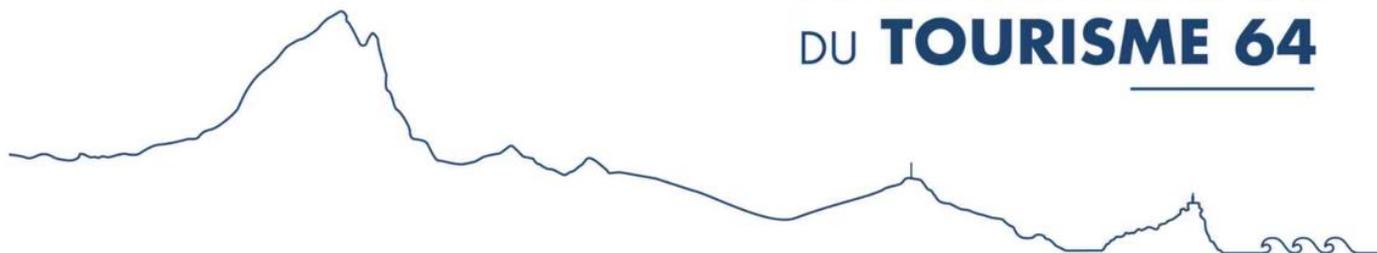




## SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DU **TOURISME 64**



### 1<sup>er</sup> comité de concertation des socio-professionnels

lundi 10 mai et mardi 11 mai 2021

#### Ont participé :

Didier RICHE, Laurent de CORAL, Marie-Josée NOUSTY, Hélène CONTOU-CARRERE, Laurent POUBLAN, Jean Pierre GAILLARD, Frédéric BRISSON, Loïc PERON, Jean-François GODART, Yves LARROUTURE, Sabine OURQUIA, Didier BAYLACQ, Jean-Christophe LALANNE, Norbert GUICHARD, Mathieu HOURET, Corinne CERVEAUX, Edith MOUTENGOU, Joëlle DARRICAU, Hélène PORTE LABORDE, Thomas PISSONDES, Alessandro CRESTA, Amélie CARRE, Marie-Eugénie HERNANDEZ, Frédéric VIARD, Esteban ERRAMUZPE, Gabrielle DOUCINET, Glenn DELPORTE, Sophie LAFEUILLADE, Mathieu BRIOL, Anne-Marie PONTACQ, Elise DARRITCHON, Marion ETCHEVERRY, Didier FOIS, Sarah BONNET, Virginie ARBOUIN, Jean-Marc GRUSSAUTE, Daniel PETRISSANS, Lisa BERGARA, Olivier BESSY, Pascal BOIROUX, Nadine PEDEMARIE, Kattalin POMMIES, Lionel HABASQUE, Céline FRATINI, Claire COLLADO, Mathilde AGOR, Philippe ARRETZ, Henri LAUQUE, Pampi BERNARD, Laurie FOGEL

**Denis Ulanga, Directeur de l'AaDT Béarn Pays basque**, présente la démarche d'élaboration du schéma touristique, feuille de route stratégique de la politique de développement touristique du Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques pour les 6 années à venir. L'AaDT, pilote de cette démarche, s'appuie sur l'expertise du cabinet Protourisme. Les objectifs visés sont la **compétitivité économique** des entreprises du tourisme, la **relance** de l'activité à court et moyen termes via des actions à l'échelle du Pays basque, du Béarn et du département.

#### Le calendrier :

- Avril-juin 2021 : échanges et concertations avec les socio-professionnels et les institutionnels, enquête en ligne et état des lieux,
- Juin-août 2021 : visites de terrains et premières orientations,
- Septembre-octobre 2021 : Assises du tourisme (17/09) et premières propositions.

**Didier Arino, Directeur de Protourisme**, anime les visio-conférences en interrogeant les socio-professionnels sur les enseignements tirés de la crise sanitaire et sur leurs attentes notamment en matière de politique publique du tourisme.

# Synthèse des échanges

*Les remarques générales tous secteurs confondus :*

## **Constat :**

Les socio-professionnels ont profité de la crise sanitaire pour réfléchir à leur fonctionnement, à leurs prestations. Ils se réinventent pour répondre aux attentes de leur clientèle, en s'appuyant, entre autres, sur des solutions numériques : réservation en ligne, gestion des jauges, audio-guidages...

Les territoires Béarn, Pays basque et Pyrénées-Atlantiques ne rencontrent pas de véritable problème de marché (clientèles) mais certains écueils en matière d'offres : vieillissantes, non adaptées, etc...

## **Attentes :**

- Besoin de mieux se connaître et de collaborer entre socio-professionnels.
- Structurer les activités et prestations pour proposer une offre 4 saisons.
- Valoriser les habitants, la culture vernaculaire, l'architecture, l'histoire, l'identité...
- Anticiper les nouvelles consommations touristiques prenant en compte des déplacements moins fréquents mais plus longs avec le souci d'une empreinte carbone faible".
- Diffuser les flux de clientèles vers des zones moins fréquentées et préserver les zones très attractives.
- Soutenir la commercialisation dans une logique d'animation de réseau et de structuration de l'offre.
- Nouvelles offres et nouveaux produits -en lien avec les agences réceptives- dont des produits +/- vitrines porteurs d'image pour les destinations.
- Supprimer ou repenser le principe de commissionnement prélevé par les offices de tourisme qui est jugé concurrentiel et non conforme à leur mission de service public.
- Compte tenu de la situation économiquement tendue, une attente forte est exprimée pour un accompagnement au développement et l'animation touristiques à l'échelle départementale en complément des actions marketing de destinations et de filières.
- Nécessité de clarifier le « qui fait quoi » dans les organismes publics et autres consulaires : on ne sait plus trop à qui faire appel pour quoi.

## SITES D'ACTIVITE

### Enseignements :

- La crise a permis de se réinterroger sur la manière d'accueillir le public, d'envisager une organisation différente, notamment avec la pré-réservation.
- Si la fréquentation a été en baisse, l'accueil a été plus diversifié et de meilleure qualité grâce, entre autres, à des groupes de taille réduite.
- Le système de remise (pass et certaines réductions diverses) ou de commissionnement est remis en cause car il impacte la marge et le revenu déjà mis à mal.
- Les solutions numériques génèrent des frais supplémentaires mais deviennent indispensables pour s'adapter aux consignes sanitaires et aux attentes des clients : audioguides, jauges, pré-réservations ...

### Attentes :

- Conseils en accompagnements en matière numérique : par exemple, choix des audioguides ou autres applications ...
- Communication et visibilité.
- Rendre l'offre plus lisible, notamment sur les territoires les moins denses touristiquement.
- Préserver ce que viennent chercher les touristes : une culture valorisée, un urbanisme intégrant les codes architecturaux locaux, authenticité, quête de sens ...
- Raconter le territoire : sa culture, ses paysages, son histoire...
- Une stratégie de territoire commune pour valoriser une offre mise en réseau.
- Mutualisation des moyens (à préciser selon les projets)
- Eviter les commissionnements (ELLOHA par les Offices de tourisme) et veiller à ce que les Offices de Tourisme ne concurrencent pas les agences réceptives privées
- Structurer et optimiser la commercialisation en s'appuyant sur un réseau des réceptifs en lien avec les acteurs locaux pour concevoir de nouveaux produits.
- Développer et structurer l'offre en adéquation avec les attentes des clientèles
- Organisation d'éducteurs à l'échelle départementale afin d'améliorer la connaissance de l'offre et des prestataires.

## AGRITOURISME ET OENOTOURISME

### Enseignements :

- Réfléchir à l'œnotourisme de demain : proposer de nouvelles visites, en petits groupes, aborder les notions d'environnement, présenter la culture locale.
- S'ancrer dans la stratégie du territoire.
- Mutualiser les moyens (à préciser selon les projets).

### Attentes :

- Besoin d'une offre œnotouristique plus structurée.
- Continuer à communiquer pour gagner en visibilité.
- Actualiser la signalisation dans les vignobles pour une meilleure lisibilité.
- Répondre aux attentes des clientèles en allant au-delà de la découverte des vins et en proposant un cadre, des paysages, un art de vivre, de la détente.
- Projets en cours dans les maisons des vins de Madiran et de Lacommande : scénographie, immersion dans le territoire, diffusion des flux de clientèles vers les domaines.

## AEROPORTS

### Constats

- Malgré le nombre de navettes divisé par 2, l'aéroport de Biarritz souligne que le nombre de sièges pour Orly est maintenu. Grâce à la concentration actuelle sur le marché français, de nouvelles opportunités apparaissent, par exemple, une liaison avec la Corse.
- Les zones de chalandise aéroportuaires dépassent les zones administratives : on parle d'une aire Tarbes – Bordeaux – St Sébastien.

### Attentes :

- Davantage de synergie entre les aéroports et les acteurs locaux, surtout privé.
- Avoir une vision globale qui permet une déclinaison en actions locales.
- La proximité entre les aéroports de Pau et Tarbes est clairement posée quant à la concurrence et la complémentarité : une éventuelle stratégie d'alliance reste à construire.
- La coopération inexistante entre les aéroports de Biarritz et Pau est également clairement posée.
- La destination Béarn- Bigorre aurait du sens dans le positionnement du Béarn et de l'aéroport palois.

# SPORTS ET LOISIRS

## Enseignements :

- Besoin de gérer l'incivilité des nouveaux visiteurs : usage des équipements, respect de l'environnement.
- Réorganisation vertueuse mise en place.
- Gérer les réservations de dernière minute de plus en plus fréquentes.
- Intérêt croissant pour la pêche notamment par les plus jeunes.
- Forte demande pour le vélo - en particulier VAE - dans notre territoire de coteaux notamment pour des séjours thématiques.
- Très forte demande pour les séjours thématiques « activités de pleine nature » : risque de ne pas pouvoir y répondre totalement par manque d'offres adaptées (hébergements, restaurants...).

## Attentes :

- Améliorer la signalisation des activités.
- Recourir aux outils numériques mais éviter les commissionnements des Offices de tourisme.
- Une forte attente du développement de la conciergerie.
- Destination pêche :
  - Se différencier grâce à la pêche aux saumons sauvages et aux grosses truites face à la concurrence croissante d'autres grandes régions du tourisme halieutique,
  - Gérer l'affluence de nouveaux publics.
  - Identifier et préserver les sites fragilisés par la forte affluence (bassin de la Nive).
- Soutenir les associations œuvrant pour les personnes en situation de handicap : équipements, recrutement.
- Favoriser les relations avec les réceptifs pour pouvoir répondre à la demande des clientèles, identifier de nouvelles offres dans le Pays basque intérieur et le Béarn.
- Proposer de nouvelles offres pour éviter les concentrations fortes de randonneurs sur certains itinéraires « iconiques ».
- Développer des prestations d'hébergements et de ravitaillement sur de nombreux tronçons.
- Rénover certains gîtes vieillissants.
- Valoriser les professionnels accompagnateurs.
- Gérer les risques de conflits d'usage.
- Sur certains sites à forte fréquentation, prévoir des aménagements et des services comme des parkings plus éloignés et des navettes payantes.
- Amplifier l'activité sur les ailes de saison et adapter les infrastructures.
- Développer les randonnées faciles pour répondre aux attentes des clientèles, une opportunité pour les territoires moins fréquentés (hors zone montagne).
- Formation des futurs professionnels du sport et de la montagne.

# HEBERGEMENTS

## Enseignements :

- Gîtes : de plus en plus de longs séjours (>15 jours) avec des services inclus.
- Grandes frustrations des clients de ne pas pouvoir accéder à la côte basque et à la montagne béarnaise dans de bonnes conditions (parking notamment).
- Un tourisme français qui va probablement perdurer jusqu'à 2022 avec une reprise en 2023 du tourisme européen.
- Baisse de 6% du parc de Gîtes de France.
- Adaptation de certains gîtes aux nouvelles attentes : connexion haut débit, coin bureau...
- Les plateformes de réservations type Airbnb sortent renforcées de cette crise sanitaire.

## Attentes :

- Désaisonnaliser en captant des clientèles sur les 4 saisons.
- Augmenter les navettes aériennes à l'année et de qualité notamment à travers Air France.
- Booster les stratégies média sociaux et le référencement web.
- Avoir accès à l'ensemble de l'information sur les offres et prestations touristiques.
- Développement en cours du Revenue Management de Destination.
- Avoir le choix d'une alternative à ELLOHA.
- Ne plus payer de commissions sur les produits commercialisés via les offices de tourisme. En effet, les commissionnements altèrent la capacité d'investissement et donc de renouvellement de l'offre.
- Valoriser les territoires de l'intérieur pour développer l'activité des petits hôtels et ainsi proposer une alternative intéressante aux zones plus fréquentées.
- Imaginer des approches hybrides du tourisme d'affaires, mixant le présentiel et le distanciel, venant soutenir l'ensemble du secteur hôtelier.

## STATIONS DE MONTAGNE

### Attentes :

- Mettre en réseau les prestataires d'hébergements et d'activités.
- Améliorer les infrastructures d'accueil des visiteurs.
- Gérer les jauges de fréquentation.
- Proposer des activités 4 saisons en montagne basco-béarnaise.
- Avoir une vision stratégique du tourisme sur tout le département.
- Des solutions opérationnelles réalistes notamment en termes d'actions innovantes.
- Fédérer et coordonner l'offre autour d'une entité unique type « montagne 64 ».

## EVENEMENTIELS :

### Constats :

- Très impacté par la crise sanitaire mais ils ont reçu les aides gouvernementales.
- Nécessité de se réinventer : nouveaux lieux, nouvelles jauges.

### Attentes :

- Des projets pour la saison estivale en prenant en compte les consignes sanitaires.
- Collaborer avec des prestataires locaux (restaurateurs...).