

**Ateliers co-animés par le Conseil de développement du Pays Basque**

**Objectif des ateliers : valider les grandes orientations issues du diagnostic et des réunions de cadrage et les décliner concrètement en pistes d'action**

**Ce compte-rendu fait état des échanges des participants (conseil de développement, élus, professionnels du tourisme)**

**1. S'appuyer sur la richesse du territoire pour améliorer la qualité de l'offre touristique**

- **Repenser le tourisme. Passer d'un territoire que l'on montre à un territoire que l'on vit.**
  - Passer d'une politique touristique classique à une politique de l'accueil. S'adresser aux touristes et aux locaux. Décloisonner le rapport touriste / habitant / visiteur.
  - Inverser la logique : travailler sur un récit, un projet, un contenu. Proposer ce qu'on sait faire, qui on est, ce qu'on a, ce qu'on veut partager. Tenir compte des réactions de ceux qui viennent pour s'adapter ou développer autre chose, mais rester fidèle à ce que veut le territoire.
  - Parvenir à développer un tourisme fidèle à ce que souhaite le territoire tout en maintenant des équilibres économiques pour les acteurs du tourisme. Un tourisme différent est-il adapté à la demande ? Peut-il susciter une nouvelle demande ?
  - S'interroger sur la notion de masse critique et de curseur en lien avec l'acceptabilité du tourisme par les habitants.
  - Passer d'un territoire « consommé » à un territoire où on prend le temps de découvrir.
  - Attention à ne pas catégoriser le touriste : même diversité dans la population locale que dans les touristes.
- **Proposer une offre qualitative, à partir de la richesse culturelle, sociale, économique...**
  - Mieux connaître le territoire pour mieux le faire connaître (*cf. formation 2/*)
  - Développer le tourisme dans l'intérieur du Pays Basque sans tomber dans un tourisme de masse : tourisme de rencontre, d'expérience, intelligent... Favoriser le tourisme participatif, faire avec les habitants : chantiers participatifs, militantisme, apprentissage de la langue (sensibilisation à distance en amont du séjour ?), danse, chant... Nouvelle clientèle, ne pas forcément essayer d'attirer celle de la côte car les attentes ne sont pas les mêmes.
  - Développer le tourisme 4 saisons : proposer des offres pour valoriser le territoire quand il pleut, cibler des clientèles qui se déplacent toute l'année (proximité, locaux, résidences secondaires...), fidéliser la clientèle en donnant des idées pour des visites futures...
  - Orienter le touriste vers des endroits où il ne va pas habituellement, soutenir l'offre peu connue, s'appuyer sur des spots attractifs pour faire découvrir autre chose : ex. > la grotte de la Verna permet de faire découvrir la spéléologie.
  - Structurer l'offre, ne pas rester sur une logique de spots, mettre du lien par un récit commun.
- **Mieux connaître l'offre et la demande actuelles, renforcer l'observation**
  - Faire un diagnostic de l'existant : offre, fréquentations des visiteurs, pratiques touristiques (itinérance, combinaisons d'activités...)
  - Développer une observation plus qualitative.

**2. Structurer une offre touristique collective autour des enjeux d'accueil et de connaissance du territoire**

- **Organiser la gouvernance et l'information par territoire**

- Recenser l'offre sur des petits territoires, décloisonner l'information, mettre en réseau : avoir un référent par village qui fait le relais avec les associations, puis qui fait remonter l'information aux territoires environnants ?
  - S'appuyer sur les acteurs locaux (associations...) qui font déjà des choses, valoriser l'existant.
  - Ne pas créer une offre « touristique » mais proposer une offre d'animation / d'activités pour les locaux qui pourra servir aux touristes. Créer du lien entre politique touristique et culturelle pour valoriser les événements culturels auprès des visiteurs.
  - Mettre en valeur la transversalité du tourisme, envisager le tourisme comme un moyen de faire passer des messages sur tout ce qui fait la richesse du territoire.
  - Faire de la gouvernance collective du tourisme, co-construire l'offre, faire territoire. Animer des temps de bilans/perspectives sur des micro-territoires.
- **Repenser le rôle des OT**
- Faire de l'OT un lieu d'accueil pour le territoire, un canal de diffusion, d'animation de proximité : agenda du territoire, lieu de rencontre et de mise en réseau, animation des acteurs locaux...
  - Renommer l'OT : Etxe ? Maison ? Information ? Ex. d'autres territoires > « comptoir local » (marais poitevin) / « comptoir des loisirs »...
- **Structurer l'offre**
- Créer des circuits de découverte thématique du territoire : offre peu commercialisée en offices mais qui sert d'inspiration / vitrine pour ceux qui construisent seuls leur séjour
  - Développer des balades communales pour aider à déambuler dans le territoire : s'appuyer sur le numérique (QR codes renvoyant vers des vidéos pour expliquer le patrimoine) mais aussi sur l'humain (information sur les animations / événements locaux...).
  - Difficulté à faire le tri dans le volume d'informations, événements, activités... proposés. Comment choisir / guider tout en proposant une offre très large ?
- **Informier / former les acteurs du tourisme, saisonniers, habitants, scolaires... pour en faire des ambassadeurs du territoire**
- Activités scolaires autour de la connaissance du territoire : randonnée, spéléologie...
  - Formation à la découverte du territoire : s'inspirer des ateliers de territoire des SDSEI et missions locales pour expliquer le territoire aux nouveaux venus ; animation par conteurs de pays...
  - Développer les éductours
  - Imaginer un dispositif pour rétribuer les locaux qui prennent du temps sur leur activité pour accueillir, expliquer...
  - Organiser des universités d'hiver du tourisme du PB : 3 jours/an, pour croiser de l'expertise et construire un socle de connaissances commun autour d'un matériau collectif (culture, histoire, biodiversité, savoir-faire, etc.)
  - Construire une bibliothèque commune numérique actualisée et accessible à tous pour s'informer
- **Prendre en charge la question des saisonniers dans toutes ses dimensions**
- Avoir une réflexion globale sur les saisonniers (formation, hébergement...)
- **Proposer un accueil inconditionnel sur le territoire** : accessibilité culturelle (récit), économique (tarifs), physique (aménagement)...

### **3. Améliorer les outils de la promotion du Pays Basque**

- **Améliorer les outils existants**
- Mettre à jour et actualiser les contenus
- **Communiquer autrement**
- Utiliser un nouveau vocabulaire, s'éloigner du vocabulaire type du tourisme. Ne pas parler mise en marché, produit, promotion, touriste (> visiteur) ...
  - Inventer un discours propre au territoire. Faire savoir aux médias qu'on veut parler du territoire autrement. Proposer un discours partagé sur le territoire

➤ **Communiquer en basque / sur le PB Nord et Sud**

- Proposer un guide des 7 provinces
- Mieux collaborer entre Pays Basque Sud et Nord (information, construction d'offres communes...). Ex > potentiel autour du street art, travaux en cours sur des routes gastronomiques (CCI...), application Lurgida d'Udalbiltza...
- S'adresser à la clientèle du PB Sud (vivier de visiteurs 4 saisons) : ex > week-end en langue basque, à diffuser via les associations.

**4. La place du Pays Basque intérieur**

- **Dépasser la dichotomie littoral / intérieur**, que les habitants eux-mêmes entretiennent auprès des visiteurs. Valoriser l'éventail de lieux, leur complémentarité, ne pas faire du Pays Basque intérieur une destination en tant que telle mais penser le Pays Basque comme un tout.
- **S'appuyer sur les chemins jacquaires pour faire du lien entre les territoires**. Créer un réseau, informer sur les territoires alentours et sur les activités complémentaires (comment amener l'information ?).

**Actions clés retenues par les participants (seulement à Bardos)**

- Elaborer une cartographie numérique thématique pour repérer la richesse du territoire
- Créer une cartographie numérique territoriale : que faire quand il fait beau, durée, langue...
- Créer un outil cartographique avec géolocalisation, guidage...
- Remettre l'Office de tourisme au centre du territoire : donner envie aux gens du territoire d'y aller
- Ne plus faire de promotion sur la haute saison
- Mettre en place des Universités d'hiver, développer le partage de la connaissance
- Valoriser les faiblesses du territoire : ex > valoriser la pluie (aire de jeux adaptées...)
- Créer des tiers lieux sur les communes avec un système de mise en réseau : via les OT ?
- Valoriser le petit patrimoine peu connu, créer une cartographie et impliquer les villages
- Travailler sur le contenu, récit collectif : patrimoine, mais aussi culture, économie...
- Développer les outils du type Terra Aventura, penser au public famille
- Imaginer des circuits courts de 3 jours / 2 nuits, développer une offre packagée
- Renforcer la formation des professionnels du tourisme
- Travailler collectivement sur la régulation et la réorientation des flux
- Faire de l'OT une etxe ouverte à la population locale (mise en réseau, réservation, comptoir eusko...).
- Former les saisonniers et les habitants à la connaissance du territoire
- S'adresser aux habitants, visiteurs, touristes
- Anticiper la transmission des activités, lieux emblématiques gérés par des passionnés
- Valoriser la monnaie locale au niveau des OT
- Imaginer un label ou organisation sur le tourisme durable, observer l'évolution dans le temps
- Croiser les politiques publiques, travailler ensemble