



L'ÉTAT DES LIEUX DU TOURISME ET DE L'ACTION TOURISTIQUE AU PAYS BASQUE

SYNTHÈSE

Contexte et méthodologie

Cet état des lieux a débuté à l'automne 2019 et a été en majeure partie réalisé début 2020, avant la crise sanitaire du COVID-19.

Il s'appuie sur un grand nombre d'enquêtes et de données recueillies puis analysées, auprès du Comité Régional du Tourisme Nouvelle-Aquitaine, de l'Agence d'attractivité et de Développement touristiques Béarn Pays Basque, des services de l'Agglomération Pays Basque, de l'Office de Tourisme Pays Basque, de l'Office Communautaire de Bayonne à périmètre communal, des 5 Offices de Tourisme à compétence communale, de la CCI de Bayonne Pays Basque, du Conseil de Développement Pays Basque, des socio-professionnels...

Ce document liste des constats, propose une analyse des forces et faiblesses, et dessine des enjeux. Ces enjeux ne sont pas tranchés, ce sont des propositions de Protourisme prenant appui sur les observations, entretiens et réunions sur le territoire; elles devront être mises en débat lors de la construction collective de la stratégie.

Cet état des lieux est une première phase qui sera suivie, à partir d'octobre 2021, d'une phase de concertation visant la construction d'une stratégie touristique pour le Pays Basque.



UNE DÉMARCHE DE CO-CONSTRUCTION

- Un cycle de conférences organisé sur 2 jours à Saint-Pée-sur-Nivelle et Ixassou avec l'invitation de 5 experts du tourisme, de la culture, de l'environnement.
- Des vidéos « micro – trottoir », courtes interviews filmées de touristes/excursionnistes réalisées sur 8 points du territoire.
- Des réunions, des rencontres, des entretiens avec techniciens, socio professionnels, élus, ...
- Une enquête en ligne auprès des professionnels touristiques pour obtenir une vision globale et transversale de leurs attentes, besoins et problématiques.
- Une enquête en ligne auprès de l'ensemble des communes du Pays Basque (avec identification des projets structurants des communes).
- Une enquête au Pays Basque Sud (Bilbao, Saint Sébastien, Pampelune).
- Une série d'entretiens qualitatifs auprès des influenceurs et de journalistes pour mesurer leur imaginaire, leur perception du Pays Basque et de son offre touristique.
- Une enquête auprès des Offices de Tourisme pour décoder leur stratégie marketing, les enjeux et vecteurs de croissance de la destination touristique Pays Basque, leurs outils, le degré de complémentarité de leurs actions...
- Des visites terrain dans une logique de parcours client (pôles territoriaux).
- 4 Rencontres territoriales avec les élus pour faire remonter des connaissances et des problématiques de terrain, permettant d'enrichir le diagnostic.



LE TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION PAYS BASQUE : DONNEES DE CADRAGE

Une Communauté Pays Basque en dynamique...

Créée au 1^{er} janvier 2017, la Communauté Pays Basque fait partie des 153 EPCI à fiscalité propre dont 25 Communautés d'agglomération - que compte désormais la Nouvelle-Aquitaine. C'est une communauté « XXL » de **158 communes** pour une superficie de 2.968 km² (4% de la superficie régionale, 39% de la superficie départementale), un ensemble de 110 km de long sur 70 km de large.

Elle est composée de **10 pôles territoriaux** (10 anciennes intercommunalités) : Côte Basque – Adour, Sud Pays Basque, Nive Adour, Pays de Bidache, Garazi-Baigorri, Errobi, Iholdi-Oztibarre, Pays de Hasparren, Pays de Amikuze, Soule Xiberoa.

La Communauté Pays Basque possède un **linéaire côtier** de 35 km de côtes rocheuses et sableuses de l'embouchure de l'Adour à celle de la Bidasoa avec les prestigieuses stations balnéaires de Biarritz et de Saint-Jean-de-Luz mais aussi Hendaye, Anglet, Guéthary, Bidart, Ciboure. Les falaises représentent 85% du littoral basque avec des espaces remarquables sur le plan paysager et une grande diversité d'habitats pour la faune et la flore. Mais le trait de côte est fragilisé et en recul en raison notamment de la pression démographique et du phénomène d'érosion.

78% du territoire est occupé par **la montagne** avec le pic d'Ohry comme point culminant du Pays Basque nord (2.017 m d'altitude en Soule). Près de 55% du territoire est couvert par la forêt.

La Communauté Pays Basque regroupe près de **310.000 habitants** soit le 2^{ème} bassin de population de la Nouvelle-Aquitaine derrière la Métropole Bordelaise mais devant les Communautés d'Agglomération de Limoges Métropole, de Grand Poitiers, de la Rochelle... (103 hab./km², 5% de la population régionale, 46% de la population départementale). Les 2 pôles Côte Basque-Adour et Sud Pays Basque concentrent à eux seuls 64% de la population de la Communauté d'Agglomération Pays Basque. Plus de 70% des communes au dernier recensement INSEE ont moins de 1.000 habitants (56% moins de 500).

Le territoire compte **près de 3 000 établissements touristiques** représentant 6,5% des emplois directs du territoire soit 10 000 emplois directs (et au moins autant d'emplois indirects et induits).

Le tourisme est un levier de développement économique majeur pour le Pays Basque. Les **retombées économiques** touristiques estimées représentent environ 1.6 milliard d'€ soit près de 76% des retombées économiques touristiques totales du Département des Pyrénées Atlantiques, estimées autour de 2 milliards d'€.

Le Pays Basque bénéficie d'une situation géographique privilégiée, avec une **zone de chalandise** « confortable » de près de 4M d'habitants résidant à moins de 2h de Bayonne, et environ 10M à 3h. Cela représente un important potentiel de clientèles à 3 heures de route à encore mieux séduire.

83% des touristes et excursionnistes viennent en **voiture** sur le territoire, 55 % des touristes et excursionnistes utilisent leurs voitures pour se déplacer sur le lieu de vacances.

La Communauté Pays Basque dispose :

- du 17^{ème} **aéroport** métropolitain en fréquentation (1.066.204 de passagers en 2019 dont 41% de passagers low cost), avec environ 47% du trafic concentrés entre juin et septembre ;
- de 4 **gares TGV** et près de 2,3 millions de passagers en 2019, dont 948 134 voyageurs en 2019 pour Bayonne. Les principales gares TER desservies sur le territoire sont Saint-Jean-Pied-de-Port (62.202 passagers en 2019), Cambo-les-Bains (7.449 passagers), Ustaritz... ;
- de 3 sites d'escales pour les navires de croisières et de 3 **ports de plaisance** ;
- de 130 km **d'aménagements cyclables**.

FORCES

- ⇒ Une **situation géographique privilégiée** entre Océan, Pyrénées et Espagne.
- ⇒ Le Pays Basque se classe parmi les **destinations préférées des français**.
- ⇒ Le tourisme porteur de **plusieurs milliers d'emplois** et d'importantes retombées économiques sur le territoire.
- ⇒ Des **activités économiques dynamiques et diversifiées** : entreprises artisanales, secteur agricole, filière agroalimentaire avec des produits emblématiques (AOP Piment d'Espelette, AOP Ossau Iraty, AOC Irouléguy, AOC Kintoa, IGP Agneau des Pyrénées, ...), des filières stratégiques comme la « croissance bleue » ...
- ⇒ **Une bonne accessibilité** à la destination (routière, autoroutière, aérienne, ...).

FAIBLESSES

- ⇒ Une population en **augmentation** grâce au solde migratoire, avec toutefois des **déséquilibres** forts entre les territoires, une **pression foncière** importante sur la côte, et une population globalement **vieillissante**
- ⇒ **Une déprise démographique sur certains secteurs** : la Soule, la Vallée des Aldudes, la vallée de l'Hergarai et les communes de l'Oztibarre sont en phase de décroissance de population.
- ⇒ Une **concentration** des services et infrastructures de mobilité sur le littoral.
- ⇒ Une desserte locale moins performante. Des temps de **trajet importants à l'intérieur** même du Pays Basque (jusqu'à 2h de trajet d'Ouest en Est).
- ⇒ Des **impacts du tourisme** à mieux connaître et maîtriser



DES ENJEUX IDENTIFIES

- Dans ce chapitre introductif apparaissent d'ores et déjà des **enjeux liés à la mobilité**.

En effet, il semble nécessaire de gagner en lisibilité, de simplifier le parcours de l'utilisateur au quotidien (qu'il soit habitant, excursionniste ou touriste), de mieux informer sur les services de mobilité. Aujourd'hui il existe trop d'applications mobiles de recherche d'itinéraires, de circuits randonnées, de covoiturage... (VéliBleu, MyBus, Chronoplus / Hegobus, Zenbus...)

Le besoin d'adapter les transports en commun à un usage touristique (horaires / cadencements,...), de développer et d'organiser la multimodalité pour fluidifier et optimiser les déplacements, paraît tout aussi important, tout comme le besoin de sécurisation des itinéraires en lien notamment avec l'essor des mobilités douces.

Il convient de valoriser l'offre de transports, d'inciter les touristes à utiliser ces services dans leurs déplacements et de développer avec le Syndicat des mobilités une offre d'écomobilité.

- Plusieurs enjeux sont également pointés en matière **d'équilibre territorial et de maîtrise des impacts du tourisme sur le cadre de vie**.

Il paraît indispensable de veiller à un développement équilibré du territoire, face aux problématiques de la pression foncière et de l'habitat, de la déprise démographique de certains territoires, de la préservation des milieux...

Pour cela, il est primordial de travailler collectivement à une **stratégie du tourisme pour le territoire** et d'articuler la politique touristique avec les autres politiques publiques du territoire.

Il est également essentiel **d'améliorer la connaissance des impacts du tourisme**, positifs comme négatifs, sur le territoire.

LA PERCEPTION DE LA DESTINATION

(basée sur les retours des journalistes, clientèles touristiques, socio professionnels, élus, ainsi que sur les avis sur les guides touristiques et forums communautaires...).

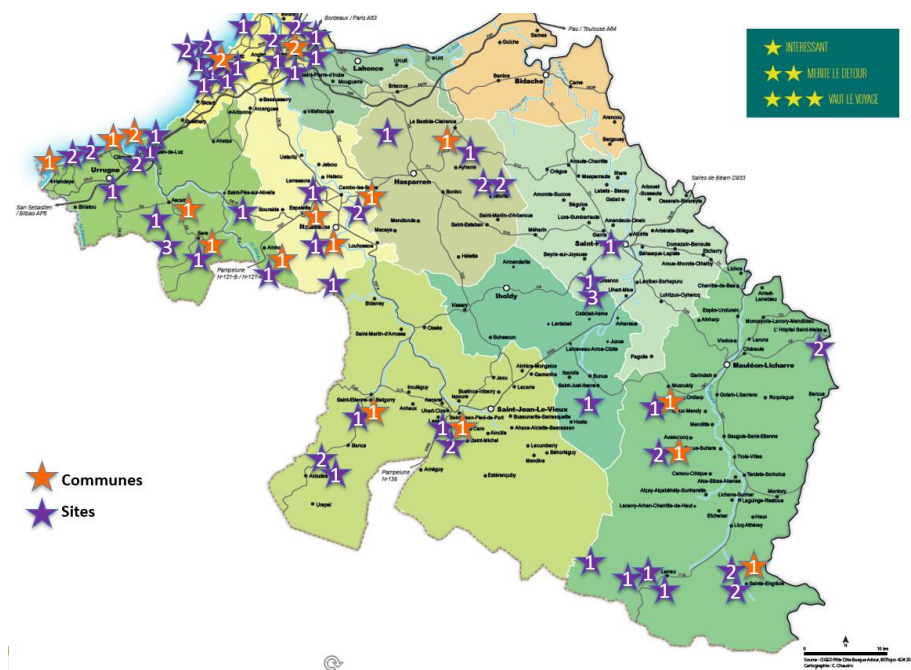
Le Pays Basque est la **2^{ème} destination française la plus attractive** pour les français, derrière la Bretagne et devant la Corse.

2 stations balnéaires sont classées dans le top 25 des stations littorales préférées des français (Biarritz n°2 et Saint-Jean-de-Luz n°11).

Une simple recherche sur Google avec le mot clé « Pays Basque » donne plus de 60M de résultats, 6 millions pour « Euskal Herria », 91 millions à « Pais Vasco », 136M à « Basque Country »...

Le Pays Basque est aussi **l'une des destinations les plus étoilées de France** au guide Vert Michelin avec 2 sites 3 étoiles, 16 sites et 3 communes 2 étoiles, 31 sites et 15 communes 1 étoile.

« Pays Basque », une offre touristique qui le rend unique.



Les guides touristiques, les médias, plébiscitent le Pays Basque au travers de ses **2 marqueurs naturels, la mer et la montagne** ; de ses pépites touristiques, aussi bien naturelles que patrimoniales et historiques, dispatchées sur l'ensemble de la destination ; de sa culture, de sa langue basque, de son art de vivre.

Ils mettent aussi en avant un **contraste fort entre passé et présent**, entre un territoire avec une ambiance de fêtes et de rendez-vous, des activités tendances (bien-être, glisse, sport,...), que l'on assimile plus à la côte ; et un territoire plus refermé sur lui-même, plus « dur », une terre de traditions, des racines,... associé au Pays Basque intérieur.

Les avis des touristes et des visiteurs sur la destination sont très positifs, mettant en avant une terre de traditions, de culture, d'hospitalité, avec une vraie diversité de paysages ; mais ils pointent du doigt les tarifs parfois exagérés des prestations, les difficultés de repérage et les outils de médiation vieillissants dans certains sites de visite.

Les élus et socioprofessionnels du territoire ont également une **vision très positive du territoire** (paysages, culture), mais identifient des handicaps : déséquilibre territorial, pression foncière, congestion automobile, gouvernance du tourisme éclatée...

Les membres du Conseil de Développement du Pays Basque alertent quant à eux sur **une déconnexion entre deux Pays Basque** : le territoire promu par l'activité touristique (un décor folklorisé) et la réalité du territoire vécu par les habitants (avec des atouts méconnus, par les habitants eux-mêmes, et des difficultés, parfois liées au tourisme). Ils pointent par ailleurs la nécessité de **questionner la place du secteur touristique au regard des autres enjeux territoriaux** : pression sur l'offre d'habitat pour les étudiants, les jeunes, les saisonniers, conflits d'usages dans les espaces publics, impact du tourisme sur l'environnement, les déchets, la qualité des eaux...

FORCES

- ⇒ Le « **Pays Basque** », **1^{er} argument de séduction** utilisé par les professionnels de l'hébergement sur leur site Internet.
- ⇒ Une image de **destination préservée, de qualité de vie**.
- ⇒ **L'hospitalité**, une valeur forte du territoire.
- ⇒ Des paysages de carte postale, des marqueurs forts, des sites remarquables.
- ⇒ Une **destination plébiscitée** dans les guides, les forums de consommateurs, une des destinations les plus étoilées au Guide Vert Michelin.
- ⇒ **Des retours élogieux** sur Tripadvisor.
- ⇒ Des guides touristiques qui valorisent autant les sites touristiques de la côte que ceux de l'intérieur du Pays Basque.

FAIBLESSES

- ⇒ Un Pays Basque que l'on fantasme et que **l'on ne connaît pas si bien...**
- ⇒ 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 très floue du Pays Basque Intérieur**.
- ⇒ Un territoire jugé **déséquilibré** sur le plan touristique, avec des problèmes de **sur fréquentation sur certains sites sensibles**, des difficultés de **repérage** et d'offres d'hébergements à l'intérieur.
- ⇒ Une perception des habitants du **Pays Basque Sud** d'un territoire organisé, propre, bien entretenu mais cher et où l'on s'en ennue (peu festive).
- ⇒ Une **déconnexion** entre le territoire promu par l'activité touristique et la réalité du territoire vécu par les habitants.



DES ENJEUX IDENTIFIES

Au regard des retours des journalistes, des clientèles touristiques, des socio professionnels, des élus interrogés, des avis sur les guides touristiques, sur les forums communaunautaires, il apparaît nécessaire :

- de porter une attention au **Pays Basque intérieur** qui en dépit de nombreuses publications est encore méconnu.
- d'engager des **actions pédagogiques et d'objectivation du secteur du tourisme pour les locaux** (élus, entreprises, habitants) qui ont une image hétérogène ou/et très subjective du tourisme en Pays Basque.
- de **placer l'environnement et l'habitant au cœur de la stratégie touristique** en positionnant le Pays Basque comme le chef de file d'un écotourisme novateur, en développant une économie touristique respectueuse de l'environnement et des conditions de vie des habitants, en contribuant durablement au développement local de notre territoire.
- **d'ancrer la stratégie touristique territoriale dans le territoire** en favorisant la promotion et la pratique de la langue basque et gasconne, l'accueil et l'information en langue basque et gasconne et la valorisation du patrimoine, de l'histoire, des traditions et de la culture vivante du territoire.



GOUVERNANCE ET ORGANISATION

L'organisation touristique se décline autour :

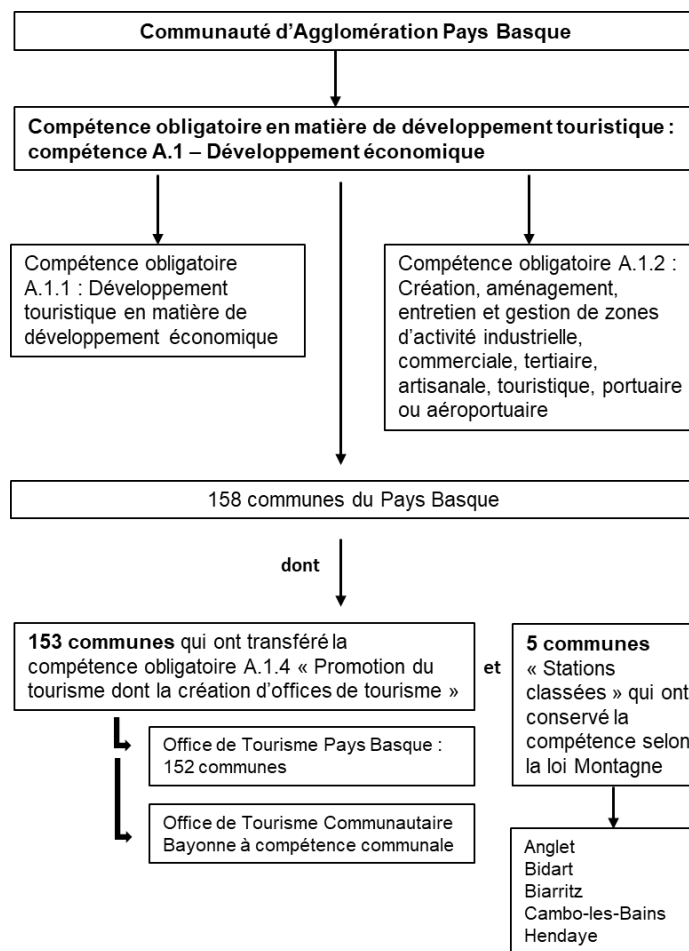
- d'une Direction Tourisme au Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine et 1 Comité Régional du Tourisme.
- d'une Agence d'Attractivité et de Développement Touristiques Départementale.
- d'une Direction Tourisme à la Communauté d'Agglomération Pays Basque.
- de 2 offices de tourisme communautaires et 5 offices de tourisme au régime des stations classées.
- de 19 Bureaux d'Accueil Touristique.

Organisation de la compétence Tourisme au sein de la Communauté d'Agglomération Pays Basque

La Communauté d'Agglomération Pays Basque depuis sa création au 1^{er} janvier 2017, exerce de plein droit en lieu et place de ses communes membres, la **compétence de développement touristique** en matière de développement économique, et la compétence en matière de création, d'aménagement, d'entretien et de gestion de zones d'activités touristique. En lieu et place de 152 communes membres, elle exerce aussi la compétence en matière de promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme, et ce, depuis la publication de la loi NOTRe du 7 août 2015.

En 2020, le **budget primitif** 2020 Tourisme de la Communauté d'Agglomération Pays Basque s'élève à :

- 4,8 M d'€ en fonctionnement,
- 1,1 M d'€ en investissement (dont près de 44% pour le projet du Col de Lizarieta).



⇒ **Les 2 offices de tourisme communautaires** sont l'Office de Tourisme Pays Basque et l'Office de Tourisme de Bayonne.

- **L' Office de Tourisme Pays Basque**, créé le 14 avril 2018 et opérationnel depuis le 1^{er} octobre 2018.

Il dispose de 19 **Bureaux d'Accueil Touristiques (B.A.T)** répartis sur le territoire :

- Secteur Adour : Hasparren, La Bastide Clairence, Bidache, Urt
- Secteur Basse-Navarre : Saint-Palais, Saint-Jean-Pied-de-Port, Saint-Etienne-de-Baïgorry
- Secteur Soule : Mauléon-Licharre, Tardets
- Secteur Sud-Labourd : Ainhoa, Ascaïn, Ciboure, Espelette, Guéthary, Saint-Pée-sur-Nivelle, Sare, Urrugne, Arcangues, Saint-Jean-de-Luz

En 2020, le **budget primitif** de Office de Tourisme Pays Basque est de 4.763.000 d'euros (fonctionnement - investissement) avec une participation de la Communauté d'Agglomération Pays Basque de 1.523.000 € et le versement de la recette de la taxe de séjour.

La masse salariale (61,36 ETP) représente 73% des dépenses et le poste promotion, communication 244.650 € (5% des dépenses).

Les recettes de la taxe de séjour s'élèvent à plus de 2,4 M d'€ sur le territoire de compétence de l'Office de Tourisme Pays Basque dont 59% pour les 3 seules communes de Saint-Jean-de-Luz, Ciboure et Urrugne (40% pour Saint-Jean-de-Luz seule).

- **L'Office de Tourisme Communautaire Bayonne à périmètre communal**, créé le 28 septembre 2016, sous la forme juridique d'une association.

En 2019, le **budget** de l'Office de Tourisme Communautaire de Bayonne à périmètre communal était d'1,3 M d'€. La participation financière de la Communauté d'Agglomération Pays Basque s'élève à près de 530.000 € ; la participation de la commune de Bayonne à 244 000 €.

L'Office de Tourisme Communautaire de Bayonne à périmètre communal est communautaire en application de l'article dérogatoire 68 de la loi NOTRe. La Communauté d'Agglomération Pays Basque participe aux financements des missions obligatoires de l'office de tourisme, comme le précise la loi, que sont :

- L'accueil,
- L'information,
- La promotion touristique,
- La coordination des partenaires touristiques sur son territoire de compétence.

Le budget promotion, communication s'élève à environ 140.000 € et les recettes de taxe de séjour de la commune de Bayonne en 2018 à près de 310.000 € pour 353.000 nuitées.

⇒ **Cinq Offices de Tourisme à compétence communale** bénéficient du régime des communes stations classées au regard de la Loi Montagne :

- l'office de tourisme de **Biarritz** avec un budget d'environ 5 M d'€ et un montant de 1,6 M d'€ de taxe de séjour.
- l'office de tourisme d'**Hendaye** avec un budget d'environ 1,6 M d'€, un budget promotion, communication d'environ 130.000 €, un montant de 391.000 € de taxe de séjour et 18 ETP.
- l'office de tourisme d'**Anglet** avec un budget d'environ 1.471.329 €, un budget promotion, communication d'environ 205.900 €, un montant de 550.000 € de taxe de séjour et 12 ETP.
- l'office de tourisme de **Bidart** avec un budget promotion, communication d'environ 25.000 €, un montant de 400.000 € de taxe de séjour et 3 ETP .
- l'office de tourisme de **Cambo-les-Bains** avec un budget d'environ 368.543 €, un budget promotion, communication d'environ 43.097 €, un montant de 198.547 € de taxe de séjour et 7 ETP.

TABLEAU RECAPITULATIF

	Fréquentation OT (visiteurs)	Visiteurs site Internet	ETP	Budget global	Budget action com/promotion	Montant taxe de séjour
OT Pays Basque*	552.935 (dont 230.162 pour le seul BAT de SJL 42%)	1.025.038 (dont 43% pour le seul site internet du BAT de SJL et 23% pour le site internet de Terre et Côtes Basques)	61,36	4.763.000	244.650 €	2.137.000 €
OT Bayonne	201.000	410.000	15	1.300.000 €	140.000 €	310.000 €
OT Biarritz	110.000	464.000	47	+/- 5.500.000 €	550.000 € dont environ 400K€ (évaluation) dédié au marketing de congrès	1.600.000 €
OT Hendaye	90.000	317.000	18	1.600.000 €	130.000 €	391.000 €
OT Anglet	79.350	627.000	12	1.471.329 €	205.904 €	550.000 €
OT Bidart	42.280	144.000	3	180 000 €	25 000 €	400.000 €
OT Cambo-les-Bains	50.500	98.000 €	7	368.500 €	43.100 €	198.500 €
TOTAL	1.126.909 visiteurs	3.085.049 visiteurs uniques	+/- 163	+/- 15.000.000 € (hors Bidart)	788.654 € (hors Biarritz Tourisme). Avec Biarritz : environ 1,3 M d'€	+/- 5.586.500 €

Le **budget total** pour l'ensemble des Offices de Tourisme du Pays Basque s'élève à près de 15M d'€ avec 1,3M de budget dédié à la promotion (y compris le budget dédié au marketing de congrès pour Biarritz) dont 120K€ de budget mutualisé entre les Offices de Tourisme et l'AaDT 64.

Il convient de rajouter un budget actions pour l'animation de la Marque Biarritz Pays Basque de près de 350.000 € : 100K€ CAPB, 150K€ AaDT64, 50K€ Biarritz (soutien ponctuel du Crédit Agricole : 50 K€).

Au total, 500K€ de budget sont mis en œuvre par l'AaDT 64 au bénéfice de la destination Pays Basque : 50K€ d'éditions et 450 K€ de marketing national et international (marque Biarritz-Pays Basque).

OPPORTUNITES

⇒ **Gagner le défi de la Gouvernance.** Créer les conditions optimales pour finaliser le chantier de la Gouvernance afin de mieux clarifier les rôles, d'optimiser les ressources allouées et de favoriser les synergies.

FAIBLESSES MENACES

⇒ Un chantier de la gouvernance et du développement des filières complexe dont les **synergies sont à conforter.**
 ⇒ Des **stratégies individuelles** qui priment parfois sur une politique touristique-culturelle globale.



DES ENJEUX IDENTIFIES

A ce jour, la gouvernance reste en **ordre dispersé** dans tous les domaines du champ touristique : accueil/ information, promotion/communication, mise en marché, développement, observation...

Le budget global est conséquent et le budget communication /promotion est intéressant, mais les actions restent éclatées et non concertées. Il ya encore un manque de visibilité pour les élus et les professionnels du « qui fait quoi ? ».

Face à ce constant il semble nécessaire de répondre aux enjeux suivants :

- Créer les conditions optimales pour **finaliser le chantier de la Gouvernance** en clarifiant les rôles, en favorisant les synergies et en optimisant l'euro investi par les collectivités.
- **Simplifier l'organisation** et définir les rôles de la ou des entité(s) porteuse(s) : ingénierie, marketing et communication, accueil sur place et à distance, qualification de l'offre, accompagnement des prestataires, politique événementielle d'envergure, animation des filières, observation...
- Mettre en avant la **destination « Pays Basque »**, ses valeurs et ses produits (bannière identitaire commune) et conforter un positionnement touristique collectif au service de l'ensemble des entités du territoire (littoral, intérieur, villes, montagne).
- Définir une **politique numérique partagée** pour accroître la lisibilité, la cohérence et la performance de la destination et mieux organiser collectivement des actions à forte valeur ajoutée (outils numériques, stratégie réseaux sociaux et influenceurs, relations presse...).
- Donner plus de contenu et de sens à la destination Pays Basque grâce à un **plan d'actions coordonné**, partagé voire mutualisé, par cible et par marché, notamment auprès du Pays Basque Sud et des marchés de proximité.
- Conforter le pilotage des politiques touristiques en se dotant **d'outils performants d'observation** (partenariat AaDT64, CCI, prestataires,...) et renforcer les liens entre les services de la CAPB (mobilité, aménagement et habitat, agriculture,...) ; développer l'observation sur la santé économique des acteurs du tourisme.
- Améliorer et qualifier **l'accueil touristique** en définissant un schéma directeur d'accueil à l'échelon du Pays Basque.
- 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.

L'OFFRE ET LA DEMANDE EN HEBERGEMENT

Le Pays Basque totalise en 2019, **258 722 lits touristiques** dont 70% de lits non marchands (résidences secondaires) et 30% en lits marchands (soit 77 677 lits marchands).

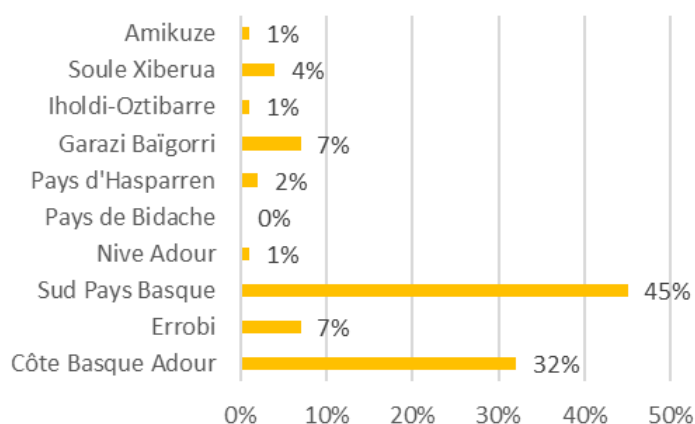
La Communauté Pays Basque représente à elle seule 75% des lits marchands départementaux et 6% des lits marchands régionaux.

Les 2/3 de l'offre marchande du territoire sont localisés dans les 8 stations et communes du littoral. En effet, Biarritz, Saint-Jean-de-Luz, Hendaye, Anglet, Bidart, Guéthary, Urrugne et Ciboure totalisent les 2/3 de l'offre marchande du Pays Basque, dont :

- 63% des lits hôteliers,
- 73% des emplacements en HPA,
- 85% des lits en résidences de tourisme,
- 41% de l'offre en meublés (hors plateforme du type Airbnb, Abritel, ...).

Un volume de lits touristiques relativement important et de qualité mais inégalement réparti sur la Communauté Pays Basque

Répartition des lits marchands par Pôles Territoriaux (en %)



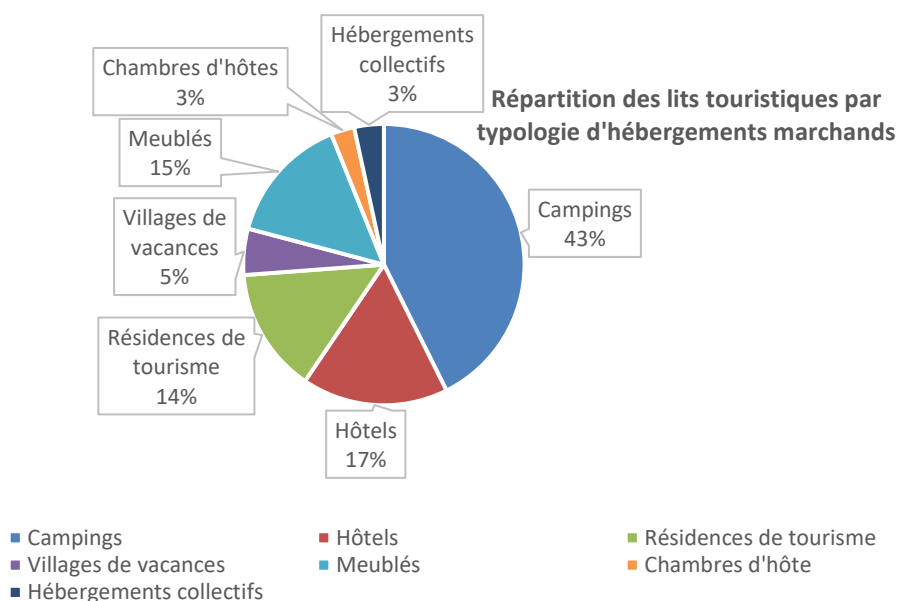
Les formules d'hébergements touristiques sont diversifiées sur le littoral, à contrario du Pays Basque intérieur qui possède une offre plus « monotypée » de meublés, de chambres d'hôtes ou d'hôtels de petites capacités.

Les lits en **résidences secondaires** sont concentrés pour ¼ sur Biarritz, 15% sur Saint-Jean-de-Luz, 12% sur Hendaye, respectivement 8% et 7% sur Anglet et Bidart.

Sources : AaDT Béarn Pays Basque (données offre hébergement mises à jour : décembre 2018).

Lits non marchands : uniquement lits en résidences secondaires comptabilisés et non « amis et familles » + Chiffres clés AaDT 64 de mai 2019 sur année 2018.

L'hôtellerie de plein-air représente à elle-seule 43% des lits marchands de la Communauté d'Agglomération Pays Basque. **Les hôtels** sont, loin derrière, le 2^{ème} mode d'hébergement avec 17% des lits marchands. **Les meublés** (hors meublés commercialisés sur les plateformes de location de type Airbnb, Aritel,...) totalisent 15% des lits, les **résidences de tourisme** 14%, les **villages de vacances** et les autres hébergements collectifs respectivement 5% et 3%, les chambres d'hôtes 3%, ...



Plus de 115 000 lits de meublés commercialisés sur les **plateformes de location** (Trackeet, état des lieux au 1^{er} novembre 2019) ne sont pas répertoriés, soit environ 33 000 locations meublées.

La ville de Biarritz a elle seule, totalise ¼ des annonces actives visibles sur les principales plateformes locatives, suivie par Saint-Jean-de-Luz avec 13%, Anglet et Hendaye avec respectivement 11 et 7%...

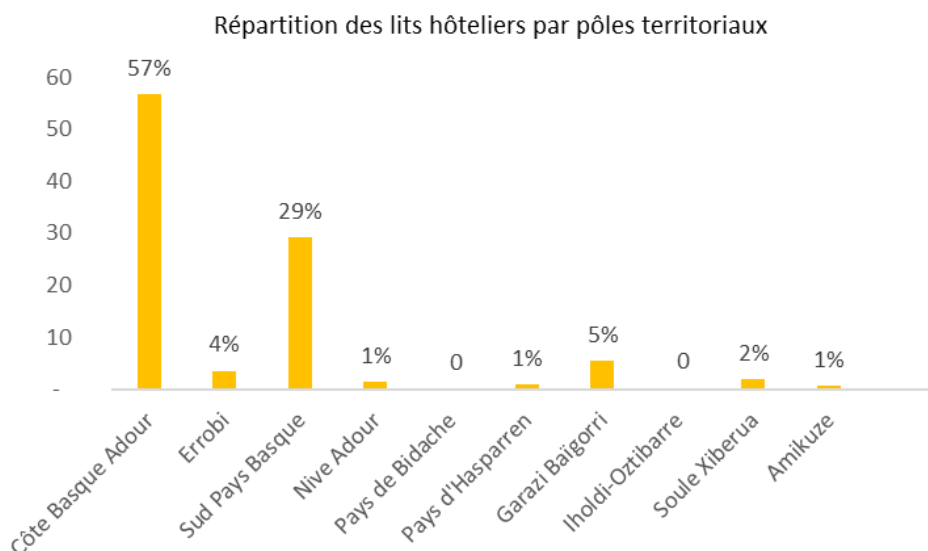
Une action test est en cours menée par l'AaDT avec la CAPB (ainsi qu'aux plans régional et national) afin d'intégrer les meublés des plateformes collaboratives Airbnb, Aritel... à l'observatoire départemental notamment du Pays Basque.

L'hôtellerie représente 17% des lits touristiques marchands du Pays Basque avec 13.072 lits en 2019.

Elle représente un parc de 237 établissements classés et non classés pour 6.536 chambres (une moyenne de 28 chambres par établissement / comme la moyenne régionale, 35 chambres pour la moyenne nationale).

L'offre hyper est localisée sur les communes et stations du littoral ainsi que sur Bayonne.

Biarritz représente 28% de l'offre hôtelière, Bayonne totalise 15% des lits hôteliers, Saint-Jean-de-Luz 12%, Anglet 10%. Dans le Pays Basque intérieur, seul Saint-Pée-sur Nivelle dépasse les 400 lits hôteliers (404 lits).

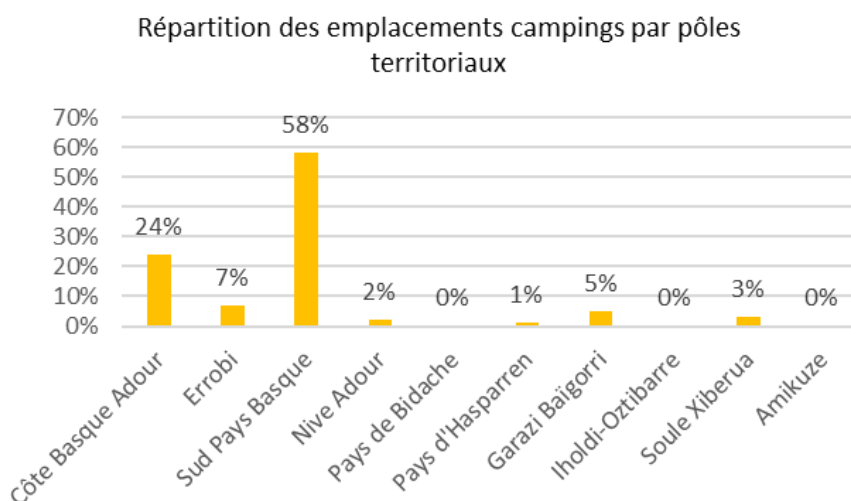


L'offre hôtelière est de bon niveau. Plus d'1/3 de l'offre hôtelière du Pays Basque est classé en 3* (38% pour la moyenne nationale) avec 2.302 chambres.

Les 4* et 5* représentent 31% des chambres hôtelières du Pays Basque avec respectivement 1.567 chambres (+ 4 points par rapport à la moyenne nationale) pour l'offre en 4* et 464 chambres (+ 4 points par rapport à la moyenne nationale) pour l'offre en 5*.

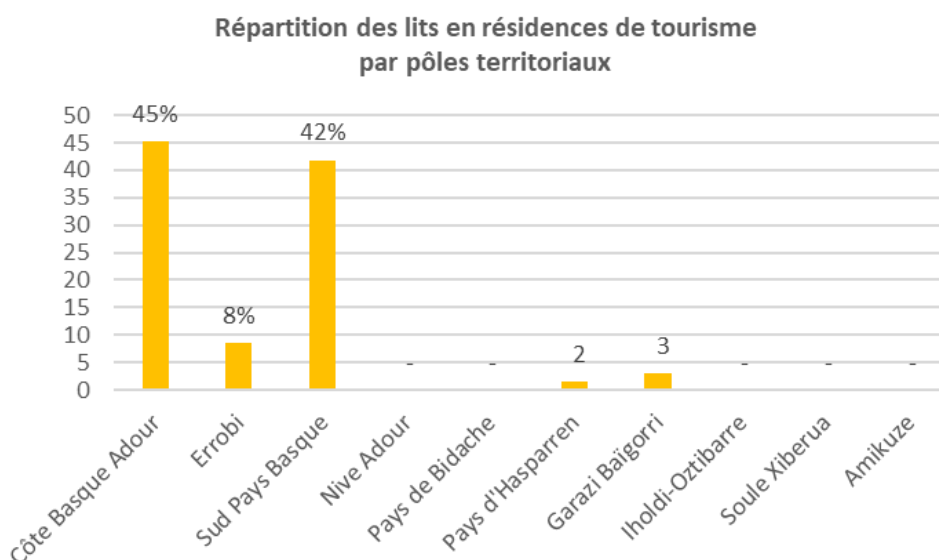
L'hôtellerie de plein-air représente 43% des lits touristiques marchands du Pays Basque avec 11.045 emplacements et 33.135 lits en 2019. Dotée d'un parc de 93 établissements dont 65 campings classés tourisme, elle totalise 8.924 emplacements. 73% des emplacements campings sont concentrés sur les communes et stations du littoral.

L'offre en hôtellerie de plein air est qualitative, 43% de l'offre en hôtellerie de plein-air (campings classés tourisme) du Pays Basque est classés en 4* avec 3.846 emplacements (+16 points par rapport à la moyenne nationale) et 18 établissements. Au total plus de la moitié de l'offre (52%) est classée en 4 et 5* (35% pour la moyenne nationale).



Les résidences de tourisme représentent 14% des lits touristiques marchands du Pays Basque avec 11.130 lits en 2019 pour 49 établissements dont 26 résidences de tourisme NC, 12 en 4*, 10 en 3* et 1 en 2*.

L'offre est hyper localisée sur les communes et stations du littoral Basque. 38% de l'offre en résidences de tourisme est située sur Biarritz et Anglet. 12% de l'offre est localisée à Saint-Jean-de-Luz, tout comme Ciboure et 10% à Urrugne.



Sources : Insee, AaDT Béarn Pays Basque (données offre hébergement mises à jour : décembre 2018), CA Pays Basque, OTC Pays Basque

Sur les **22,1 millions de nuitées touristiques** marchandes et non marchandes enregistrées en 2018 dans le département des Pyrénées Atlantiques, le Pays Basque à lui seul enregistre 72% (58% de nuitées sur le littoral basque et 14% dans le Pays Basque intérieur) avec près de 15,9 millions de nuitées.

Le littoral basque totalise 80% des nuitées totales du Pays Basque avec près de 12,8 M de nuitées pour 3,1 M de nuitées pour le Pays Basque intérieur.

69% des nuitées touristiques totales ont été générés par une clientèle française (31% de nuitées étrangères). Les régions Nouvelle-Aquitaine et Occitanie représentent près de 50% des clientèles du Pays Basque traduisant une très forte part des clientèles de proximité, et l'Île-de-France 21%.

Parmi les 30% de clientèles étrangères l'Espagne représente 44% touristes, l'Allemagne 10%, le Royaume Uni 7%,...

Sur les 15,9 M de nuitées totales, 7,7 millions sont des nuitées marchandes.

L'hôtellerie (17 % de l'offre marchande du Pays Basque) représente avec près de 2,1 M de nuitées, 27% des nuitées.

L'hôtellerie de plein-air (43 % de l'offre marchande du Pays Basque) représente avec près de 1,85 M de nuitées, 24% des nuitées.

Les résidences de tourisme (14% de l'offre marchande du Pays Basque) représentent avec près de 505.000 nuitées, 7% des nuitées.

Les meublés (15 % de l'offre marchande du Pays Basque) représentent avec près de 2,8 M de nuitées, 37% des nuitées.

FORCES

- ⇒ Un **volume de lits touristiques** relativement important.
- ⇒ Une **offre diversifiée** sur le littoral.
- ⇒ Une offre en meublés (hors plateforme de type AirBnB, Abritel, ...) **présente sur l'ensemble du Pays Basque** (59% de l'offre sur le Pays Basque Intérieur).
- ⇒ Une **offre hôtelière** et en hôtellerie de plein air **qualitative**.
- ⇒ Un **territoire attractif** pour les porteurs de projet.
- ⇒ Un bon ancrage de la destination sur les **marchés de proximité**.
- ⇒ Des taux d'occupation hôteliers en progression sur les ailes de saison et un **taux moyen de 58%** pour l'ensemble du Pays Basque (56% pour la moyenne régionale).

FAIBLESSES

- ⇒ **Une offre hyper concentrée sur le littoral.**
- ⇒ Une **forte saisonnalité** liée à la prégnance de l'offre en Hôtellerie de Plein Air.
- ⇒ **Une offre plus « monotypée » dans le Pays Basque intérieur.**
- ⇒ Un volume important de meublés commercialisés sur les plateformes de location non répertoriés : **une non prise en compte des nuitées réalisées dans les meublés des plateformes de location** (que l'on peut estimer entre 3 et 5 millions).
- ⇒ Une offre qualitative **fortement localisée sur le littoral.**
- ⇒ **Une moyenne de 28 chambres par établissement hôtelier** contre 35 pour la moyenne nationale.
- ⇒ **Une offre en Résidences de Tourisme moins qualitative** que celle en l'hôtellerie et concentrée sur quelques communes du littoral.
- ⇒ **Un parc de meublés vieillissant** (hors plateforme de location Airbnb, Abritel, ...) : une offre disparate et relativement moyenne de gamme, une montée en qualité nécessaire.

FAIBLESSES

- ⇒ Une **offre limitée d'hébergements avec une dimension « nature »** et écotouristique forte, et insolites.
- ⇒ Une offre à conforter en matière de **gîtes d'étape en lien avec l'itinérance**.
- ⇒ Une **très forte disparité dans la répartition des nuitées touristiques** entre le Pays Basque intérieur et la côte. Le littoral basque totalise 80% des nuitées totales du Pays Basque avec près de 12,8 M de nuitées pour 3,1 M de nuitées pour le Pays Basque intérieur.
- ⇒ Une **saisonnalité marquée** : 70% des nuitées du Pays Basque en campings sur 2 mois (juillet et août) et 41% des nuitées hôtelières du Pays Basque sur 3 mois (juillet, août et septembre).
- ⇒ **85% des nuitées en hôtellerie de plein air** sont réalisés sur le **littoral**.



DES ENJEUX IDENTIFIES

De nombreux enjeux concernent la thématique de l'hébergement touristique, à savoir la nécessité de :

- Répondre à l'enjeu de progression des nuitées sur les **ails de saison** et le hors saison.
- **Identifier les sites à potentiels d'hébergements**, notamment à l'intérieur.
- Faire émerger des projets novateurs permettant de compléter l'offre en **hébergements thématiques** (filiale glisse/nautisme, slow tourisme, outdoor, itinérance...) répondant parfois à une logique d'itinérance, de déplacement des sites les plus fréquentés vers ceux qui le sont le moins, ou s'adressant à une cible de clientèle spécifique telle que les jeunes et les groupes affinitaires.
- Accélérer la mutation des hébergements touristiques à un **modèle écoresponsable** (matériaux et fournisseurs locaux, économies d'énergie, bâtiments et infrastructures à énergie positive, labels, innovation produits, ...).
- Evaluer la **santé économique** des entreprises touristiques et réaliser un diagnostic de la filière hébergements (hôtels, ...).
- Evaluer le poids de **l'économie grise** notamment des meublés.
- Agir pour réguler et contenir le développement des meublés de tourisme dans les communes du littoral et observer leur développement dans les communes du rétro-littoral en lien avec la Politique publique de l'Habitat.
- Poursuivre la **professionnalisation**, accompagner vers des modèles économiques pérennes.
- Favoriser les **démarches éco-responsables** des hébergeurs, l'approvisionnement en circuits courts et produits issus de l'agriculture raisonnée, l'éducation à l'environnement, la valorisation de produits de qualité « made in Pays Basque ».
- Faire du Pays Basque un territoire leader en matière d'installation de bornes de **recharge pour véhicules électriques** chez des hébergeurs.
- Identifier et développer des zones d'accueil pour **camping-cars** notamment à l'intérieur.



CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE TOURISTIQUES

Le Pays Basque propose une large palette d'univers, c'est une alchimie réussie de paysages balnéaires, ruraux, urbains et de montagne.

Il offre à ses habitants, à ses visiteurs, à ses touristes dans un cadre d'exception un véritable terrain de jeu de pratiques sportives et de nature, des stations balnéaires de notoriété, un patrimoine naturel et historique exceptionnel, des savoir-faire, des sites culturels, de visite et de loisirs de qualité, un art de vivre unique...

Un territoire
aux mille
facettes

L'offre sportive, patrimoniale, culturelle

Glisse et activités nautiques

D'Anglet à Hendaye, se succèdent de nombreux spots pour la pratique des sports de glisse, qui font la renommée mondiale du Pays Basque.

Le surf est un produit d'appel et une discipline tendance. 2 stations du Pays Basque en 2019 (sur 10 en France) ont le label Ville de Surf créé par la Fédération Française de Surf en 2015.

Certaines écoles offrent la possibilité d'associer d'autres activités à la pratique du surf dans des formules spéciales : surf et yoga, surf et bien-être, surf et golf, surf et pelote basque...

Le surf, c'est aussi des événements, des festivals, des expositions de Surf Art ou des compétitions comme le Pro Anglet fin août chaque année (étape française du Circuit Qualificatif de la World Surf League), le surf de nuit à Anglet Event de la WSL, la Quiksilver Maïder Arosteguy à Biarritz, l'International Surf Film Festival à Anglet...

... et des lieux qui se visitent comme la Maison du Surf, la Shaper House, la Cité de l'Océan avec ses 2 simulateurs « Virtual surf » et « surf sensation 5D » à Biarritz, l'Anglet surf Avenue...

A côté du surf, il y a **d'autres disciplines de glisse** en pratique libre ou encadrée comme le stand up paddle, le kayak de mer, le bodyboard, le body surf, le wakeboard, le foil, la pirogue hawaïenne.

Le territoire du Pays Basque compte également 11 professionnels de la voile, 10 professionnels de la pêche en mer, 9 centres de plongée.

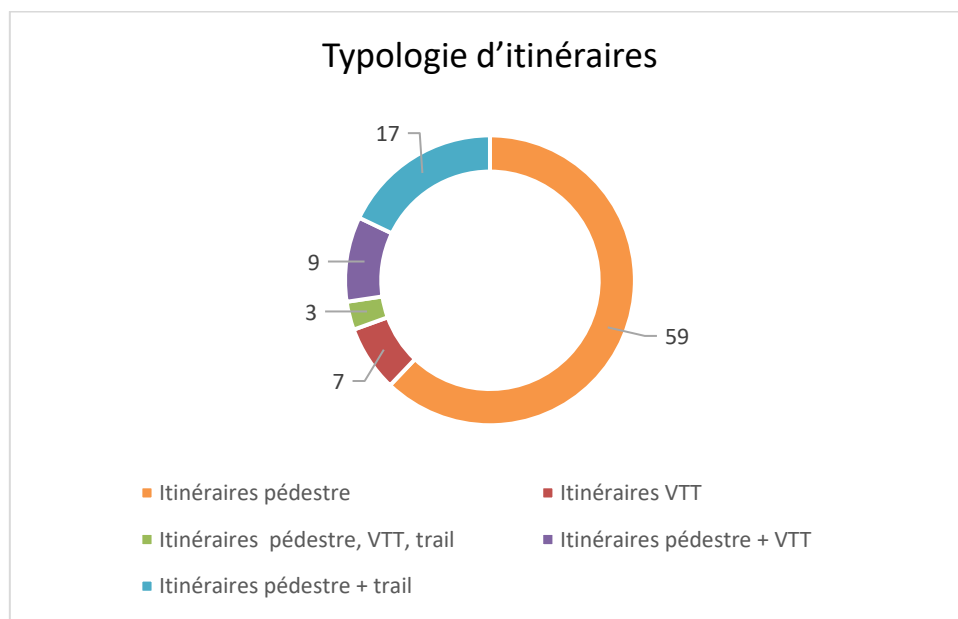
Hors littoral, on trouve une offre de croisière fluviale. 3 bases de loisirs proposent des activités de glisse : la base de Pop à Guiche, le Water Park du lac de Sames, le lac de Saint-Pée-sur-Nivelle.

La randonnée sous toutes ses formes

Le Pays Basque est adapté à toutes les formes de randonnées, pédestre, équestre ou VTT, et aux loisirs de pleine nature.

Il propose une offre d'itinérance et de randonnées riche et variée, accessible à tous les types de pratiquants avec de grands itinéraires comme le GR10, le GR8, la Vélodyssée entre Roscoff et Hendaye (EV1), la Véloroute européenne Scandibérique (EV3), la Véloroute du Piémont Pyrénéen (V81), des sentiers de Pays, le Chemin de Saint-Jacques-de-Compostelle, Talaia le sentier du littoral (54 km), le sentier de la Corniche, le sentier des contrebandiers, ...

Le Pays Basque compte 95 itinéraires de randonnées balisés dans le cadre du Plan Local de Randonnées Pays Basque, pour un total de près de 910 km. Un Schéma Stratégique Randonnées Pays Basque 2017-2022 a été voté en Conseil Communautaire le 29 juin 2019.



Au total, il existe une soixantaine de prestataires autour de la randonnée toutes pratiques confondues.

Les autres prestations outdoor en Pays Basque

Le Pays Basque est riche d'une trentaine de prestataires d'activités en rivière ou sur des sites naturels (eaux vives, canyoning, kayak, escalade, spéléologie,...).

La vallée de la Nive attirerait chaque année entre 60.000 et 70.000 personnes pour la pratique de sports d'eaux vives.

Le réseau hydrographique à la fois dense et varié offre aux pêcheurs un large éventail de secteurs à prospecter : torrents, rivières, lacs,... On trouve quelques hébergements qualifiés Pêche par la Fédération : gîtes, chambres d'hôtes, campings, hôtels,...

4 bases de loisirs existent au Pays basque, la Base de Pop à Guiche (estimation de fréquentation de près de 28.000 personnes en 2018), le Water Park du lac de Sames, le lac de Saint-Pée-sur-Nivelle, la base de loisirs de Baigura à Mendionde gérée par la Communauté Pays Basque (estimation fréquentation 23.000 personnes / an).

Le Pays Basque, une des plus belles destinations de Golf d'Europe

Le Pays Basque est une étape incontournable pour les golfeurs d'Europe (presque « une logique de pèlerinage » pour les golfeurs français) qui trouvent un choix exceptionnel de terrains et un climat propice à une pratique tout au long de l'année. Le Pays Basque propose 8 parcours de golf et compte une vingtaine d'écoles de golf.

La variété de l'offre golfique basque constitue un argument de poids auprès des tours opérateurs qui sont une soixantaine à programmer la destination.

A l'initiative de Biarritz Tourisme, un contrat de destination golf a été signé en 2014 entre l'Etat et un groupe d'acteurs majeurs de la filière golf des Pyrénées Atlantiques et des Landes afin de mieux promouvoir à l'international les atouts touristiques golfs de ce territoire. Biarritz Destination Golf, regroupe 16 parcours qui s'étendent dans un rayon de 100 kms (Pays Basque, Landes et Béarn), propose 1 pass qui permet de jouer de 2 à 8 parcours de la Côte Basque et des Landes à des tarifs préférentiels

Le Pays Basque, une terre de bien-être

Le Pays Basque compte 5 centres de thalassothérapie sur les 13 que propose la Nouvelle-Aquitaine et la cinquantaine de centres en France.

Il dispose également d'un centre thermal à Cambo-les-Bains (1^{ère} station des Pyrénées-Atlantiques) et d'une offre hôtelière avec des équipements de balnéothérapie et de remise en forme.

Les Thermes de Cambo-les-Bains attirent près de 27.000 visiteurs par an.

Une étude de la Chaine Thermale du Soleil de Cambo-les-Bains et de la CCI de Bayonne en 2015 a mesuré l'impact social direct à 142 emplois, soit 109 ETP, l'impact économique direct à 8 709 000 € et l'impact économique indirect à 12 833 286 €.

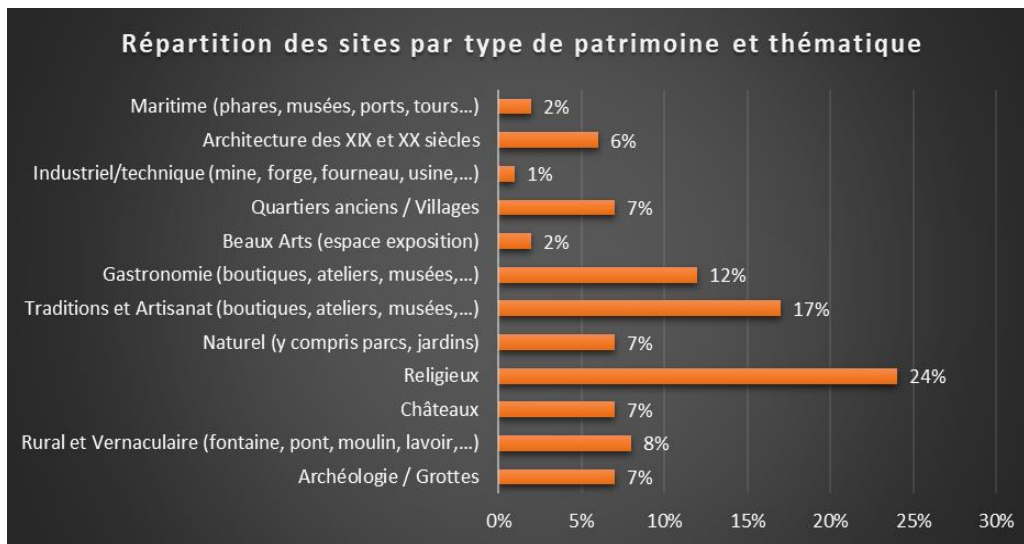
Au-delà de la thalassothérapie et du thermalisme, notons des enjeux forts autour de la thématique bien-être et sport-santé, qui répond à des attentes croissantes des touristes.

Le Pays Basque, une offre patrimoniale de caractère, un intérêt architectural, culturel, historique et paysager indéniable

Le Pays Basque est riche d'une multitude de sites (près de 500) : sites naturels, musées, fermes, boutiques, ateliers, patrimoine historique, patrimoine religieux, villages,...

Le patrimoine religieux à lui seul (églises, chapelles, cloîtres, cathédrale, cimetières, croix,...) représente 1/4 de l'offre.

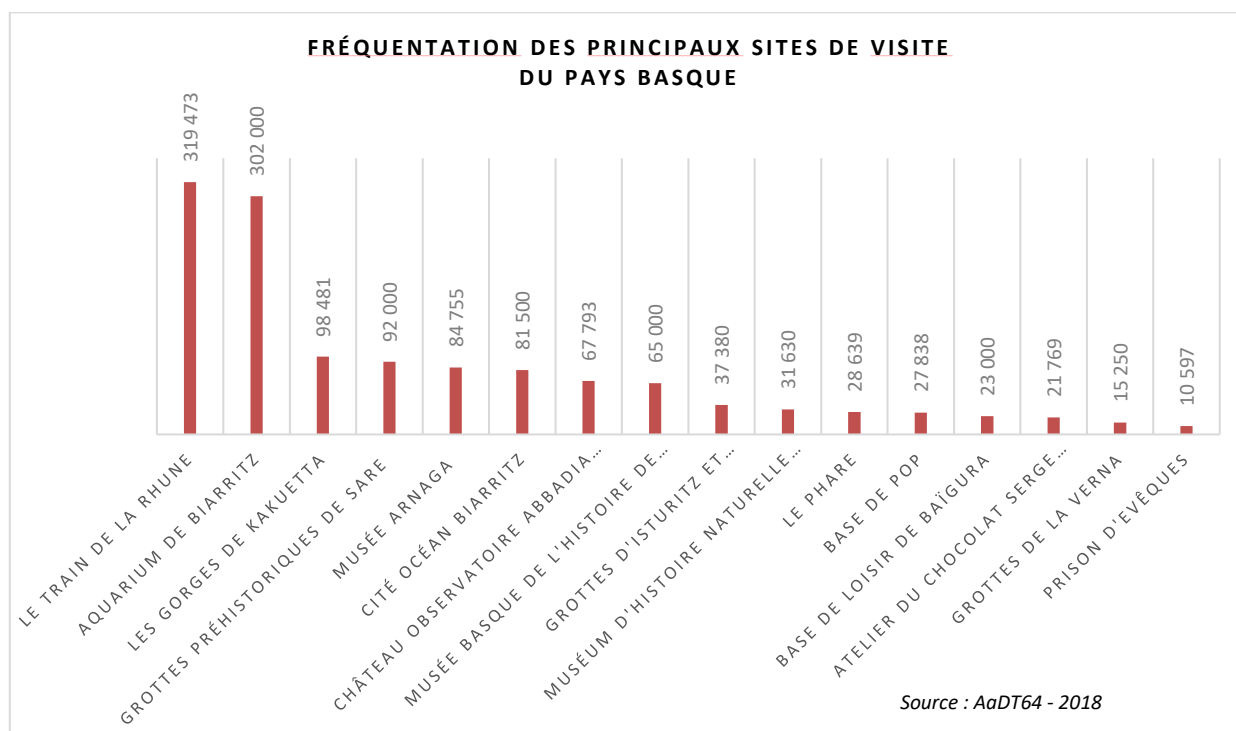
La thématique des savoir-faire basques, des produits du terroir, de la gastronomie (visites d'ateliers, boutiques, dégustations, musées - ateliers, exploitations, fermes, domaines viticoles, centres d'interprétation, ...) rassemble près de 30% des sites.



1,3M de visiteurs ont été accueilli sur les 16 premiers sites de visite du Pays Basque.

Le Pays Basque possède **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) et l'Aquarium de Biarritz (302.000 entrées).
- Les gorges de Kakuetta et les grottes préhistoriques de Sare qui ont près de 100.000 visiteurs chacun.
- La Villa Arnaga / musée Edmond Rostand et la Cité de l'Océan de Biarritz, 2 sites à plus de 80.000 visiteurs.



Mais le Pays Basque c'est aussi 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 villages typiques... 3 sites sont inscrits au Patrimoine Mondial de l'Humanité par l'Unesco ainsi qu'1 tronçon classé (du Puy d'Aroue à Ostabat).

On trouve 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 hêtre de l'Europe, de la Forêt des Arbailles, des Gorges de Kakuetta, de la Passerelle d'Holzarte suspendue à 180 m de haut surplombant les gorges d'Olhadubi,....

Le Pays Basque se caractérise également par une **riche filière agritourisme** et possède un trésor de savoir-faire et de traditions.

Les marchés traditionnels, les cidreries, les techniques de fabrication de jambon, la charcuterie du Pays Basque, les couteliers basques, les Espadrilles de Mauléon, les fromageries, le piment d'Espelette, le gâteau basque, la cerise d'Ixassou, le vin d'Irouleguy, la Cave d'Irouleguy et son espace scénographique, le chocolat, le linge basque, la Route gourmande des basques, les poteries, le béret basque, la langue, les chants et les danses, la pelote,... sont autant de sites, de manifestations, d'activités appréciés des publics en recherche d'expériences gustatives et de découverte de produits de terroir.

Le Pays Basque est une **destination gourmande** avec pas moins de 12 restaurants étoilés au Guide Michelin (sur les 59 que compte la Région Nouvelle-Aquitaine, 4^{ème} région la plus étoilée derrière l'Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes, PACA) et des chefs réputés.

C'est aussi une **terre de festivités**, lieu privilégié d'une multitude d'événementiels de renommée et populaires comme les Fêtes de Bayonne, qui rassemblent chaque année entre 800.000 et 1 million de personnes, la Fête du Piment d'Espelette (près de 20 000 visiteurs), Bayonne fête son chocolat (en novembre), la Fête de la cerise d'Ixassou, les fêtes de la Saint-Jean,..., de grands rendez-vous culturels et sportifs, de fêtes autour des produits du terroir, de fêtes gastronomiques, de foires,...

FORCES

- ⇒ Une offre attractive grâce à la **diversité** du Pays Basque.
- ⇒ Une **offre patrimoniale de caractère** (multitude de sites d'intérêt historique, culturel, architectural, paysager)
- ⇒ Une des destinations les plus **étoilées** de France et un potentiel fort de **l'agritourisme**
- ⇒ Des **plages et des stations renommées**.
- ⇒ Un territoire adapté aux loisirs de pleine nature et à toutes les formes de randonnées (pédestres, équestres, VTT),
- ⇒ Une **offre d'itinérance riche et variée**, qui se bonifie dans le cadre du **PLR Pays Basque** (offre sélectionnée, aménagée, balisée).
- ⇒ Des prestations de sports d'eaux vives, des **activités de plein nature variées** (escalade, spéléologie, trail, accrobranches...) et des bases de loisirs.
- ⇒ Un **marché du bien-être** qui se porte bien.
- ⇒ Une **pluralité d'événementiels et de festivités**.

FAIBLESSES

- ⇒ Des **filières encore insuffisamment structurées** pour en faire de véritables vecteurs d'images et de retombées économiques (patrimoine, agritourisme, outdoor, glisse, ...).
- ⇒ Une multitude d'acteurs avec des moyens parfois limités, un **manque de synergie** et une dispersion des énergies.
- ⇒ Des **sites de visite pas assez expérientiels**, des mises à niveau d'équipements nécessaires.
- ⇒ Un **manque de voies itinéraires cyclables** à l'intérieur du Pays Basque et de sécurité.
- ⇒ Un **potentiel économique sous-exploité** sur certaines filières, comme le golf.

OPPORTUNITES

- ⇒ **Privilégier un tourisme tourné vers « le mieux »** et pas seulement vers « le plus » (avec toujours une lecture clients), un tourisme de sens, de contenu, qui joue à fond la carte de l'environnement.
- ⇒ **Capitaliser sur les atouts environnementaux** du Pays Basque (terrain de jeux outdoor, glisse/océan) et ses atouts culturels/arts de vivre/terroir, **faciliter et fluidifier le parcours client.**
- ⇒ Faire du **Pays Basque intérieur et de la montagne une destination en tant que telle** et non plus seulement l'offre complémentaire du littoral.
- ⇒ Des atouts touristiques et de loisirs du Pays Basque, **encore trop méconnus par les habitants eux-mêmes.**
- ⇒ **Des vecteurs de croissance au printemps et à l'automne** en créant de nouvelles offres pour stimuler la clientèle de proximité mais aussi pour conquérir de nouvelles clientèles.
- ⇒ 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.
- ⇒ Sublimier l'attractivité et l'intérêt des sites de visite en **montant en qualité d'expériences** Un patrimoine à mettre en scène avec une médiation du XXI^{ème} s. (mise en tourisme, outils de médiations, interactivité...).
- ⇒ Mettre en avant **une offre plus slow** et différenciante. Être identifié comme une destination de randonnées « d'excellence », et plus globalement comme une « référence en matière d'écotourisme, d'agritourisme et de sports nature/outdoor ».
- ⇒ **Réguler les fréquentations des sites touristiques « fragiles »** et en faire des références d'un tourisme responsable. Un tourisme acceptable / accepté, préservant les « pépites » de la destination Pays Basque.
- ⇒ Répondre à l'enjeu de se positionner comme **une destination exemplaire en matière de tourisme pour tous en lien notamment avec le handicap** est fondamental, c'est un axe transversal à ne pas oublier (accessibilité, prestations et équipements adaptés...).

MENACES

- ⇒ Multiplier les sites, les centres d'interprétation, les routes touristiques, ... **(atomisation de l'offre).**
- ⇒ **Quelques sites majeurs surchargés et surfréquentés en période estivale** et des territoires parfois encore « oubliés » qui se méritent.
- ⇒ Des sites de visite pas assez expérientiels, avec un contenu parfois difficile (« actualiser » la culture pour qu'elle ne se conjugue pas qu'au passé). **Des mises à niveau de sites et d'équipements nécessaires.**
- ⇒ **Une problématique de pollution des eaux aussi bien sur le littoral que sur les bassins de la Nive et de la Nivelle** en décalage avec l'image de destination écoresponsable que veut se donner le Pays Basque.
- ⇒ **Des freins pour la filière eaux vives liés** à un étiage parfois très prononcé des cours d'eau, un bassin de la Nive parfois saturé, ...
- ⇒ **Les nombreuses propriétés privées, zones agro pastorales, zones Natura 2000, ...** peuvent limiter les possibilités de foncier pour développer de nouvelles activités.
- ⇒ Incivisme, non-respect des réglementations, dégradations ... **une nécessité de mieux cadrer les publics** aussi bien en montagne que sur le littoral... (accueil et organisation).



DES ENJEUX IDENTIFIÉS

Les enjeux concernant l'offre sportive, patrimoniale, culturelle, affaires et de loisirs du Pays Basque sont nombreux.

Pour les **sports de glisse** sur le littoral il conviendrait notamment de :

- De sécuriser les sites de pratique (sécurité dans l'eau) et faire face à la surfréquentation de certains spots : responsabilisation, éducation des publics nécessaire (incivisme, inconscience des dangers de la discipline),...
- De renforcer la bannière identitaire commune autour de la filière glisse, poursuivre le travail de structuration dans le cadre du projet Destination Surf Biarritz Pays Basque, valoriser les offres structurées (école, surfcamp,...), favoriser les synergies des acteurs de la glisse et continuer le travail de modernisation de l'offre pour être compétitif (conditions physiques d'accueil, services à proposer, démarche Qualité Tourisme,...).

Pour la **randonnée**, ont été relevés les points suivants pouvant faire l'objet d'une marge de progrès :

- Eduquer les touristes qui n'ont pas la **culture « montagne »** (déchets, dégradation, troupeaux de brebis effrayées, bivouac...) : réglementation (par rapport aux zones pastorales par exemple), bonnes pratiques de la randonnée.
- **Préserver les espaces naturels surfréquentés**, entamer une réflexion sur les jauges de fréquentation « acceptables » et l'adaptation nécessaire des infrastructures. Mesurer les impacts du tourisme sur l'environnement, mettre en place des actions correctives et compensatoires.
- Développer le réel potentiel du Pays Basque pour un **positionnement slow-tourisme** différenciant à condition de l'associer à une stratégie de nature préservée.
- Être identifié comme une destination de randonnées « d'excellence » et plus globalement comme une **« référence en matière d'écotourisme et de sports nature »**.
- Mieux décliner l'offre rando/nature aujourd'hui encore trop centrée sur le pédestre et développer une offre **4 saisons**. Renforcer l'offre de randonnées faciles (1/3 de l'offre aujourd'hui) alors que la demande se porte avant tout sur ce créneau. Mieux distinguer les pratiquants loisirs (grand public) des pratiquants experts.
- Combler le manque de **voies/d'itinéraires cyclables** à l'intérieur du Pays Basque, sécuriser le réseau existant. Répondre à l'insuffisance de sites de pratiques labellisés et d'offres pour les familles (orientés surtout sportifs). Conforter et sécuriser les connexions littoral-intérieur.
- Améliorer l'expérience client en travaillant sur les **points de départ des randonnées** avec des parkings bien identifiés, mieux renseigner sur les informations pratiques,...
- Déployer sur les itinéraires principaux des espaces équipés et de services de type **points d'étape** : sanitaires-point d'eau, tables de pique nique, abris, station de gonflage, borne wifi, accessibilité des clientèles handicapées, implantation de bornes de recharge (promouvoir l'électrique).

- Valoriser et matérialiser **l'offre nature Basque** par un concept de Stations de Sport-Nature/Camps de base : équipements d'accueil, signalétique, locaux à destination des professionnels de l'encadrement, atelier de réparation - label Accueil Vélo - vestiaires, sanitaires, douches,...
- Une offre nature à mieux structurer, des synergies, **des partenariats à créer** entre les différents prestataires pour bâtir une stratégie de production et de mise en marché de produits thématiques (du transport à l'hébergement en passant par les activités et la restauration).

Pour **l'offre patrimoniale, culturelle, les festivités et l'agritourisme**, a été pointée principalement la nécessité de :

- **Réguler les fréquentations des sites touristiques « fragiles »** et en faire des références d'un tourisme responsable (grottes, la Rhune, passerelle d'Holzarte,...) en tenant compte de leur capacité de charge touristique.
- Hiérarchiser les lieux prioritaires nécessitant de **meilleures conditions d'accès** (quel déploiement en termes de services / équipements : vélos à assistance électrique, voitures électriques en location, navettes, bornes de recharge électrique, zones de stationnement, information / charte d'accueil ...). Déterminer des produits phares « du littoral vers l'intérieur » en facilitant l'accès à quelques spots incontournables.
- Répondre à une **signalétique touristique** (sites de visite patrimoniaux, historiques, activités nature,...), insuffisante, non guidante, non homogène dans le Pays Basque intérieur
- A l'inverse **réduire la pollution visuelle** de panneaux de publicité notamment dans la vallée des Aldudes annonçant les producteurs, fermes, boutiques de dégustation,...).
- Renforcer les **clés de lecture à destination des familles et des enfants** : parcours ludiques et immersifs, visites déguisées ou théâtralisées, chasses aux trésors, énigmes, BD, outils de médiation modernes et innovants, ...
- Améliorer l'attractivité et l'intérêt des sites de visite en montant en **qualité d'expériences** et favoriser la mise en scène des thématiques et lieux qui pourraient être plus populaires.
- Garantir la faisabilité économique des projets, les appréhender dans une **stratégie globale** et en tenant compte des attentes des clientèles pour des lieux de visite avec une plus-value expérientielle.
- Mieux structurer et animer **l'offre agritourisme**, trouver des synergies entre les différents acteurs de « l'art de vivre » en favorisant la déambulation vers des lieux symbolisant l'art de vivre, mêlant culture, gastronomie, patrimoine en Pays Basque et en aidant les collectivités et acteurs concernés à structurer une offre.
- **Accompagner et former les prestataires** à partir de leurs besoins (numérique, labels...) et en particulier les acteurs de l'agritourisme.
- Développer l'accueil de grands **événements sportifs**.

Enfin pour la **filière MICE / Affaires**, secteur qui a été et est toujours fortement impactée par la crise sanitaire du COVID-19, il convient de :

- **Repenser la valeur ajoutée d'un lieu d'événements**, sa localisation, sa capacité,... L'après COVID verra probablement un subtil mélange de rencontres digitales et physiques (avec des séminaires mi-présentiel, mi-numériques et multisites).
- **Inventorier l'offre** d'équipements de séminaires du Pays Basque intérieur (diagnostic quantitatif et qualitatif).
- Prospecter de nouveaux **marchés de proximité** (Sud-Ouest, transfrontalier Espagne) pour l'accueil de petits groupes et de taille intermédiaire. Qualifier des prestations en milieu rural, nature, hors des centres urbains.
- Ne pas négliger la tendance du **workation** (ou teletravel) qui semble avoir pris son essor pendant la crise sanitaire. Le mix entre travail et vacances va être de plus en plus présent.



LES AXES DE TRAVAIL POUR LA STRATEGIE TOURISTIQUE DU PAYS BASQUE

Les enjeux du tourisme du Pays Basque sont synthétisés autour de **5 grands principes** :

- Le schéma stratégique du tourisme de la Communauté d'Agglomération du Pays Basque doit être avant tout **au service des habitants du Pays Basque** (cadre de vie, aménagement urbain, loisirs, accessibilité, stationnement, ...), être un vecteur de création d'emplois, de retombées économiques et sociales.
- Le schéma doit placer au cœur de sa stratégie **l'environnement**, positionnant le Pays Basque comme le chef de file d'un écotourisme novateur (fluidité des déplacements, écomobilité, mobilités douces, préservation des milieux naturels, régulation des fréquentations, compensation et réduction de l'empreinte touristique, qualité des eaux, gestion des déchets, sensibilisations des publics et des acteurs du tourisme,...).
- Le schéma doit **optimiser les liens** entre :
 - la mer et la montagne,
 - les stations du littoral et le Pays Basque Intérieur,
 - le Pays Basque Nord et le Pays Basque Sud,...avec un Pays Basque intérieur et sa montagne qui doit être appréhendé comme une destination touristique en tant que telle et non plus comme le simple complément de la côte.
- Le schéma doit privilégier la **valorisation de produits identitaires**, la création d'une offre expérientielle « Pays Basque », la poursuite de la montée en qualité des prestations (hébergement, activités, évènementiels, commerces, restaurants,...) et la garantie de propositions de séjours différenciés par saison.
- Enfin le schéma doit créer les **conditions optimales d'accueil** des publics touristiques et des locaux (amélioration de l'accessibilité, un accueil « Basque », l'Euskal Pass, le City Pass du Pays Basque, l'Eusko, ...), relèver le défi de la qualité, de la professionnalisation et de la formation des acteurs.

Tous les enjeux présentés dans ce document sont des pistes de travail et propositions de Protourisme, qui devront être débattues et travaillées lors de la phase d'élaboration de la stratégie à venir.

Il s'agira de valider ou non ces enjeux, de les préciser, de les reformuler, ou de les compléter.

La stratégie territoriale sera transversale, co-construite par l'ensemble des acteurs du territoire et pensée en coordination avec les autres politiques publiques de la CAPB.