Burdigala término vasco-galo de hierro que significa "Burdí" y el lugar "gala". La ciudad de Burdeos es famosa por sus vinos y viñedos, la plantación de viñedos en la región se remonta a la época galo-romana.

Desde el siglo XII hasta el siglo XV, Burdeos pasó a ser ocupación de los ingleses tras el matrimonio de la duquesa Leonor de Aquitania con el rey Enrique II de Inglaterra. Durante este periodo la ciudad floreció, principalmente debido al comercio del vino; fue entonces cuando la Catedral de Saint André fue edificada. Burdeos se volvió a unir a la corona francesa, sin embargo, su nueva dominación privó a la ciudad de su riqueza, al detener el comercio del vino con Inglaterra.

En 1462, Burdeos obtuvo un parlamento propio, pero la ciudad no recobró importancia hasta el siglo XVI, cuando se convirtió en centro para el intercambio de azúcar y esclavos de las Antillas.

El siglo XVIII fue la edad de oro de Burdeos. Muchos edificios del centro, incluyendo los de los

muelles, proceden de este periodo. Victor Hugo encontró la ciudad tan bella que una vez dijo: "Tome Versalles, añada Amberes y tendrá Burdeos".

Durante la Primera Guerra Mundial, al estar París amenazado por el ejército alemán, el gobierno francés se retiró a Burdeos y en 1940, durante la Segunda Guerra Mundial, la ciudad volvería a acoger al gobierno del país.

1.2.- Burdeos declarado patrimonio de la UNESCO

Desde el 28 de junio de 2007, la ciudad de Burdeos se encuentra en la lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO. El perímetro es parte de 1.810 hectáreas, casi toda la ciudad está incluida dentro de los bulevares, incluyendo el "Puerto de la Luna". Burdeos se convirtió en la primera ciudad distinguida por su complejidad.

El sitio también incluye 347 edificios protegidos, 64 como monumentos históricos y 283 monumentos incluidos en la lista complementaria. Desde 1998, tres monumentos también están incluidos en la lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO en el marco del Camino de Santiago de Compostela.

Debido a su inscripción en la lista del Patrimonio Mundial, Burdeos es reconocida con un valor universal excepcional, la continuidad de su arquitectura, clásica y neoclásica, que ha continuado desde el siglo XVIII hasta mediados del siglo XX, dando a la ciudad una unidad urbana y coherencia notable.

También es reconocida por la importancia del puerto en el comercio internacional desde hace más de dos milenios y reputación sin igual en la ciudad como la capital mundial de los vinos producidos en su territorio.

Este reconocimiento del valor y la unidad de patrimonio de la ciudad, es también la culminación de un largo trabajo de colaboración con las comunidades y autoridades estatales.

Por iniciativa del alcalde el Sr. Alain Juppé, la ciudad ha construido y defendido su candidatura con el apoyo de la Oficina de Turismo de Burdeos, pero también arquitectos, urbanistas, historiadores, investigadores y representantes de organizaciones dedicadas a la conservación del patrimonio.

En este caso, la clasificación de la UNESCO es una ventaja adicional para la actividad cultural de la ciudad de Burdeos.

Fotografía nº 1: Logo de la Unesco



Fuente: <http://whc.unesco.org/fr/list/1256>

1.3.- La oferta turística de la ciudad

Desde que se incorporó en 2007 como Patrimonio mundial de la UNESCO, la ciudad no ha dejado de mejorar, cada vez obtiene un papel más importante en el panorama turístico francés, europeo y mundial.

El alcalde Alain Juppé con el desarrollo del patrimonio, ha llevado a cabo otras acciones para revitalizar la ciudad. Algunas de estas acciones son: el desarrollo de un tranvía o rehabilitación del barrio *Bastide*, que cuenta desde el año 2000 con un nuevo jardín botánico, una universidad, escuelas, espacios públicos etc.

Burdeos ha pasado de un estado de "ciudad dormida" a convertirse en una ciudad de "dinamismo y la Ciudad de Piedra".

a) Región de vinos:

El vino se empapa en la historia de Burdeos. Durante casi dos mil años, la viña ha diseñado las ciudades y paisajes esculpidos de Burdeos, acompañando a la prosperidad de la economía local. Burdeos se encuentra en el centro de la región más grande de vino en el mundo - más de ciento veinte mil hectáreas -: 57 denominaciones de origen, regionales o sub-regionales, más de 5000 castillos y 400 casas comerciales.

Sus vinos se encuentran entre los más prestigiosos del mundo: *Petrus*, *Mouton Rothschild* etc.

b) A pocos kilómetros, la localidad presenta la costa atlántica

Capital de la Gironda, en Aquitania, Burdeos está situado en el corazón de las ciudades del litoral, como Arcachon a 49 km, cerca de Lacanau playa de surf, a sólo unas horas de Biarritz, 170km, la Duna de Pyla (la mayor duna de arena existente en Europa) y la frontera con España.

c) Una oferta turística y cultural a la elección

La ciudad es el hogar de muchos lugares turísticos y culturales, he aquí algunos ejemplos:

- Museos: podemos encontrar una oferta muy variada y cultural :

- El Museo de Arte Contemporáneo
- El Museo de las Artes Decorativas
- El Museo de Historia Natural
- El Museo del Vino y el comercio

Fotografía nº 2: Museo de Aquitania



Fuente: <http://www.google.com/imgres>

- Monumentos culturales y religiosos:

- El Tour Pey-Berland
- El Gran Teatro
- El Palais Rohan
- El Convento de la Anunciación

Fotografía nº 3: Fachada del Gran teatro



Fuente: <http://www.google.com/imgres>

- Numerosas vistas guiadas y adaptadas:

La Oficina de Turismo de Burdeos ofrece una amplia gama de tours en varios temas tales como "Burdeos en el siglo XVIII", "Fuentes y jardines", "Burdeos medieval"etc. Todos los días a las 10h. se organizan excursiones guiadas a pie.

- Lugares de interés turístico, el patrimonio arquitectónico y la gastronomía

- La casa del vino
- El barrio Saint Michel y Mériadek
- Jardin botánico
- El tren turístico

Fotografía nº 4: Arquitectura moderna

Fuente: <http://www.google.com/imgres>

B.- La estructura que representan la ventana y el prestigio de Burdeos

1.1.-Presentación de la oficina de turismo de Burdeos

De acuerdo con la ley de 23 de diciembre de 1992, sobre la distribución de competencias en el ámbito del turismo, la oficina de turismo se define como una agencia local encargada de promover el turismo de la ciudad y coordinar las acciones de los diferentes actores de desarrollo turístico local. Se diferencia de la iniciativa sindical al permitir productos y servicios turísticos.

La sede de la oficina de turismo se encuentra en 12, cours du XXX juillet en Burdeos, ubicada en el corazón de la ciudad, cerca de los puntos de referencia principales y monumentos como: la Plaza de *Quinconces*, Gran Teatro y la Plaza de la *Bourse*, con vistas a las orillas del Garona.

1.2.-El servicio de patrimonio de la oficina de turismo

Las misiones principales del servicio de patrimonio son la animación y el desarrollo del patrimonio de Burdeos y realizar visitas a la ciudad, sitios y monumentos turísticos. Este servicio está dirigido por el Sr. Prévot que gestiona entre otras cosas a los estudiantes para que realicen las visitas guiadas por los diferentes monumentos. Este servicio además, se encarga de la mejora y la promoción de los sitios a través de diferentes eventos y acontecimientos.

1.3.-Organización general

Hasta la fecha, la Oficina de Turismo de Burdeos cuenta con cuatro oficinas cedidas por el Ayuntamiento de Burdeos. La sede principal se encuentra en el centro de la ciudad, pero la Oficina de Turismo también ofrece el Programa "*Bordeaux Monumental*", se trata de un escaparate que también da la bienvenida a los turistas y los valores patrimoniales de Burdeos usando una exposición permanente sobre la historia de la ciudad y de entretenimiento para los niños.

La estación de tren de *Saint Jean* también cuenta con una oficina y un punto de recepción en el aeropuerto.

El Consejo de Administración está presidido por el Sr. Stephan Delaux. El Director General de la Oficina de Turismo es Jean Daniel Terassin. Esta asistido por dos adjuntos, Sra. Maite Lavignac y Philippe Provost, Director de Patrimonio.

La Oficina de Turismo se compone de trece diferentes servicios gestionados por 24 personas y veinte alumnos guías son reclutados durante la temporada de verano.

El servicio de recepción e información para turistas es administrado por un gerente cuya función es la siguiente:

- Gestión de la documentación solicitada por muchos proveedores
- La formación de los alumnos
- Gestión de la formación del personal de recepción.
- La participación en la contratación del anfitrión
- Suscripciones "Viajar a Burdeos" particulares y profesionales

El presupuesto de la Oficina de Turismo asciende a alrededor de 2 millones. Gran parte es financiado por el Ayuntamiento, pero también dispone de sus propios recursos, es decir, las contribuciones de sus 395 miembros y la venta de productos en las áreas del centro comercial cuyos beneficios son, entre otras cosas, para financiar la promoción de eventos.

1.4.-Las funciones

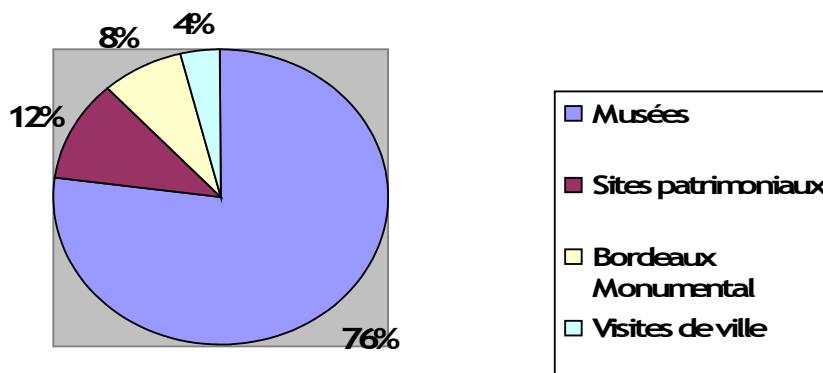
La misión de la Oficina de Turismo es entretenir e informar al visitante que llega a Burdeos. Debe ser capaz de proporcionar asesoramiento personalizado a la naturaleza de su estancia y ofrecen diversos servicios turísticos. Información turística en forma de folletos es puesta a disposición de los turistas. Para que los turistas puedan disfrutar de su estancia en las mejores condiciones posibles, la oficina ofrece un servicio de consulta directa para conocer la disponibilidad inmediata de los hoteles en la ciudad.

1.5.-Su oferta turística y su frecuentación

La duración media de estancia de los visitantes en Burdeos es de 2 noches. Durante su estancia, la Oficina ofrece una amplia gama de visitas guiadas, recorridos por la antigua ciudad a pie, en bicicleta o en coche, visitas temáticas y un gran número de museos.

A continuación se muestra un gráfico que representa la frecuentación de estos servicios:

Gráfico nº 1: Frecuentación de los servicios turísticos



Fuente: Elaboración propia

Entre los diferentes servicios que se contemplan, las visitas a los museos son los que reciben la mayor cantidad de visitantes. Visitas temáticas reciben un 4% de las visitas propuestas. Sin

embargo, en 2010, el número de participantes en las diversas giras ha aumentado significativamente.

- Número de visitantes

En los últimos diez años, el número de turistas en Burdeos se ha incrementado en un 56%. Hay un crecimiento importante especialmente desde 2007, cuando la ciudad fue declarada patrimonio mundial por la UNESCO. De hecho, el año de su presentación, el número de turistas aumentó en un 17,97% y un 16,23% del total entre 2006 y 2010.

Sin embargo, las cifras de 2011 debería ser más favorable. De hecho, si se comparan los meses de enero a julio de 2010 y de enero a julio de 2009, se produjo un incremento de 22,35%. La evaluación del turismo por lo tanto debería ser más positivo que en 2009 lo que indica que el efecto de la crisis económica se desvanece gradualmente y Burdeos en cuanto a turismo todavía tiene un futuro brillante por delante.

2. LOS DIFERENTES MONUMENTOS EN LOS QUE HE TRABAJADO

A continuación presentaré los tres monumentos turísticos en los que he realizado mis visitas guidas durante el verano, mostraré una comparación estadística y haré un análisis sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno de ellos.

- **2.1.- Presentación de sitios**

- I. La Porte Cailhau*

Puerta *Cailhau* fue construida en el siglo XV. Se trata de una estructura defensiva como lo demuestra su localización y la primera planta, en la que encontramos los elementos para prohibir el avance de los enemigos de la época.

Desde el punto de vista de la construcción, el edificio se construye en piedra caliza, piedra muy común *bordelaise*, y en su fachada podemos apreciar tres nichos que reflejan los personajes importantes de la ciudad del momento en el que fue construida, así como las armas que se utilizaron

para vencer en el batalla y el apoyo de los ángeles.

Sobre el estilo arquitectónico, la puerta está en transición entre el gótico y el Renacimiento. Renacimiento trae los elementos de un nuevo lenguaje arquitectónico, ventanas con parteluz, elegantes decoraciones talladas y techo cónico.

Fotografía nº 5: Fachada *Porte Cailhau*



Fuente: Elaboración propia

Los guías reciben y atienden a los visitantes en el primer piso. Cuando hay una gran cantidad de gente, un estudiante es ubicado en la segunda planta para garantizar la seguridad del lugar y de los turistas. El monumento está abierto todos los días de 10h a 12h y de 13h a 18h Del 1 de junio al 30 de septiembre.

Con cerca de un millar de visitantes por mes, la puerta Cailhau es uno de los monumentos más visitados de entre los designados por la Dirección de Patrimonio y uno de los más rentables para la Oficina de Turismo de Burdeos.

II. Le Palais Gallien

En la época del Palacio *Gallien*, la ciudad se llama Burdigala y fue fundada en el siglo III a.c por una tribu gala de la región de *Bourges*, *Bituriges Vivisques*. En el 56 a.c, Roma estableció su dominio sobre Aquitania y hace que la ciudad sea el centro administrativo más importante del suroeste. Muchos edificios están construidos para acueductos. Sin embargo, todos ellos han desaparecido y el *Palais Gallien* es el único vestigio de la ciudad galo-romana de Burdeos.

Contrariamente a lo que su nombre indica, no son las ruinas de un palacio, sino de un anfiteatro. El origen de esta denominación errónea data de mediados del siglo XIV cuando la leyenda lo describe como el palacio que Carlomagno construyó para su esposa legendaria la princesa Gallienne. Construido en las afueras de la ciudad, como todo edificio de estas características en esa época, las ruinas se han conservado hasta el siglo XVIII, cuando desafortunadamente la ciudad autorizó la destrucción de la piedra y reutilizarla para nuevas construcciones urbanas.

En cuanto a su arquitectura es una mezcla de piedra y ladrillo. Este edificio se levanta sobre dos niveles formado por una sucesión de arcos. Su fachada muestra el friso y las características de las pilastras de la arquitectura romana.

Fotografía nº 6: *Palais Gallien*



Fuente: Elaboración propia

Para este monumento, los estudiantes tienen una cabina a la derecha de la plaza principal del sitio. Aquí es donde se reciben los turistas, vienen a pedir información turística, información sobre el *Palais Gallien* o sobre las excavaciones arqueológicas. El sitio está abierto todos los días de 13h a 18h.

III. *La necrópolis de Saint Seurin*

La antigua necrópolis de *Saint Seurin* es el primer cementerio cristiano en Burdeos. Fue utilizado desde el siglo IV hasta el siglo XVIII y es Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO desde 1999, en el cuadro de caminos de Santiago de Compostela.

El sitio gozaba de una reputación importante, pero no fue hasta el siglo XIX que se realizaron las excavaciones y encontraron más de 500 tumbas. Actualmente la necrópolis se extiende en 400 m² que se han conservado y desarrollado con el fin de exponer los restos. En lo que hoy es la cripta arqueológica, se puede ver los diferentes tipos de enterramiento utilizados en los primeros tiempos cristianos, sarcófagos de piedra caliza: o mármol para las familias ricas, ánforas para los niños pequeños, pero también mausoleos y otro tipo de construcciones más importantes. Durante las excavaciones, también se encontraron huesos, fragmentos de cerámica y pinturas murales que representan los primeros símbolos de la época cristiana.

Fotografía nº 7: Interior de la necrópolis de *Saint Seurin*



Fuente: Elaboración propia

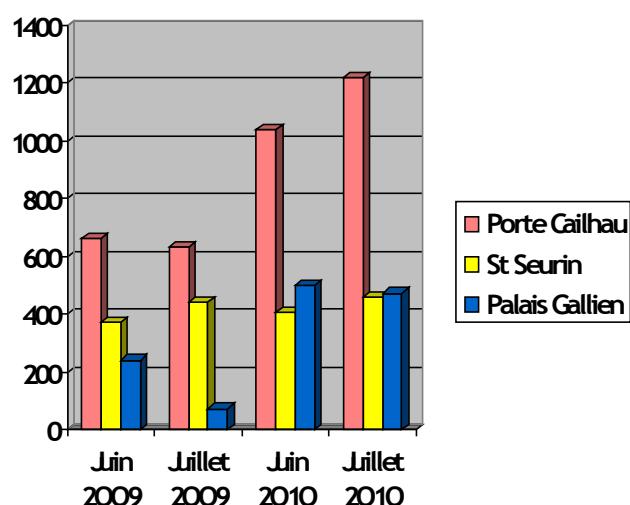
La cripta arqueológica de *Saint Seurin* es un sitio muy importante porque nos permite conocer y comprender mejor la aparición y propagación del cristianismo en Burdeos, así como la práctica de los ritos funerarios en ese momento. También nos permite entender que a pesar del comienzo de la era cristiana, la gente estaba todavía muy arraigada a ciertos ritos paganos.

Los alumnos están detrás de un mostrador a la entrada del sitio para alojar a los visitantes. El sitio está abierto todos los días de 13h a 18h, del 1 junio al 30 de septiembre y las visitas guiadas se hacen continuamente, ya que es un sitio que se aprecia más cuando una persona profesional te lo explica. El sitio cuenta con una serie de paneles informativos y una guía de audio en Inglés, francés, español y alemán.

2.2.- Comparación estadística de los monumentos

Comparación en términos de frecuentación entre 2009 y 2010

	Junio 2009	Julio 2009	Junio 2010	Julio 2010
Porte Cailhau	664	632	1040	1217
St Serun	372	444	409	459
Palais Gallien	243	74	501	474
Total	1279	1150	1950	2150



Fuente: Elaboración propia

Entre junio y julio de 2009 y junio y julio de 2010, el número de turistas procedentes de los tres sitios ha aumentado en general y especialmente para la *Porte Cailhau*, puerta que alcanzó 1.217 visitantes durante el mes de julio de 2010. La asistencia a la puerta *Cailhau* en junio de 2010, representa un aumento del 56,62% respecto a junio de 2009 y 92,56% para el mes de julio de 2010 en comparación con julio de 2009.

El *Palais Gallien* también ha visto un aumento considerable y, en particular, gracias a las excavaciones llevadas a cabo desde junio de 2010. Podemos afirmar que gracias a la campaña de excavación y la publicidad que lo rodeaba el efecto a nivel turístico ha sido muy positivo.

Las visitas a el cementerio de *St Seurin*, se mantienen constantes a pesar de un ligero aumento. De hecho, el número de visitantes ha aumentado en un 9,94% respecto a junio de 2009 y 3,37% en comparación con julio de 2009.

2.3.- Análisis y evaluación de los monumentos

En este apartado vamos a hacer referencia a aquellos puntos débiles y fuertes que presentan los sitios para su mejor comprensión y visita. Primero estudiaremos cada monumento por separado y a continuación realizaré una observación general.

1. *La puerta Cailhau*

- **Puntos fuertes:** La puerta está inscrita en el Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO, por lo que es uno de los monumentos más importantes de Burdeos. El edificio está equipado con paneles informativos y audio-guías bilingües que permiten a los visitantes franceses e ingleses realizar sus visitas tranquilamente cuando no desean las explicaciones de un profesional. Estos paneles son particularmente ilustrados con muchas fotos y dibujos para hacer la información más explícita. Con las guías de audio y películas es un monumento interactivo. Además disfruta de una ubicación privilegiada en el centro de Burdeos. Cerca de los muelles y el centro de la ciudad. Hay muchos turistas que descubren la *Porte Cailhau* por casualidad, y por curiosidad terminan entrando.
- **Puntos débiles:** Sin embargo, la *Porte Cailhau* sufre de una falta de publicidad. A pesar de la alta demanda de los turistas, no existe un folleto específico del monumento. Simplemente está brevemente descrito en un folleto que se ocupa de los sitios a visitar en Burdeos y únicamente es descrito en inglés y francés.

La exposición, que se encuentra actualmente, tiene poco que ver con el monumento y la mayoría de los visitantes desinformados no piensan que la *Porte Cailhau*, lejos de ser un monumento en sí mismo, es para recibir una exposición del museo. Del mismo modo, esta exposición revela su riqueza mediante la película explicativa que se ofrece, pero únicamente está disponible en francés. Cabe por lo tanto considerar añadir subtítulos en inglés para que sea accesible a un mayor número de visitantes.

Por último, el interés principal de los visitantes es capaz de disfrutar de una panorámica de la ciudad y el río, que prefieren ir a la Flecha *Saint Michel*, con su panorama impresionante de 47 metros.

2. *El Palacio Gallien*

- **Puntos fuertes:** El *Palais Gallien* es el único vestigio de la ciudad galo-romana de Burdeos, que lo convierte en un sitio único. En realidad, pocos turistas esperan encontrar los restos de un anfiteatro. Fuera del recinto, hay tres paneles informativos sobre la historia del anfiteatro y también del programa de excavación. Las explicaciones están disponibles en Francés, Inglés y Español. Un punto a favor del sitio es que su visita es gratuita.
- **Puntos débiles:** Sin embargo, el palacio *Gallien* es a menudo víctima de su alejada ubicación. De hecho, está bastante apartado del centro y del resto de monumentos y pocos visitantes toman el tiempo para ir a verlo. El sitio está descubierto, y al ser visible desde el exterior, por desgracia, muchas personas simplemente miran desde fuera sin hacer el esfuerzo de parar a visitar su interior.

Por último, dada su importancia histórica y cultural, el sitio debería velar por mejorar la seguridad del sitio, porque lamentablemente no es raro que las personas dejen sus residuos durante la noche, ensuciando de esa manera el mantenimiento del sitio.

3. *El sitio arqueológico de Saint Seurin*

- **Puntos fuertes:** La necrópolis de *Saint Seurin* es el primer cementerio cristiano temprano de Burdeos. Su interés histórico se ve reforzado por el interés cultural como una leyenda que cada vez cobra más conciencia de este sitio. La cripta arqueológica tiene muchos paneles de información, así como guías de audio en inglés, francés, español y atención incluso para los visitantes alemanes. El cementerio tiene una colección de ánforas funeral único en Francia.
- **Puntos débiles:** A pesar de su indudable interés histórico y cultural, el sitio arqueológico recibe pocos visitantes. Al igual que el palacio *Gallien*, está alejado del resto de monumentos y sólo una señal en la entrada indica su ubicación. También muchos turistas a menudo se quejan de la falta de visibilidad. Para remediar esto, puede ser que sea mejor agregar más paneles más ligeros en todo el sitio.

4. *Observaciones generales*

A pesar de todas las acciones de acondicionamiento de los sitios, hay todavía muchas áreas de mejora. Es cierto que todos los sitios cuentan con paneles informativos, guías profesionales e incluso guías de audio, por lo general son en Inglés, francés, e incluso a veces en español. Por lo tanto, se debería proponer incluso en otros idiomas, para llegar a mucho más público.

Esto también lo podemos aplicar a la documentación de los tres sitios. Las explicaciones son generalmente escasas e insuficientes para satisfacer las necesidades de los visitantes. Y de nuevo, sólo están disponibles en una variedad muy limitada de idiomas.

Con el fin de aumentar el tráfico web y, en particular, las visitas a la necrópolis de *Saint Seurin*, la Oficina de Turismo de Burdeos puede poner a la venta un pase por un precio general que daría acceso gratuito a estos tres sitios, e incluso un juego basándose en el modelo de búsqueda del tesoro que llevara a los visitantes a recorrer la historia de Burdeos, desde la época galorromana hasta la Edad Media, pasando por la época paleocristiana.

Además, uno de los aspectos negativos de estos sitios es la falta de accesibilidad para las personas con discapacidad. Ya sea discapacidad física, mental, sordos o ciegos. Nada esta a su disposición y no se planifica el desarrollo, siendo contradictorio a la oferta de tarifa reducida que ofrecen los tres sitios para este tipo de público.

Parte II: Misión de prácticas

1.- ATENCIÓN DE TURISTAS, INFORMACIÓN Y VISITAS GUIADAS

Yo comencé mi periodo de prácticas en la Oficina de Turismo de Burdeos el 1 de julio de 2012. El co-responsable del servicio de patrimonio, Sr. Baraze, así como la Sr. Isabelle Beccia responsable del servicio cultural para el patrimonio de la Oficina de Turismo de Burdeos, me proporcionaron una jornada de aprendizaje con un guía de la oficina de turismo y me explicaron las diferentes misiones que se me asignarían durante este periodo. Mis misiones y se puede resumir en tres acciones principales: "atención de turistas, información y sobretodo visitas guiadas".

• 1.1.- Tareas desarrolladas

Generalmente trabajábamos por parejas y nuestra misión principal era vender las entradas que dan acceso al monumento, en un horario de 13h a 18h excepto en la Puerta Cailhau que también se abría por la mañana de 10h a 12h.

- *Abertura de los monumentos*

Cada día, los estudiantes debíamos recuperar las llaves en la oficina de turismo y abrir los monumentos antes de la llegada de los turistas. Había que realizar diversas acciones para asegurar la buenaertura del monumento y posterior atención al visitante. Como por ejemplo poner a disposición de los turistas los diferentes folletos y planos para que se sirviesen ellos mismos, y verificar que todo funcionaba correctamente como los audioguías y la buena iluminación.

- *Comportamiento*

Durante la jornada de formación, me dijeron el tipo de comportamiento que se espera de los estudiantes. Además de estar bien vestido y llevar mi tarjeta de identificación en todo momento, debía ser educada y amable con todos los visitantes. De hecho, es parte de la base del proceso de calidad realizada por la Oficina de Turismo. También debía saber gestionar, en su caso, las quejas y reclamaciones de los turistas, así como las diferentes peticiones. Estamos en constante contacto con la gente también se debe aprender a conocer y administrar mejor las expectativas y necesidades de cada uno.

- *Propuesta de visitas guiadas*

Durante el horario de apertura del monumento, debíamos permanecer detrás del mostrador para recibir a los visitantes, responder a las diversas cuestiones etc. La mayor parte del tiempo, es necesario explicar a los visitantes lo que hay que ver en el monumento con el fin de despertar su curiosidad y animarles a visitar el sitio. La proposición de visitas es continua, ya que son incluidas en el precio de la entrada. Éstas visitas duran entorno a 20 minutos y 45 minutos, esto dependería del interés que muestre el visitante.

- *Contabilidad*

Cada día, debíamos llenar una ficha con el fin de realizar un registro diario de la cantidad de personas que vienen a visitar el monumento.

Hay tres tipos diferentes de acceso a los sitios y monumentos. El precio normal es de 3,5 €, tarifa reducida de 3 €, especialmente para estudiantes, demandantes de empleo y personas de tercera edad, y gratis para los niños menores de 12 años y bonos que ya se habían adquirido en la oficina de turismo.

Al final del día, contábamos el número total de visitantes que luego nos ayudaría a hacer las estadísticas y el dinero que habíamos obtenido, para luego llevarlo a la oficina de turismo para que la información fuera verificada y registrada .

- *La responsabilidad y la seguridad*

En este aspecto debíamos asegurarnos de la capacidad de carga, es decir, que el número de turistas nunca fuese mayor al número de personas que el sitio permite acoger para garantizar su protección. En caso de problemas, debíamos informar inmediatamente a la Oficina de Turismo quien informaría de la situación y llamaría a las autoridades pertinentes.

- - 1.2.- Formación

Para ser capaz de responder a preguntas de los visitantes y preparar nuestros visitas hemos recibido de la Oficina de Turismo una carpeta que contenía algunos documentos de los diferentes sitios donde se trabaja. Esta revisión consistió principalmente en artículos de prensa y extractos de libros.

A partir de estos documentos, y después de haberlos examinado cuidadosamente, realicé una síntesis que luego sirvió de base para realizar mis visitas guiadas.

Para completar mi formación y enriquecer mi conocimiento sobre la ciudad, también he asistido a varios tours organizados por un guía profesional y junto a otros turistas, esto me ha ayudado a entender mejor el contexto histórico y cultural en el que colocar los diversos sitios y monumentos de los que era responsable. Pero esta visita también fue una oportunidad para mí para prestar atención a cómo la guía se comportaba con los grupo de turistas, y cómo lo hizo para transmitir su información y despertar el interés de la audiencia. Esta visita me ha ayudado para organizar mis propios recorridos. Además, he participado en otras visitas de carácter formativo sobre la exposición de las herramientas de piedra encontradas en la *Porte Cailhau*, y para estar al tanto de los últimos descubrimientos, visita de un arqueólogo responsable de la excavación en el *Palais Gallien*.

. 1.3.- Elaboración de mis propias visitas guiadas

Para los tres sitios gestionados por la oficina de turismo y en los cuales yo he tenido un alto grado de participación, he debido crear mis propias visitas a partir de todos los datos que he ido recogiendo durante mi periodo de formación. Todavía había muchos errores en sus marcos, así que utilicé mi investigación para rehacer y ampliar la información de mis visitas. Con esta base, he podido seguir investigando para crear mi propia biblioteca, con la ayuda de libros, revistas, visitas arqueológicas, sitios web y sobretodo ayuda de mis compañeras especialidades en este campo.

La verdadera dificultad venía cuando tenía que entender palabras técnicas de historia del arte en un idioma que no es el mío y tampoco mi campo de especialidad, pero al final de todo con la ayuda y paciencia de mis compañeras he llegado a preparar mis visitas guiadas en francés.

1.4.- Realización de visitas

Una vez escritas y memorizadas mis visitas, me decidí a hacer frente a los diferentes turistas para ofrecerles una visita guiada, la cosa no era fácil puesto que se trataba de hacerla en francés.

Las visitas como ya he dicho anteriormente, variarían en su duración según el interés que me mostrase el turista sobre el monumento. Después de la visita, respondía a todas las preguntas y les invitaba a pasear tranquilamente por el sitio con el fin de que pudiesen, por ejemplo, hacer fotografías, leer detenidamente los paneles explicativos etc.

Desde mi experiencia, las visitas pueden diferenciarse en dos categorías:

En primer lugar, las visitas que consistían principalmente en presentar a los visitantes un objeto y explicar su origen e historia. Fue, por ejemplo, el caso de la necrópolis de *Saint Seurin*. Estas visitas, en mi opinión, la más fáciles, debido a que tenía un apoyo visual a la hora de dar la información permitiendo a los visitantes centrarse en la visita. Del mismo modo, cada nuevo objeto presentado, hace que el turista mantenga la atención y el interés en todo momento.

El segundo tipo de visita es la que es principalmente realizaba en el *Palais Gallien*, se trataba sobre todo contar la historia del lugar a través de los siglos y no hay mucho que mostrar a los visitantes, ya que se conserva una décima parte de lo que era el edificio. En este caso, para mantener el interés del turista, tienes que jugar con los movimientos de la ubicación y la imaginación de los visitantes, invitándolos a imaginar la escena en el momento de la visita como si fuese realmente real. Del mismo modo, debemos asegurarnos de visitar el edificio en su historia, añadiendo unas cuantas anécdotas para captar la atención de la audiencia. Por último, invertir los papeles y hacer preguntas sobre sus conocimientos a los visitantes del sitio puede hacer la visita más interactiva y fácil.

Otro aspecto que debe tener en cuenta un guía, es adaptar la visita a la audiencia. Uno de los factores principales es la edad. Por ejemplo, para los niños, la visita debe ser lo más sencilla posible y se debería hacer hincapié en los objetos o puntos más importantes para mantener su atención. En cuanto a las personas mayores, suelen tener un buen conocimiento de la historia y por lo general hay que desarrollar la puesta en valor del monumento en los últimos años.

Finalmente, el origen de los turistas también juega un papel importante en la manera en la que yo debía organizar las visitas. Si los visitantes no son de Burdeos, es necesario incluir en la visita una parte de la historia de la ciudad para que ponga en contexto el monumento.

Además, si son visitantes extranjeros, en mi caso españoles, las realizaba en mi lengua natal, aunque por lo general las realizaba en francés y raramente en inglés, porque he tenido la oportunidad de trabajar además de con chicas francesas, con alguna inglesa, alemana y china.

• 1.5.- Tipo de visitantes

Una de mis tareas principales ha sido trabajar con un público muy amplio que me ha hecho adaptar mis comentarios a una amplia y variada audiencia.

El público varía en función de la estacionalidad, por ejemplo, en septiembre, se trabaja mucho con colegios e institutos, mientras que en julio y agosto, lo hacíamos especialmente para familias y extranjeros.

He aquí una clasificación del público con los que he trabajado durante este verano:

- Adultos

Muchos adultos vienen en individual. Muchos de ellos prefieren una visita libre, sin la presencia de un guía. Cuando este es el caso, sólo se ofrece una visión general del sitio.

- Extranjeros

Había muchos visitantes extranjeros durante el periodo de verano. Incluyendo italianos, ingleses, alemanes, americanos y españoles.

Vienen sobre todo individualmente pero prefieren las visitas guiadas, por lo que aprecian el esfuerzo de hacer la visita en su idioma.

En mi caso hacerla en español no tenía tanto aprecio que si la realizaba a menudo a visitantes franceses.

- Asociaciones

Tuvimos varias veces visitas de la *Aliance française* de Burdeos. Se trata de una asociación que realiza cursos de francés para los visitantes de diferentes nacionalidades. El objetivo es hacer una visita en francés, para que ellos practiquen, mi discurso debía ser claro y accesible para todos. Yo no solía tener muchos problemas porque al hacerla en francés y no ser mi lengua natal, generalmente me comprendían bastante bien.

- Familias

Hay que adaptar las visitas a cada miembro y a cada generación.

Esta práctica ha sido un ejercicio bueno, gratificante e enriquecedor que me ha permitido tener una visión general de los diferentes tipos de público.

2.- ACTIVIDADES ADICIONALES

A pesar de que mis principales tareas fueran la preparación, la realización y ejecución de visitas, así como garantizar la información y atención de los turistas, he tenido la oportunidad de realizar otras actividades complementarias y descubrir más profundamente los lugares y la institución para la que he trabajado estos tres meses.

También he participado en eventos para promover el patrimonio de Burdeos, como la participación de la oficina de turismo en el *Rallye* de siluetas, se trataba de un juego que ponía en valor los personajes importantes de la historia de Burdeos, y a través de ellos se permitía conocer su historia más profundamente.

Además, asistí a la proyección de varias películas como *Gladiator* y *Master and commander*, la asociación “*Cinesite*”, era la encargada de la proyección de películas durante las noches de verano, poniendo en valor los diferentes monumentos de la ciudad, y en colaboración con *Ausonius* y la Universidad de Bordeaux, que se encargaban del desarrollo de las excavaciones arqueológicas en el *Palais Gallien*, yo he ayudado a la realización de estos eventos, participando sobre todo en la recepción e información pública.

Otras tareas que me han permitido ver como funcionan las oficinas del servicio de patrimonio, ha sido la traducción en español de todos los textos y folletos que se ponen a disposición del turista, ya que como he mencionado anteriormente, el público español en Burdeos es abundante y muchas veces faltaba la explicación de todos estos monumentos en castellano.

Con esta incorporación en las oficinas también he participado en la elaboración del *blog* de la oficina de turismo, por lo que he puesto en práctica la asignatura de creación de páginas web que pertenece al primer año de máster, así como la puesta en marcha de una nueva aplicación “*Bordeaux monument tracker*” para los teléfonos móviles que permite a través de google maps y eligiendo los metros de extensión que quieras, te da la alerta de los monumentos culturales que tienes a tu alrededor. En este caso he puesto en práctica algunos conocimientos aprendidos en el segundo año de máster en Pau.

Y para finalizar una de mis últimas tareas junto con otra compañera, ha sido la elaboración de un cuestionario con preguntas relacionadas sobre el *Rallye* de siluetas, que he nombrado anteriormente, que nos permitiese hacer una valoración simple de como ha funcionado, si a los turistas les ha gustado, como lo han encontrado fácil o difícil etc. Para la creación de las preguntas del cuestionario he puesto en práctica los conocimientos teóricos aprendidos en la asignatura de creación y comercialización de paquetes turísticos, así como un programa que se llama “*Sphinx*”, que tuve la oportunidad de conocerlo mientras hacíamos los distintos proyectos en la universidad de Pau, y que es un programa muy sencillo tanto para crear el cuestionario, como para luego realizar el tratamiento cuantitativo de los datos y el posterior análisis de los mismos.

3.- CONTRIBUCIONES DEL PERIODO DE PRÁCTICAS

El periodo de prácticas de tres meses ha resultado muy gratificante en muchos sentidos.

En primer lugar, por la propia naturaleza de mi misión, no tenía mucho conocimiento acerca de los monumentos y sitios en los que he trabajado, por lo que he tenido que buscarme la vida para conocer tanto la ciudad, como los sitios en los que he trabajado. Burdeos me ha permitido profundizar en la ciudad y su historia a través de sus monumentos, y profundizar en mi desarrollo personal, a la hora de tener que buscarme todo por mi misma.

Durante este periodo he tenido la oportunidad de entrenar en diferentes estructuras y monumentos. Esto me ha permitido aprender más sobre el manejo de los sitios turísticos de Francia.

Más diversidad, a la hora de tener que enfrentarme a un público muy amplio y diferente, lo que me ha permitido desarrollar mi capacidad y mi sentido de la palabra, así como desarrollar una segunda lengua.

Desde un punto de vista personal, he puesto en marcha cualidades como la capacidad de adaptación, ya sea para diferentes audiencias y diferentes tipos de lenguaje. Además he desarrollado mis habilidades sociales, porque el trabajo de guía es también un trabajo de equipo. Al estar en contacto permanente con muchos turistas, he podido y he tenido que permanecer cualidades como la paciencia o la diplomacia para responder a las expectativas y necesidades de cada uno. La guía debe ser siempre amable y servicial con los visitantes, además de adaptarse a las expectativas y

demandas de los visitantes.

He aprendido mucho culturalmente, a través de la investigación y las búsquedas que he realizado yo misma. Tuve la oportunidad de profundizar mi conocimiento sobre historia del arte, que no era en absoluto un campo que controlase. Ha sido un periodo motivado, de encuentros con grandes personas apasionadas con su trabajo. He tenido la libertad de tomar mis propias iniciativas y me ha permitido ser más independiente, además he transmitido el conocimiento, que de por si no es una tarea fácil y hacerlo en otro idioma ha sido un verdadero desafío y al mismo tiempo un placer.

Este curso también ha sido muy enriquecedor desde el punto que me ha enseñado a ser más asertiva y de imponer el orden a algunos turistas cuyo comportamiento suponía un riesgo para la preservación del monumento.

Después de haber pasado tres meses en Burdeos he descubierto mi evolución personal (teniendo más confianza e iniciativa) y profesional (mejora de las visitas guiadas, y sobre todo mejora del contenido científico).

Por lo que en general puedo decir que ha sido profesional y personalmente muy beneficioso y constructivo, y a pesar de que mis tareas principales no hayan sido a las que me gustaría dedicarme en un futuro, he desarrollado verdaderamente mi segunda lengua que era mi principal objetivo.

También es necesario hablar sobre las cualidades que creo haber aportado a la institución, no han sido muchas, más bien es ella la que me ha aportado a mi, pero principalmente han podido contar con mi idioma natal, a la hora de traducir textos al español, como a la hora de llenar el vacío que tenían en los diferentes monumentos por la falta de explicaciones y folletos hechos en español. Además me he permitido hacer sugerencias a la hora de la presentación del *blog* en internet, y de pequeños detalles que desde mi punto de vista mejorarían la visibilidad y afluencia de los dos monumentos que reciben menos frequentación turística en la ciudad y que depende únicamente de la gestión del departamento de patrimonio.

3.- CONCLUSIÓN

Con su impresionante patrimonio catalogado por la UNESCO y sus viñedos, Burdeos es una de las ciudades más visitadas del mundo. De hecho, cada año se producen más de 600 000 visitas a través de las puertas de la Oficina de Turismo de Burdeos que satisfacen las expectativas y necesidades de los turistas cada vez más numerosos.

Ya hemos visto, la mediación, es decir, las tareas de gestión por parte de la oficina de turismo, es un conjunto de herramientas para la enseñanza, valoración y presentación de un sitio o monumento.

Es un reto para el turismo de Burdeos, sin ella, la diversidad cultural y patrimonial sería mucho menos atractiva.

La mediación es un reflejo de la política cultural de una estructura, de hecho, el Museo de la Aquitania, que es otro museo municipal de la ciudad, no cuenta con la mediación cultural, las visitas son puntuales e infrecuentes, y la asistencia de turistas a este museo pese a que es gratuito, es mucho más baja que el Museo de Bellas-Artes que cuenta con la administración de la oficina de turismo.

La mediación es también un soporte, una manera de entender un trabajo o un lugar, es un intermediario entre la obra, el monumento y el público. En algunos casos, la mediación es esencial, como es el caso de la necrópolis de *Saint Seurin*. De hecho, no hay documentación del sitio, ni folletos, ni carteles, sin una visita guiada, este sitio es un acumulación de vestigios inaccesible para el público no experto en el tema. La visita puede poner en contexto el sitio, y da las claves para entender, comprender y descubrir.

Desde el punto de vista cultural y técnico, los monumentos de Burdeos dependen de la gestión tanto de la oficina de turismo como del servicio de patrimonio, porque sin esta administración los sitios no podrían funcionar durante el periodo de verano, ya que el ayuntamiento no hace de la cultura una prioridad y no contrata personal para dirigir estos monumentos. De hecho, sin los estudiantes en prácticas no existirían las visitas guiadas de estos sitios,

Por tanto, la mediación ayuda a la ciudad de Burdeos, en el turismo cultural y patrimonial.

4.- BIBLIOGRAFÍA

1.- Fuentes Documentales

- GELLEREAU Michelle. Les mises en scène de la visite guidée : communication et médiation. Paris. L'Harmattan. 2005
- VAINOPOULOS Richard et MERCIER Sandrine. Idées reçues : Le Tourisme, éditions Le Cavalier Bleu, 2009

2.- Fuentes de Internet

- <http://aquitaine.france3.fr>
- www.bordeaux-tourisme.com
- www.tourisme-aquitaine.com
- www.culture.gouv.fr
- <http://www.tourisme67.com/fiches-conseils/office-de-tourisme-syndicat-initiatives-OTSI.pdf>

3.- Fuentes de revistas y folletos

- Brochure « Bordeaux parcours découverte Unesco » Office de Tourisme de Bordeaux (2008)
- DELAUX Stephan, Bordeaux Tourisme, n°96 (2010)
- Rapport d'activités 2009 » Office de Tourisme de Bordeaux (2010)