



Stratégie Tourisme du Pays Basque

Séance de cadrage

Accueil et découverte du territoire

Lundi 8 novembre 2021 - Hasparren

- **Accueil : Daniel OLÇOMENDY, vice-président de la CAPB en charge du tourisme durable et de l'accessibilité universelle du territoire**

Le diagnostic du tourisme au Pays Basque (2019-2021) et le sondage réalisé auprès des habitants (2021) ont permis d'identifier 4 thématiques de travail, présentées lors de la séance de lancement de la démarche le 13 octobre : la préservation des espaces naturels, la mobilité, l'hébergement, l'accueil. Pour chacune de ces thématiques, 3 temps de travail seront organisés :

- une séance de cadrage, pour partager de l'expertise, présenter des projets, poser les enjeux ;
- des ateliers de travail, pour réfléchir à des actions concrètes ;
- une séance de restitution, pour synthétiser et consolider les pistes de travail.

Cette séance de cadrage sur l'accueil mobilise plusieurs directions de la CAPB (politiques linguistiques, patrimoine et paysages, tourisme en partenariat avec l'agriculture...). C'est un thème particulièrement transversal, plusieurs autres sujets auraient pu être abordés. Les temps d'échanges et les ateliers de travail permettront de compléter ces présentations.

- **Rappel des éléments de diagnostic en lien avec l'hébergement : Didier ARINO et Thierry BOURIAT, Protourisme (cf. annexe 1)**

Le Pays Basque est une des destinations les plus étoilées de France (guide vert Michelin) et compte un grand nombre de pépites touristiques dispatchées sur l'ensemble du territoire. Il dispose d'une image très positive, même si la destination reste assez mal connue : les visiteurs ont souvent du mal à en dessiner les contours et à sortir des grands poncifs, avec une image très littorale du territoire.

1,2 million de visiteurs ont été comptabilisés en 2019. Le territoire est maillé de près d'une trentaine de bureaux d'accueil touristiques (7 offices de tourisme). Le Pays Basque propose des activités variées (activités sportives, sites de visite, sites naturels...) et de nombreux événements. Le territoire est riche de ses savoir-faire, de son patrimoine immatériel, d'une filière agritouristique et gastronomique de qualité. C'est aussi un territoire d'accueil pour une clientèle d'affaires et de bien-être / thermalisme.

Plusieurs enjeux ont été identifiés dans le diagnostic, et devront être discutés lors de la construction de la stratégie, parmi lesquels :

- La formation des prestataires et habitants à la connaissance du territoire et à sa transmission ;
- La mise en avant de la culture vivante, la promotion des langues basque et gasconne ;
- La structuration et l'animation de l'offre agritouristique ;
- La définition d'un schéma directeur d'accueil ;
- La montée en qualité de l'offre et de l'accueil ;
- L'accompagnement des prestataires touristiques.

- **Témoignage de l'Office de Tourisme Pays Basque sur l'évolution de l'accueil**

Les chiffres de fréquentation de 2021 pour les structures d'accueil du Pays Basque sont bons même si le niveau de 2019 n'a pas tout à fait été retrouvé. La demande a évolué depuis la crise sanitaire : il y a moins de visites en offices mais de plus en plus de demandes par téléphone, mail, chat, pour obtenir des confirmations et de la réassurance. Les demandes portent principalement sur les sites de visites,

la randonnée, les fêtes et manifestations. Les visiteurs attendent des conseils personnalisés de la part des conseillers.

La saison 2021 a été l'occasion d'expérimenter de l'accueil « hors les murs », à Holzarte par exemple (stationnement, information). L'accueil hors les murs (se déplacer directement chez les hébergeurs à la rencontre des touristes) a également été testé dans deux campings à Hasparren et Urt en 2021. La réflexion se poursuit en 2022. Un programme d'éductours va être lancé pour les prestataires et les personnels d'offices de tourisme.

Questions et remarques en réaction à la présentation :

- Se questionner sur les modalités d'accueil physiques dans les offices de tourisme : intégrer les bureaux d'accueil à des lieux de visite ? Transformer les bureaux d'accueil et offices en « maison de pays », pour accueillir aussi les habitants et les nouveaux arrivants ?
 - Informer et former les prescripteurs (hébergeurs, prestataires d'activité...) pour qu'ils soient des relais des offices de tourisme.
 - Mieux connaître nos propres richesses pour mieux les partager et pour favoriser l'attractivité touristique très locale (habitants du Pays Basque et des territoires de proximité). Organiser des journées touristiques pour les habitants.
 - Proposer un guide des 7 provinces pour donner à voir l'offre complète du Pays Basque.
 - A noter : il est parfois difficile de montrer autre chose et de sortir des sentiers battus. Exemple : les journalistes sont souvent intéressés par les mêmes sujets et par les mêmes sites.
 - Attention au vocabulaire employé : le Pays Basque n'est pas un « terrain de jeu », c'est un terrain de vie. Ce terme est employé pour faire référence aux activités proposées, mais il laisse penser que le territoire est seulement un support pour l'accueil touristique.
 - Le territoire propose de nombreuses activités mais les habitants sont de plus en plus réticents à laisser passer sur leur terrain des itinéraires de randonnées, de VTT... Question de l'adhésion des habitants et de l'acceptabilité du tourisme.
 - Réguler la question des meublés de tourisme, qui concurrencent le logement des habitants.
- **Intervention sur l'utilisation des langues basque et gasconne à destination des publics touristiques : Amaia Licheratçu, Directrice Politiques linguistiques de la CAPB (cf. annexe 2)**

La Communauté d'Agglomération Pays Basque reconnaît la langue basque et l'occitan gascon et a développé des politiques linguistiques autour de ces deux langues : utilisation du basque et du gascon au quotidien, accueil bilingue ou trilingue dans les services communautaires (crèches, centres de loisirs, office de tourisme...). Un plan Euskara est mis en place au niveau de l'Office de Tourisme du Pays Basque pour développer la pratique de la langue basque, l'accueil bilingue en BAT, les visites guidées et autres services (9 agents d'ici 2027). L'objectif est aussi d'intégrer la langue basque dans les éléments de communication et de signalétique. Enfin, des ateliers de découverte de l'euskara aux agents d'accueil (30h) et un lexique en euskara sur le tourisme seront proposés.

Les attentes, besoins et enjeux quant à la pratique des langues basque et gasconne sont différents en fonction des publics auxquels on s'adresse :

- Les locaux : 51 000 bascophones et 6000 pratiquants de l'occitan, avec une tendance croissante à la scolarisation des enfants en langue basque ou bilingue. Proposer des activités, des hébergements et des visites en langue basque et gasconne peut intéresser ce public.
- Les habitants d'Euskadi et Navarre : 700 000 bascophones. Iparralde est souvent considéré par les habitants d'Hegoalde comme le berceau de la langue, ils s'attendent à trouver un accueil en langue basque.
- Les visiteurs venant d'autres territoires : ils ne pratiquent pas la langue mais souhaitent découvrir la culture basque. Comment leur donner accès à la culture basque ? La langue

permet d'accéder à d'autres dimensions du territoire, de créer du lien avec les habitants, et peut inciter les visiteurs à revenir.

Les socioprofessionnels, les agents d'accueil, les habitants, sont des ambassadeurs. Que veut-on montrer de notre territoire ? Que veut-on valoriser du patrimoine immatériel du Pays Basque ?

Questions et remarques en réaction à la présentation :

- Faut-il réaliser des traductions à l'identique dans les guides touristiques, ou adapter le contenu en fonction des publics ? Faut-il proposer le même contenu à un non bascophone et à un bascophone ? Ne faut-il pas plutôt imaginer des portes d'entrée différentes en fonction des publics à qui on s'adresse, adapter le discours ?
Attention toutefois aux à priori sur les publics et leurs attentes : des non bascophones peuvent avoir des connaissances et des attentes plus élevées que des locaux.
- Mettre en avant les endroits où l'accueil peut être proposé en langue basque.
- Améliorer la connaissance de la langue mais aussi de l'histoire locale par les habitants et les prestataires d'activités. Les visiteurs sont intéressés par notre langue, notre culture et notre histoire, mais nous ne les connaissons pas toujours bien. Proposer des formations aux conseillers en séjour et prestataires pour qu'ils deviennent des experts de destination ?
A noter : difficulté pour les professionnels du tourisme de dégager du temps de formation, manque de ressources humaines. Faut-il privilégier la formation des nouveaux et des futurs conseillers ? Développer une école locale du tourisme ?
- Veiller à ce que les jeunes aient une culture locale, pour susciter des vocations de guides sur le territoire. Réaliser un travail auprès des enseignants, qui ne connaissent pas bien eux-mêmes le Pays Basque, pour les inciter à organiser des sorties scolaires sur le territoire. Exemple : la démarche « enseigner le Pays Basque à l'école », qui s'inscrivait dans cette logique de découverte du territoire par les scolaires.
- Valoriser l'histoire vivante, en dynamique : hier, aujourd'hui, demain. Exemple des conteurs de pays.
- Ne pas oublier la culture vivante et la création (musique, danse, art contemporain...) : est-on en capacité d'orienter les visiteurs vers cette offre culturelle ? Montrer que le Pays Basque est un territoire où l'on vit et où l'on crée.
- Accueillir les touristes mais aussi les nouveaux arrivants, les informer sur l'histoire et sur les valeurs du territoire. Cela nécessite de mener au préalable un travail sur nos valeurs. Le territoire doit parler de lui, dire ce qu'il est et ce qu'il n'est pas. Que veut-on montrer / ne pas montrer ? Partager / ne pas partager ? Mettre / ne pas mettre en marché ? Préserver ? Transmettre ? Cela dépasse la seule question du tourisme.
- Mieux connaître le public du Pays Basque sud (et plus largement d'Espagne) : tourisme de proximité et transfrontalier, multi-activités, à l'année.

- **Intervention sur le patrimoine et les paysages : Nadia Mabile, cheffe du service Protection Patrimoines et Paysages de la CAPB (cf. annexe 3)**

Le Pays Basque est le socle d'une diversité de paysages (montagneux, maritimes, littoraux...), de milieux et de pratiques. Les patrimoines sont pluriels et complémentaires. Ils nous ont été légués et sont aujourd'hui fragilisés par de multiples pressions. Nous sommes à un point de bascule : que veut-on faire aujourd'hui, pour demain ?

Les habitants sont les premiers pratiquants du territoire. Le paysage renvoie à notre cadre de vie. Il nous offre des panoramas, une respiration, du temps long (montagne, littoral). Les paysages fluviaux et les estuaires ne sont pas encore bien valorisés. Il est nécessaire de s'interroger sur la mise en accueil des paysages : quels lieux aménager / ne pas aménager, jusqu'où aller ?

Le territoire attire car nous avons su gérer et entretenir nos patrimoines, mais aussi renouveler et intégrer. Par exemple, l'architecture est plurielle et ne se réduit pas à la maison labourdine.

La Pays Basque abrite une multitude de sites inscrits et classés, mais aussi un patrimoine immatériel très riche, et beaucoup d'associations pour faire valoir ce patrimoine au quotidien (exemple de l'Institut culturel basque). Il est essentiel de faire du lien entre les patrimoines matériel et immatériel. Quels outils de médiation, comment assurer leur cohérence, leur structuration et leur mise en réseau ? Le développement des recherches scientifiques sur le patrimoine et le paysage permettrait de renouveler le regard en faisant émerger de nouvelles thématiques.

La CAPB a engagé des actions pour améliorer la connaissance, mieux préserver, protéger, gérer et mettre en valeur le patrimoine. Un Plan Paysage à l'échelle des 158 communes doit être achevé en 2024 (il sera mis à disposition des guides et des offices de tourisme), un inventaire du patrimoine culturel bâti et architectural sur les 111 communes du périmètre du PNR Montagne Basque est en cours, et un Règlement local de publicité intercommunal est à l'étude.

Comment préserver et gérer « sans fossiliser » les patrimoines et les paysages ? Comment favoriser la complémentarité des offres et éviter une possible « cacophonie » ? Comment éviter la surfréquentation de certains sites, lieux ? Comment divulguer nos patrimoines et paysages en s'appuyant sur les acteurs locaux, sans imaginer systématiquement de nouveaux équipements ? Quel(s) récit(s) promouvoir collectivement ? Quelle histoire raconter ? Quelles thématiques mieux mettre en évidence (patrimoine jacquaire ? maritime, portuaire, fluvial ? architectural ? archéologique ? agropastoral ?) ?

Questions et remarques en réaction à la présentation :

- De nouveaux outils d'information / de médiation à prendre en compte : exemple des applications et groupes de randonneurs/pèlerins sur les réseaux sociaux, ou encore des jeux interactifs qui permettent de découvrir le patrimoine autrement et gratuitement.
 - Ne pas fossiliser le patrimoine, la culture, la langue. Ne faut pas seulement regarder d'où on vient mais aussi où on va, et comment on est encore là. La maison basque est avant tout la maison où vivent les basques.
- **Intervention sur l'agritourisme : Emmanuelle DISSARD, chargée de mission Tourisme de la CAPB (cf. annexe 4)**

L'agritourisme peut être défini comme « *une forme de tourisme rural dont l'objet est la découverte des savoir-faire agricoles d'un territoire, et par extension des paysages, des pratiques sociales et spécialités culinaires découlant de l'agriculture* » ? Il n'existe toutefois pas de définition officielle et partagée. L'agritourisme renvoie à 4 grandes familles d'activités : visites et animations, hébergements, restauration, promotion et vente directe de produits. Différents labels promeuvent ces activités, tels que Bienvenue à la ferme, Accueil Paysan, Gîtes de France, ou encore la Charte collective fermière IDOKI et le Label national Vignobles & Découvertes.

Le développement de l'agritourisme représente des opportunités pour les agriculteurs comme pour le territoire : préserver le patrimoine bâti et naturel, favoriser les circuits courts, diversifier les sources de revenus et conforter des emplois, valoriser les produits de qualité et l'identité du territoire, transmettre des valeurs... Il est toutefois nécessaire d'accompagner les agriculteurs dans cette démarche (réglementation, financements, aménagements, organisation, communication...).

Plusieurs pistes de travail peuvent d'ores et déjà être identifiées (clarifier la définition, affiner l'inventaire des acteurs, mieux faire connaître l'offre aux visiteurs et aux habitants, sensibiliser les prescripteurs touristiques...) mais elles méritent d'être approfondies et complétées.

Questions et remarques en réaction à la présentation :

- Ne pas oublier la Route du Fromage AOP Ossau-Iraty (125 étapes dont 100 au Pays Basque), qui met en visibilité des producteurs (fermiers et artisanaux) engagés dans cette démarche de qualité.
- Témoignage d'Arantxa Lartigue, agricultrice à la Ferme Lurberria à Urcuray (élevage de brebis laitières, canards et porcs plein air, activité de ferme auberge depuis 2014), membre de

Bienvenue à la Ferme : l'accueil à la ferme est une solution pour pérenniser l'activité et créer un emploi. Cela permet de valoriser le produit auprès du consommateur final et d'échanger avec la clientèle. La demande est en hausse (clientèle locale et touristique, profils variés). Les visiteurs recherchent le contact humain et veulent sortir des circuits classiques. Ils posent beaucoup de questions sur les métiers et les paysages. L'accueil prend du temps pour les agriculteurs, qui ont déjà une activité : il faut tenir compte de la rémunération de ce temps passé. Le besoin d'accompagnement concerne la construction du projet et surtout son financement. Les règles d'urbanisme constituent souvent des freins au développement des projets (terrains agricoles), il est nécessaire de faire le lien entre tourisme et urbanisme sur ce sujet.

- Aider les agriculteurs à développer un tourisme durable : la vente est un temps mal rémunéré, les producteurs manquent de temps pour se professionnaliser.
 - Ne pas oublier les artisans d'art (tailleurs de pierre, souffleurs de verre...), qui répondent aussi à la quête d'authenticité et de savoir-faire des visiteurs. Organiser des visites d'ateliers, intégrer ces visites à ce que propose le territoire aux alentours, mettre en réseau les différents acteurs autour d'un projet d'accueil commun (artisans, agriculteurs, élus...). Se rapprocher de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat pour travailler sur le lien entre métiers d'art et tourisme.
 - Recenser les points d'intérêt de l'intérieur du Pays Basque (agricoles, artistiques, patrimoniaux...), irriguer le territoire en s'appuyant sur le Plan local de randonnées (PLR).
- **Conclusion : Daniel OLÇOMENDY, vice-président de la CAPB en charge du tourisme durable et de l'accessibilité universelle du territoire**

Les ateliers à venir permettront de travailler sur des actions concrètes pour notre stratégie.

- **ACCUEIL ET DECOUVERTE DU TERRITOIRE** : le jeudi 9 décembre à Iholdy (18h-21h) et le mercredi 5 janvier à Bardos (18h-21h).
- **HEBERGEMENT** : le mercredi 1^{er} décembre à St Palais (18h-21h) et le jeudi 2 décembre à Anglet (18h-21h).
- **PRESERVATION ET VALORISATION DES ESPACES NATURELS** : le mercredi 15 décembre à Ordiarp (18h-21h) et le jeudi 16 décembre à Ciboure (18h-21h).
- **MOBILITES** : le jeudi 6 janvier à Saint-Jean-le-Vieux (18h-21h) et le mercredi 12 janvier à Saint-Pierre d'Irube (18h-21h).

Le formulaire d'inscription et les comptes rendus de l'ensemble des rencontres seront disponibles sur la page suivante : <https://www.communaute-paysbasque.fr/schema-strategique-du-tourisme-2020-2026#c10555>



Communauté
D'AGGLOMERATION
PAYS BASQUE

EUSKAL
HIRIGUNE
Elkargoa



Démarche Stratégie Tourisme 2020 - 2026 du Pays Basque Bilan du diagnostic et 1ers enjeux



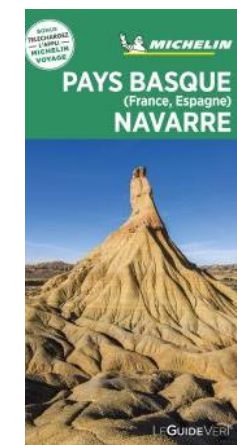
Réunion « Accueil et Découverte du territoire », le 8 novembre 2021



160 cours du Médoc
33300 Bordeaux
www.protourisme.com

Une large palette d'univers « entre Mer et Montagne » Un territoire attractif et aimé

- **Des pépites touristiques** aussi bien naturelles que patrimoniales et historiques **dispatchées sur l'ensemble du Pays Basque.**
- **« Une des destinations les plus étoilées de France » au Guide Vert Michelin.**
Au total près de 100 sites étoilés dans le Guide Vert Michelin dans le département des Pyrénées Atlantiques **dont les 2/3 se situent en Pays Basque.**
- **Des guides touristiques élogieux :**
 - **Le Guide Lonely Planet** du Pays Basque met en avant sa **diversité sur le plan culturel, architectural et paysager** et sa pluralité d'activités de plein air, de visites et découverte de spécialités culinaires.
 - **Les guides du Routard et du Petit Futé** présentent le Pays Basque comme une **terre de traditions et de culture avec une vraie diversité de paysages.**
- **Une image positive du Pays Basque chez les journalistes interrogés.** Une destination appréhendée à partir de **signes culturels** et 2 marqueurs naturels systématiquement cités : la mer et la montagne...



Crédit photo : Jean-Charles Rivas

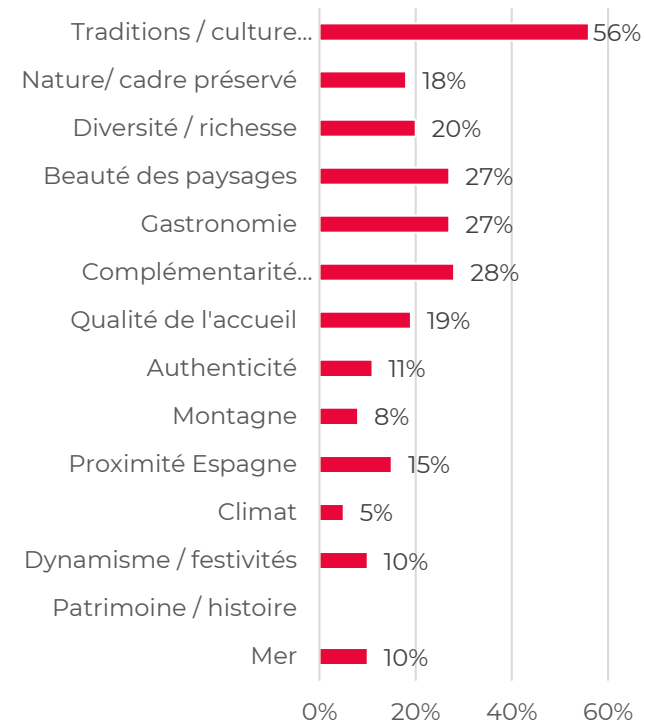
Une image de destination préservée, présentée comme une terre de traditions et de culture, avec une vraie diversité de paysages.

- (suite perception journalistes) ... **Mais un Pays Basque que l'on fantasme et que l'on ne connaît pas si bien...** Des poncifs, des généralités : authenticité, gastronomie, produits du terroir, nature, béret, culture basque, pelote basque, gâteau basque, surf... Une difficulté à sortir de l'image Biarritz, surf, traditions basques... **Un grand territoire** avec une offre plurielle dont on a parfois du **mal à définir les contours**, une vision assez précise du littoral mais encore floue du Pays Basque Intérieur.

Un territoire « typique », « de traditions », « généreux » pour les acteurs du tourisme :

- **La tradition et la culture basque**, pour 56% des pros (une identité forte, des traditions et une culture bien ancrée)
- **La beauté des paysage et la complémentarité mer / montagne** pour ¼ des pros
- **La gastronomie** pour ¼ des pros
- **La qualité de l'accueil** (l'hospitalité/la convivialité comme valeur forte) **et la variété/richeesse de l'offre** pour 20%
- Le dynamisme, le côté festif
- La mer

Quels sont les 3 principaux atouts du Pays Basque ? (question ouverte)

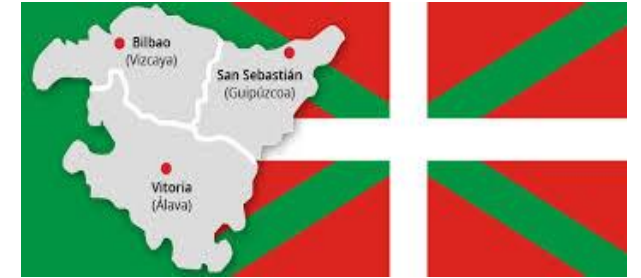


Le Pays Basque Nord vu par les habitants du Pays Basque Sud et par les espagnols non basques en vacances au PB Sud

Une perception des habitants du Pays Basque Sud d'un territoire organisé, propre, bien entretenu **mais cher et où l'on s'en ennue** car peu festif (résultats enquête Sud Pays Basque).

La plupart des répondants mettent en avant : la beauté du territoire, la nature (côté vert des paysage, la randonnée,...), les plages, la propreté, l'amabilité, la sensation de sécurité et la qualité des infrastructures.

Les points négatifs les plus cités sont le côté « ennuyeux » de la destination, le manque d'activités à destination des enfants, la **difficulté pour communiquer si l'on ne parle pas français avec les commerçants, les locaux**, etc.



Un écosystème naturel, patrimonial, culturel et historique très riche et diversifié

- Un terrain de jeu pour les **pratiques sportives et de nature** (sur terre comme sur mer) bénéficiant d'une offre différenciante et de qualité dans un cadre d'exception.
- Une offre patrimoniale de caractère, **une multitude de sites de visite (près de 500)** : sites naturels, musées, fermes, boutiques, ateliers, patrimoine historique, patrimoine religieux, villages,...
- **4 Sites inscrits sur la liste du Patrimoine Mondial de l'Humanité par l'UNESCO** : Cathédrale Sainte Marie de Bayonne, la Porte Saint Jacques de la cité médiévale de Saint-Jean-Pied-de-Port, l'église de l'Hôpital Saint Blaise, le Chemin de Saint-Jacques-de-Compostelle classé (tronçon du Puy d'Aroue à Ostabat).
- **1,3M de visiteurs** accueilli sur les 16 premiers sites de visite du Pays Basque. **6 sites « d'ampleur nationale »**, c'est-à-dire à plus de 80.000 visiteurs annuels avec **le Train de la Rhune** (près de 320.000 entrées), **l'Aquarium de Biarritz** (302.000 entrées), **les gorges de Kakuetta et les grottes préhistoriques de Sare** qui ont près de 100.000 visiteurs chacune. **Villa Arnaga / musée Edmond Rostand** et **la Cité de l'Océan de Biarritz**, 2 sites à plus de 80.000 visiteurs.



Un écosystème naturel, patrimonial, culturel et historique très riche et diversifié

- **1 ville d'Art et d'Histoire**, Bayonne, **2 villes labellisées « Pays d'Art et d'Histoire »**, Ciboure et Saint-Jean-de-Luz, **4 communes labellisées « Plus Beaux Villages de France »**, Sare, Ainhoa, Saint-Jean-Pied-de-Port et La Bastide Clairence, 5 châteaux sur la route historique Béarn-Pays Basque,...
- **Des sites remarquables** comme les Grottes d'Isturitz et d'Oxocelhaya, uniques grottes du Pays Basque classées aux Monuments Historiques, la Verna, plus grande salle souterraine aménagée pour la visite au monde, les sites naturels remarquables de la Forêt d'Iraty, plus grand hêtraie d'Europe, de la Forêt des Arbailles, des Gorges de Kakuetta, de la Passerelle d'Holzarte,...
- **Une riche filière agritourisme** et un trésor de savoir-faire et de traditions. Une richesse de sites, fermes, domaines viticoles, boutiques, vente à la propriété, dégustation, ateliers, Route gourmande des basques, ... souvent de qualité.
- **Une terre de festivités avec ses grands rendez-vous** traditionnels, culturels, sportifs, autour de l'art de vivre,...
- **Un patrimoine immatériel** marqueur du territoire : langue, musique, danse, fête,...
- **Le Pays Basque, une terre de bien-être** avec ses 5 centres de thalassothérapie sur les 13 que propose la Nouvelle-Aquitaine, ses hôtels offrant des équipements de balnéothérapie, Cambo-les-Bains 1ère station thermale des Pyrénées Atlantiques.
- **Une capacité d'accueil importante et de qualité pour le tourisme d'affaires**, mais quasi exclusivement concentrée sur la côte.



L'Accueil sur le territoire

- **1 Office de Tourisme communautaire : L'Office de Tourisme du Pays Basque** couvrant **152 communes**, créé le 14 avril 2018 et opérationnel depuis le 1er octobre 2018 (EPIC). Il dispose de **19 bureaux d'information touristique** : Saint-Jean-de-Luz, Urrugne, Guéthary, Arcangues, Espelette, Sare, Ascaïn, Saint-Pée-sur-Nivelle, Ainhoa, Hasparren, Bidache, Urt, La Bastide Clairence, Saint-Étienne-de-Baïgorry, Saint-Jean-Pied de Port, Saint-Palais, Tardets-Sorholus, Mauléon-Licharre.
- **1 Office de tourisme communautaire à périmètre communal : L'Office de Tourisme de Bayonne.**
- **5 Offices de Tourisme à compétence communale bénéficiant du régime des communes stations classées** : Anglet Tourisme, Biarritz Tourisme, Bidart Tourisme, Cambo-les-Bains et Hendaye Tourisme et Commerce.

Une réelle force de frappe

- ⇒ Près de 1.200.000 visiteurs en 2019 au comptoir sur l'ensemble des point d'accueil.
- ⇒ Plus de 3 M de visiteurs uniques en 2019 sur les différents sites internet des Offices de Tourisme.
- ⇒ Près de 165 ETP.
- ⇒ Près de 15 M d'€ de budget.
- ⇒ Près de 1,3 M d'€ de budget actions (promotion, communication,...).



Des enjeux identifiés ...

- Revenir à un tourisme vecteur de liens et d'échanges, en offrant aux visiteurs l'expérience réelle du territoire. Cela passe notamment par la formation des acteurs à la connaissance du territoire et à sa transmission. Les habitants ne connaissent pas bien leur territoire.
- Renforcer la cohésion des conseillers en séjours des OT et BAT mais aussi des prestataires en organisant des Eductours /journées découvertes de sites. Sensibiliser les acteurs touristiques aux bénéfices d'organiser des portes ouvertes de leur établissement.
- Donner à voir le Pays Basque réel et sa culture vivante : une culture basque dans la création et le partage, une ruralité moderne, une approche actualisée du patrimoine et de l'histoire locale.
- Ancrer la stratégie touristique territoriale dans le territoire en favorisant la promotion et la pratique des langues basque et gasconne, l'accueil et l'information en langue basque et gasconne, la valorisation du patrimoine, de l'histoire, des traditions et de la culture vivante du territoire.
- Retravailler les fondamentaux touristiques qui ne sont plus en phase avec les attentes des clientèles touristiques en termes d'accueil, de qualité, de services, de plus-produits,...
- Réinventer l'accueil touristique, principalement dans le Pays Basque intérieur (dimension spectacle, dimension « image », outils multimédia, accueil hors les murs, être présent là où sont les flux touristiques, outils numériques, ...). Définir un schéma directeur d'accueil à l'échelon du Pays Basque.

Des enjeux identifiés

- Faire des sites touristiques majeurs du Pays Basque accueillant le plus grand nombre de public des centres de renvoi et d'impulsion sur l'ensemble du territoire et vers les plus petits sites.
- sublimer l'attractivité et l'intérêt des sites de visite en montant en qualité d'expériences.
Renforcer les clés de lecture à destination des familles et des enfants, renouveler l'offre : outils de médiation modernes et innovants, parcours ludiques et immersifs , visites déguisées ou théâtralisées, chasses aux trésors, énigmes.
- Mieux structurer et animer l'offre agritourisme, aider les acteurs de l'agritourisme à se professionnaliser avec un besoin d'ores et déjà identifié d'accompagnement : connaissance de la sphère touristique, des clientèles touristiques, outils de promotion via le numérique, travail sur le contenu culturel et patrimonial à offrir, ...
- Mieux accompagner les prestataires touristiques à partir de leurs besoins et attentes,...

Milesker !

HIZKUNTZA POLITIKA & TURISMOA

TOURISME ET POLITIQUE LINGUISTIQUE



Communauté
D'AGGLOMERATION
PAYS BASQUE
EUSKAL
HIRIGUNE
Elkargoa

3 DELIBERO / 3 DELIBERATIONS

ELKARGOKO KONTSEILUAN BOZKATUAK

VOTEES EN CONSEIL COMMUNAUTAIRE



2018 06 23

2019 03 16

EUSKARA ETA
OKZITANIERA
GASKOIAREN
ONESPENA

-

RECONNAISSANCE DE
LA LANGUE BASQUE ET
DE L'OCCITAN GASCON

EUSKARAREN ALDEKO
HIZKUNTZA POLITIKA

-

POLITIQUE
LINGUISTIQUE
LANGUE BASQUE

OKZITANIERA
GASKOIAREN
ALDEKO KULTUR ETA
HIZKUNTZA POLITIKA

-

POLITIQUE
LINGUISTIQUE ET
CULTURELLE
OCCITANE
GASCONNE

-

Turismo Bulegoaren Euskara plana

Le plan euskara de l'Office de Tourisme Pays Basque

- 9 formakuntza leku - 9 places pour la formation
- Turismo bulegoetako harrera elebiduna, bisitak eta bestelako zerbitzuak garatu - Développer l'accueil bilingue en BAT, les visites guidées et autres services
- Seinaletika eta komunikazio elementuak elebidundu - Intégrer la langue basque dans les éléments de communication et de signalétique
- Proiektu bereziak - projets spécifiques Tourisme/euskara
 - euskara deskubritzeko tailerrak agenteentzat - atelier découverte euskara pour les agents
 - turismoari buruzko hiztegia - lexique en euskara sur le tourisme

Erronka zenbait....

Quelques enjeux...



PUBLIKOAK - PUBLICS

- Tokikoak - habitants du territoire
 - * 51 000 eus
 - * 6000 oc
- Euskadi, Nafarroa : 700 000 eus
- Bestelako bisitariak – Autres visiteurs : ∅ eus

ESKAITZA – OFFRE

- Aterpetzea- Hébergement
- Aktibitateak- Activités
- Hizkuntza, kultura eta ondoarearen deskubritzea - Découverte langue, patrimoine et culture

Zein dira beren eskaera / beharrak ?
Quelles sont leurs attentes / besoins ?
Lurraldeaz zer erakutsi nahi diegu?
Que veut-on montrer de notre territoire ?

BITARTEKARIAK - AMBASSADEURS

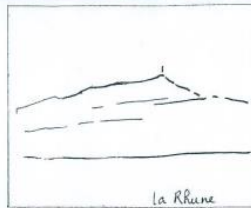
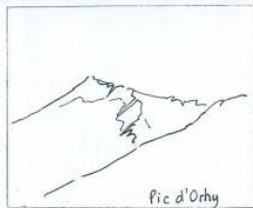
- Sozioprosesionalak - Les socio-professionnels
- Turismo bulegoko agenteak - Les agents de l'OTPB
- Zer eginkizun, gaitasun/ezagutza ? Zer formakuntza ?
Quel rôle ? Quelles compétences/connaissances ? Quelle formation ?

PATRIMOINES ET PAYSAGES AU PAYS BASQUE, SUPPORT DE DEVELOPPEMENT LOCAL

ATELIER TOURISME
08 novembre



LES PATRIMOINES DU PAYS BASQUE: SOCLE D'UNE GRANDE DIVERSITE DE MILIEUX , DE PAYSAGES, DE PRATIQUES



■ Les Pyrénées comme toile de fond

- Telle une barrière (tout en nuance)
- Une géographie associée: le piémont
- Des milieux naturels spécifiques, autant de marqueurs (végétal, animal)
- Une géologie à fleur de peau....jusque sur la côte basque

■ L'eau, une présence forte mais quelque fois peu visible

- L'Océan
- Des atmosphères variées: l'eau qui dort, court, suinte, enrobe, envahit
- L'eau patrimoine (lavoir, abreuvoirs, fontaines..)

■ L'omniprésence du vert

- Une palette incroyablement riche
- Une végétation luxuriante: parcs, jardins

EXEMPLE: DES PAYSAGES DE MONTAGNE

- Des paysages de montagne de grande qualité, relevant aussi bien du remarquable que du quotidien, fruits de pratiques et d'usages en cours (agropastoralisme, agriculture,...).....**mais fragilisés** (évolutions des pratiques, pressions foncières, banalisation...)
- ❖ Projets et actions en cours : des sites naturels (forêts, gorges, montagnes), des grottes et salles aménagées (La Verna, Sare, Isturitz et Oxocelhaya...)

Le massif rétro-littoral de la Rhune
(900 m)



Prise de vue en mer au large de la Corniche - Montagnes basques - Source photo : Audap

Les montagnes basses et arrondies du Labourd

Pic d'Ourezti (690 m), pic du Mondarrain (749 m), Artzamendi (926 m), Iguzki (844 m)

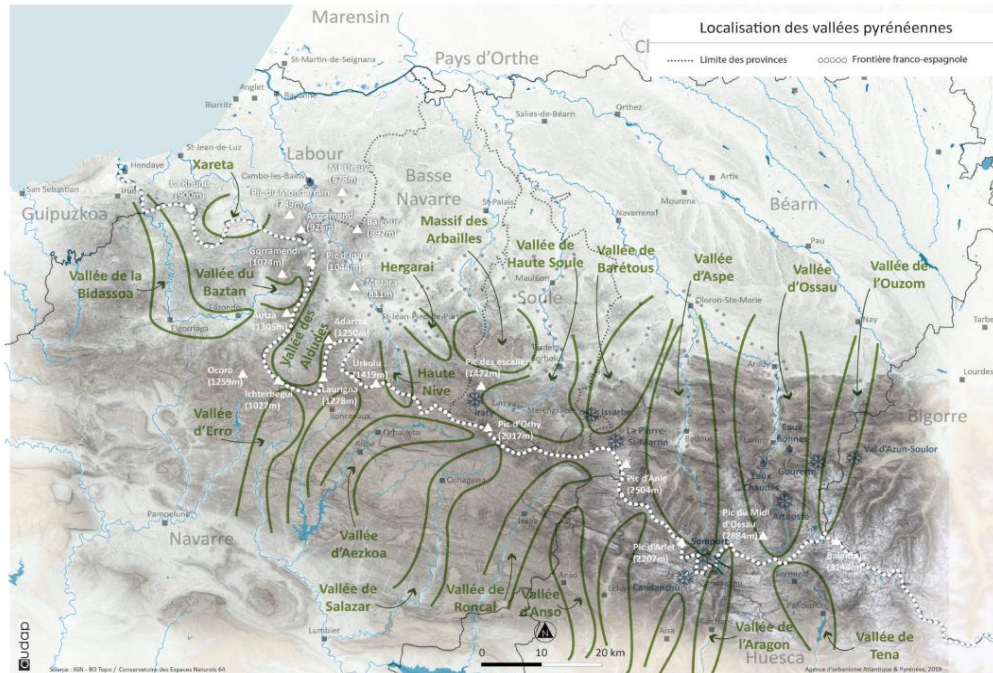
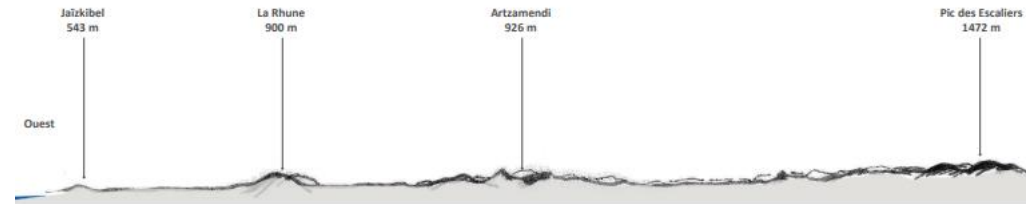


Prise de vue Errebi, Ainhoo - Montagnes basques - Source photo : Audap

Les flancs cultivés du mont Jara
(897 m)



Prise de vue Iroutéguy - Montagnes basques - Source photo : Audap



Les pentes marquées de la vallée des Aldudes



Prise de vue Gornaldia - Lirepel - Montagnes basques - Source photo : Audap

Les affleurements rocheux des montagnes de Haute Cize
(Mont Urkulu - 1419 m)



Prise de vue depuis le Mont Urkulu - Montagnes basques - Source photo : CPIE Pays Basque

Les gorges dans les vallées de Haute Soule



Gorges d'Ethajarre - Prise de vue depuis Sainte-Engrace - Montagnes basques - Source photo : Audap



EXEMPLE: DES PAYSAGES LITTORAUX

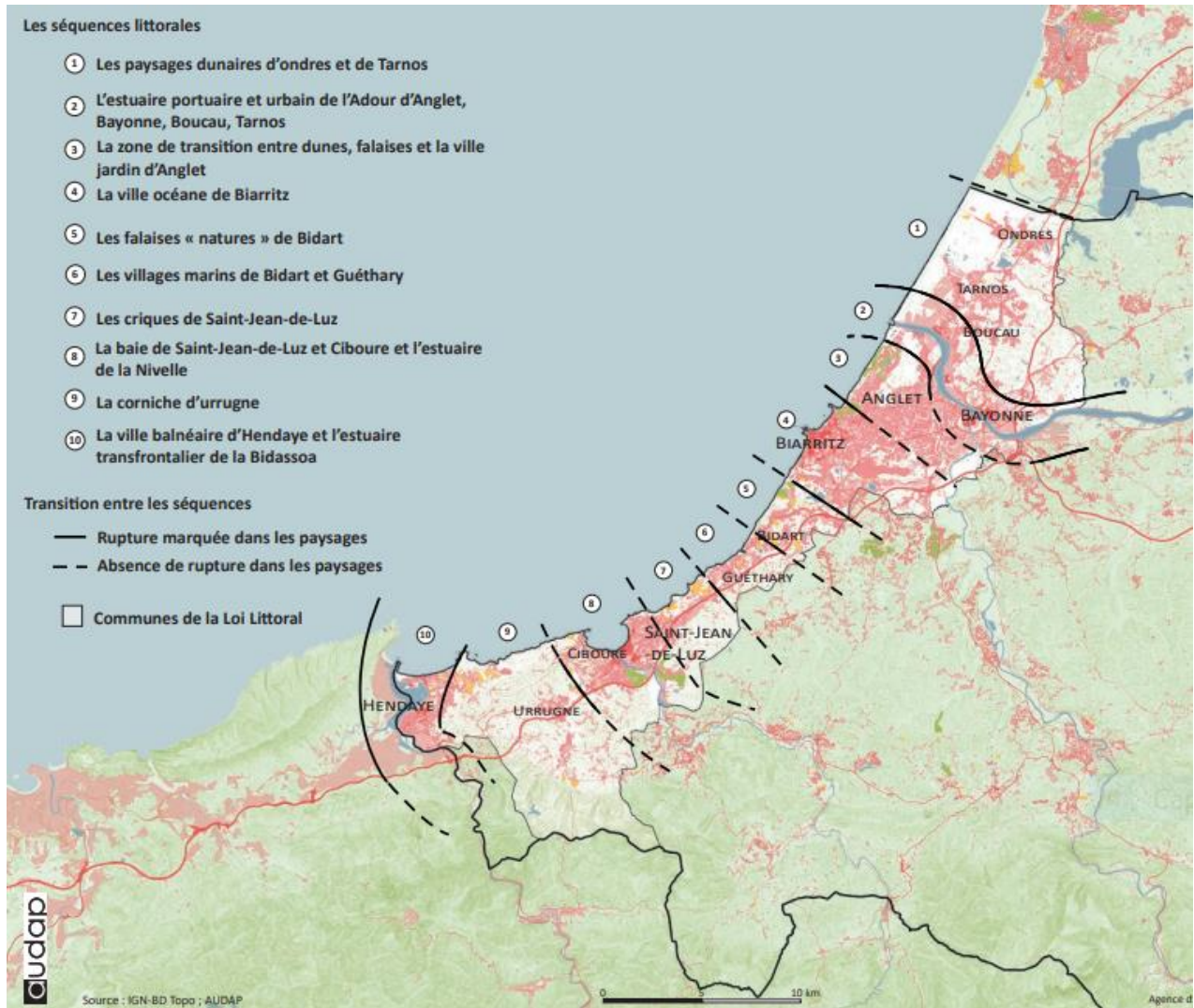
- Des paysages littoraux et maritimes, véritables espaces majeurs de respiration mais fragilisés (changement climatique, inondation, érosion, urbanisation, etc.):
 - L'océan,
 - Espaces du quotidien nichés
 - dans le tissus urbain et/ou agricoles



Barthes de la Nivelle



Sentier du littoral sur la côte rocheuse



LES PATRIMOINES DU PAYS BASQUE: SOCLE D'UNE GRANDE DIVERSITE DE MILIEUX , DE PAYSAGES, DE PRATIQUES



■ Une subtilité des contrastes

- Des formes spécifiques (espaces plats comme les plages, reliefs d'altitude, courbes...) qui animent l'environnement et les paysages et permettent des points de vues
- Un habitat traditionnel constant, diversifié dans ses formes et ses usages, intégré à l'environnement et en harmonie avec le paysage
- Des architectures renouvelées

■ Un triptyque homme/nature/culture

- Une montagne pratiquée et gérée
- Une identité forte liée à la langue et à la culture
- Des pratiques et des usages qui s'inscrivent dans l'environnement
- (agriculture, randonnée, sport....)

UN PATRIMOINE CULTUREL TRÈS RICHE

- **Un patrimoine bâti et architectural de grande qualité**

- ✓ **Environ 280 sites (classés ou inscrits) et MH** (habitat, religieux, militaire, archéologique, paysage, vernaculaire..)

- ✓ **4 Sites inscrits au patrimoine mondial de l'Unesco – Chemins St Jacques de Compostelle** : église de l'Hôpital-St-Blaise, cathédrale Bayonne, porte St-Jacques, section n°7 Aroue/Ostabat

- ✓ **Des Sites Patrimoniaux Remarquables** : Boucau, Bayonne, Biarritz, Guéthary, Ciboure, Saint-Jean-de-Luz, Bidache, Cambo, Espelette, Ustaritz (et à l'étude : Bidart, Saint-Jean-Pied-de-Port, La Bastide Clairence)

- ✓ 1 Ville d'Art et d'Histoire (Bayonne) et 2 Pays d'Art et d'Histoire (Ciboure/St-Jean-de-Luz)

- ✓ De nombreux Monuments Historiques, sites archéologiques, lieux de découverte : musées, centres d'interprétation...

- **Des actions touristiques:** 4 communes classées parmi les « plus beaux villages de France » (Sare, Ainhoa, Saint-Jean-Pied-de-Port, La Bastide Clairence), 5 châteaux sur la route historique Béarn-Pays Basque, près d'une centaine de visites guidées ville/village répertoriées, un riche patrimoine religieux



UN PATRIMOINE CULTUREL TRÈS RICHE

■ Un patrimoine immatériel divers et très riche, marqueur du territoire

- ❖ Enraciné et toujours très dynamique (intergénérationnel)
 - ❖ Musique, danse, fêtes, cavalcades...
 - ❖ Langue
-
- ❖ Offre muséographique riche et diverse
 - ❖ Lieux d'information et de médiation (interprétation) en fort développement
-
- ❖ Environ 60 associations exerçant au titre du patrimoine et du paysage
 - ❖ Un acteur de référence: ICB
-
- ❖ Projet et actions en cours: centre culturel de rencontre, animations autour de la thématique des savoir-faire, des produits du terroir, de la gastronomie



UN PATRIMOINE CULTUREL TRÈS RICHE

.....mais pas toujours adapté aux pratiques actuelles et à venir

- Des patrimoines qui, pour partie, sont méconnus de la population
- Des points de vue et belvédères peu mis en avant, en évidence, en valeur....
- Des sites pas toujours entretenus, sécurisés, ouverts dans la perspective d'accueillir du public et en grand nombre (stationnement),
- Des lieux qui ne disposent pas toujours d'outils d'information, de médiation (faible divulgation grand public)
- Des sites protégés qui nécessitent des pratiques précautionneuses (travaux, modifications.....)

.....mais pas de vision d'ensemble

- Une multiplicité d'acteurs et de compétences..... de nombreuses offres touristiques
- Des sites appréhendés pour eux-mêmes mais pas toujours divulgués dans une approche historique et territoriale, sans approche coopérative et complémentaire.
- Peu de recherches scientifiques qui permettent de renouveler le regard et faire valoir de nouvelles thématiques, approches: risque de « fossilisation »

IMPLICATION DE LA CAPB: DES COMPETENCES POUR AGIR EN FAVEUR DU TERRITOIRE, DES PATRIMOINES ET DES PAYSAGES

- Développement économique notamment agriculture, tourisme
- Aménagement de l'espace communautaire
- Eau
- Protection à l'environnement et Contribution à la transition écologique et énergétique
- Aménagement, gestion, animation des chemins de randonnés (PLR)
- Stratégie, actions et animation partenariale de projet en faveur de développement durable de la Montagne basque
- Langue et culture basque
- Réflexions, études et programmes d'action visant la connaissance, la préservation, la mise en valeur des paysages et des patrimoines architecturaux et urbains caractéristiques du pays basque

CONNAITRE

Ex: Inventaire du patrimoine architectural

PRESERVER

Ex: Contrat de rivière et de baie Bidassoa/Nivelle

PROTEGER

Ex: Site Natura 2000

GERER

Ex: Château Guiche

METTRE EN VALEUR

Ex: Sentiers d'interprétation Forêt d'Iraty



FAVORISER LE DIALOGUE ENTRE DU PATRIMOINE CULTUREL ET PAYSAGE

Dans le cadre de cette mandature, il est engagé notamment :

- Un **Plan Paysage** à l'échelle des 158 communes (d'ici 2024);
- Un **Inventaire du patrimoine culturel bâti et architectural**, en privilégiant les 111 communes du périmètre d'étude du PNR Montagne Basque;
- Un **Règlement local de publicité intercommunal**;

Ces démarches viendront alimenter les réflexions SCOT, PLUI, PCAET, PNR Montagne basque mais aussi les politiques publiques Culture et Tourisme

- La poursuite des procédures SPR;
- L'élaboration des Plans de gestion des biens inscrits au patrimoine mondial;
- Une expérimentation sur la connaissance et valorisation du patrimoine archéologique en Sud Basse Navarre;
- L'étude et/ou la réalisation de nouveaux sites d'information et d'interprétation (Ostabat, Ciboure, St Jean le Vieux, Mauléon,....)
- Etc.



PATRIMOINES ET TOURISME AU PAYS BASQUE

Une richesse patrimoniale et paysagère qui participe:

- **au cadre de vie et au bien être des habitants, de la population et des visiteurs,**
 - **à l'attrait paysager et touristique du Pays Basque.**
- Comment préserver et gérer « sans fossiliser » les patrimoines et les paysages?
 - Comment favoriser la complémentarité des offres et éviter une possible « cacophonie »?
 - Comment éviter la surfréquentation de certains sites, lieux?
 - Comment divulguer nos patrimoines et paysages en s'appuyant sur les acteurs locaux et la population? Et sans imaginer systématiquement de nouvelles structures, équipements.....



PATRIMOINES ET TOURISME AU PAYS BASQUE

Quel(s) récit(s) promouvoir?

- Selon le patrimoine et/ou le paysage que l'on souhaite mettre en valeur et en « médiation », on raconte une histoire:
 - Quelles lignes directrices pouvons-nous nous donner collectivement?
 - Quelles thématiques mieux mettre en évidence?
 - Patrimoine jacquaire? Patrimoine maritime, portuaire, fluvial? Patrimoine architectural? Patrimoine archéologique? Patrimoine et paysage: agropastoral, etc?
 - Des paysages, points de vue à révéler pour/par la population locale?

Exemple: le paysage vue par des artistes peintres

Paysages, vie rurale et situation du Pays Basque dans le premier tiers du XX^e siècle

Des hommes éparpillés et fondus dans le paysage, collines accueillantes mais difficiles à mettre en valeur....exode rural (Gustave Colin, Paul Bartelett, Robert Cami)



L'agritourisme au Pays Basque



Réunion de cadrage
Accueil et découverte
08 novembre 2021



Définition

« Forme de tourisme rural dont l'objet est la découverte des savoir-faire agricoles d'un territoire, et par extension des paysages, des pratiques sociales et spécialités culinaires découlant de l'agriculture ».

4 grandes familles d'activités :

- **Visite et animations** : visites pédagogiques, ateliers...
- **Hébergement** : gîtes ruraux, chambres d'hôtes, camping à la ferme...
- **Restauration** : table d'hôte, ferme auberge...
- **Promotion et vente de produits** : vente directe, marchés, cueillette, « drive paysan »...

Inventaire des activités à la ferme*

➤ Hébergements

- 158 gîtes
- 9 propriétaires de chambres d'hôtes
- 8 accueils camping car
- 7 campings

➤ Visites, loisirs

- 11 fermes découverte
- 2 fermes équestres
- 2 accueil social à la ferme

➤ Vente directe

- 46 points de vente directe à la ferme

* dans le cadre d'un label touristique lié à une activité agricole, inventaire réalisé en 2020



➤ Bienvenue à la ferme

- Marque nationale appartenant à l'Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture, mise à disposition d'une association départementale
- Depuis 1998, rassemble environ 8 000 producteurs à échelle nationale
- 110 adhérents dans le 64 en 2020, dont 50 au Pays Basque

Activités d'accueil :

Hébergement, visites pédagogiques individuels et groupes, animations, marchés fermiers, parcours découverte, fermes auberge, goûters à la ferme, fermes équestres...

Réseaux et labels



➤ Accueil Paysan

- Marque nationale portée par une association loi 1901 (réseau d'agriculteurs et d'acteurs ruraux engagés en faveur d'une agriculture paysanne) et mise à disposition d'une association départementale
- 1 200 structures en France et à l'international, 11 fermes dans le 64

Activités d'accueil :

Hébergement, visites pédagogiques individuels et groupes, accueil social, accueil d'artistes, fermes pédagogiques



➤ Gîtes de France

- Acteur historique implanté depuis 60 ans
- 139 gîtes labellisés « à la ferme »
- 20 % des hébergements Gîtes de France du Pays Basque.

Activités d'accueil

Hébergement, thématiques spécifiques pour les hébergements et les séjours : insolite, prestige, à la ferme, ecogîtes®, gourmet, bien-être...



➤ Charte collective fermière IDOKI

- Charte fermière créée en 1992 par l'Association des Producteurs Fermiers du Pays Basque (APFPB)
- Près de 90 fermes en Pays Basque

Activités d'accueil

Ventes à la ferme, visites de ferme, visites ludiques Idek'Idoki en partenariat avec Sarde Sardexka

➤ Label national Vignobles & Découvertes

- Marque nationale visant à promouvoir une offre de produits touristiques axée sur le vin, créée en 2009
- Labellisation du territoire « Irouléguy vignoble de la montagne basque - Ipar Euskal herriko arnoa », en 2020
- 1 cave coopérative, 7 vigneron indépendants, et un réseau de partenaires engagés

Activités d'accueil

Visites de vignobles, espaces de découverte organisés en Basse Navarre, réseau de partenaires sensibilisés qui intègrent le label dans leur action d'accueil.

Atouts, opportunités

➤ Pour les agriculteurs

- Préserver le patrimoine bâti et naturel
- Valoriser leurs produits
- Accueillir, rencontrer, partager, transmettre des valeurs
- Diversifier l'activité, obtenir un complément de revenu
- Conforter ou créer des emplois

➤ Pour le territoire

- Mettre en valeur les labels de qualité
- Favoriser les circuits courts et le lien entre producteurs et consommateurs
- Valoriser l'identité du territoire
- Proposer une offre qui intéresse locaux et touristes
- Quête d'authenticité, de tourisme de savoir-faire et de découverte

Informier, accompagner

➤ **Réglementation**

- Volet juridique, social et fiscal des activités touristiques
- Urbanisme (parcelles agricoles)
- Règles sanitaires, normes d'accueil du public
- Autorisations d'exploitation...

➤ **Aménagements, organisation**

- Adaptation des sites, mises aux normes
- Statut juridique des activités
- Réorganisation du travail, horaires, etc.

➤ **Communication, information**

- Mise en réseau, connaissance des acteurs du tourisme
- Mutualisation, promotion
- Connaissance du parcours client

➤ Clarifier ce qu'est l'agritourisme au Pays Basque

- En clarifier la définition
- Affiner l'inventaire des acteurs

➤ Travailler le lien entre producteurs et consommateurs

- Mieux communiquer et connaître l'offre agritouristique aux habitants
- Former et sensibiliser les prescripteurs touristiques

Elaboration de la Stratégie Tourisme 2020-2026 du Pays Basque

Séance de cadrage
8 novembre 2021

Accueil et découverte
du territoire

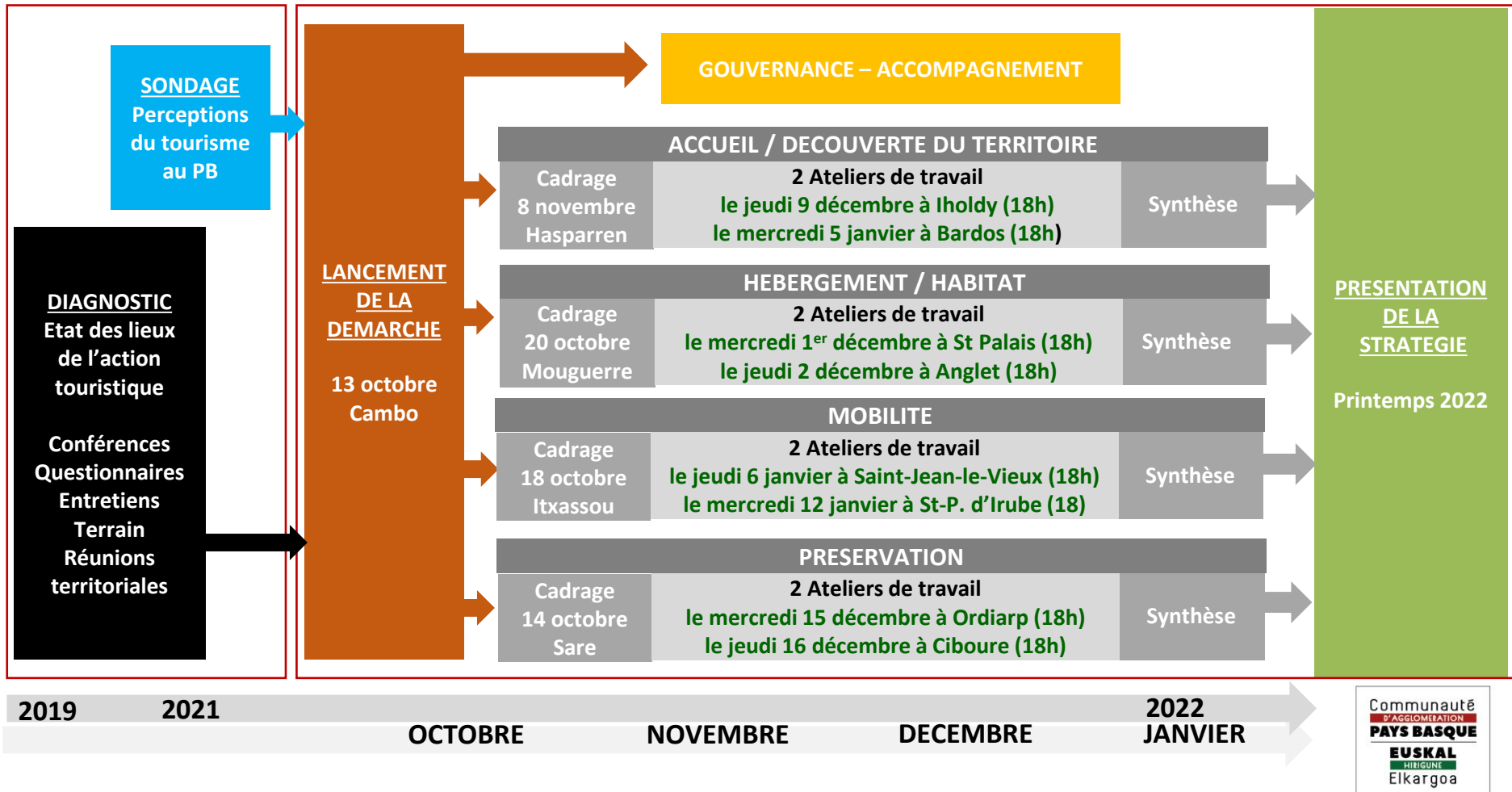


DEMARCHE STRATEGIQUE TOURISME 2020-2026

METHODOLOGIE ET CALENDRIER

DEMARCHE PREPARATOIRE

ELABORATION DE LA STRATEGIE



DEMARCHE STRATEGIQUE TOURISME 2020-2026

ATELIERS DE TRAVAIL

HEBERGEMENT

le mercredi 1^{er} décembre à St Palais (18h)
le jeudi 2 décembre à Anglet (18h)

ACCUEIL

le jeudi 9 décembre à Iholdy (18h)
le mercredi 5 janvier à Bardos (18h)

PRESERVATION

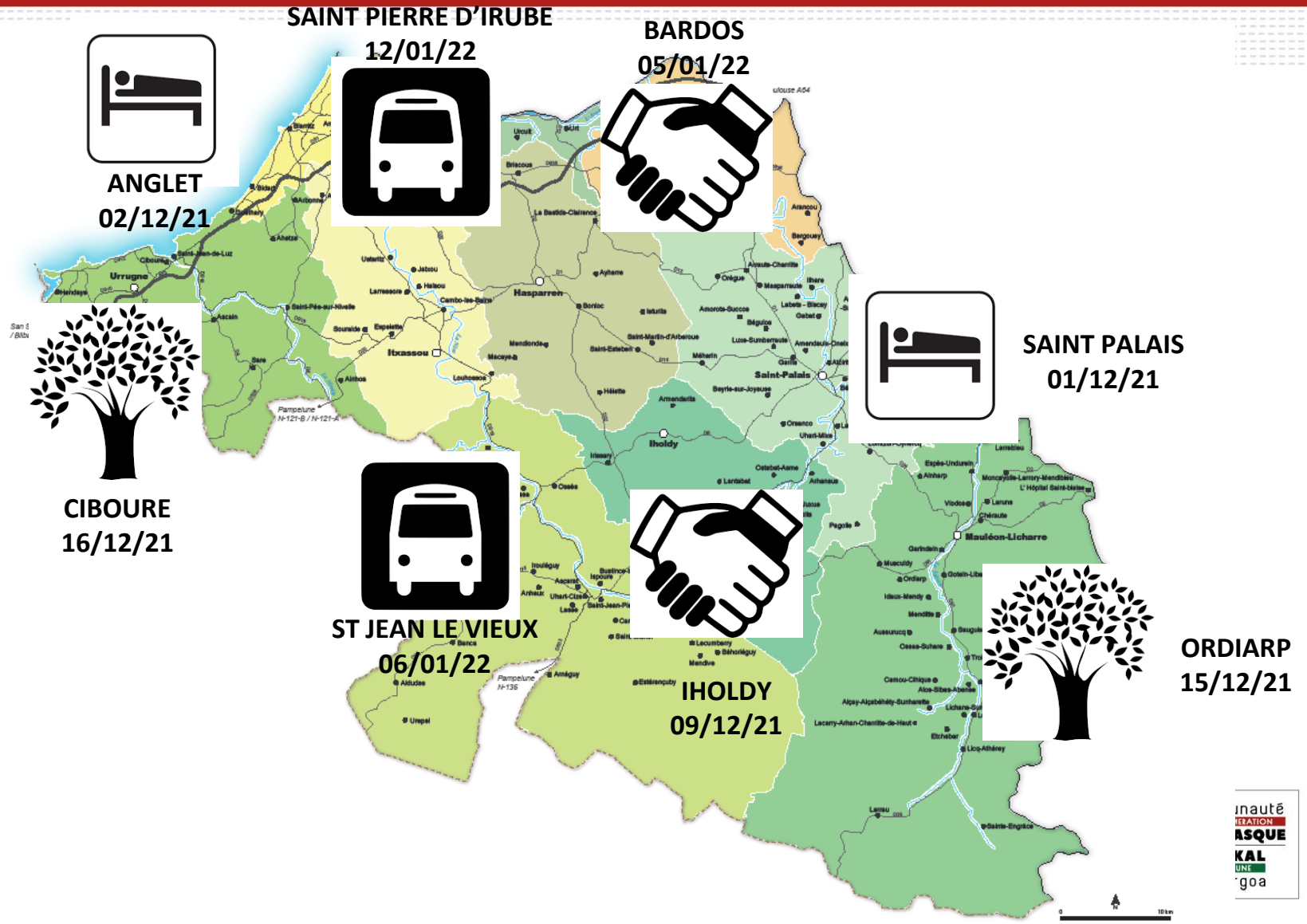
le mercredi 15 décembre à Ordiarp (18h)
le jeudi 16 décembre à Ciboure (18h)

MOBILITE

le jeudi 6 janvier à Saint-Jean-le-Vieux (18h)
le mercredi 12 janvier à St-P. d'Irube (18h)

DEMARCHE STRATEGIQUE TOURISME 2020-2026

ATELIERS



Les formulaires d'inscription aux ateliers et les comptes rendus seront disponibles dès cette semaine sur la page web de la Stratégie

<https://www.communaute-paysbasque.fr/schema-strategique-du-tourisme-2020-2026>

Le lien vous sera renvoyé par mail en milieu de semaine dès la mise en ligne.