



8 ANS DÉJÀ !

En 2008, dans une situation économique globalement positive, les responsables des réseaux d'entreprises du tourisme basque et les élus de la CCI Bayonne Pays Basque ont décidé que le management de l'offre touristique était à considérer d'une nouvelle façon, avec ses propres logiques d'innovation, de coopération et de mutualisation. Cette réflexion a conduit à la création du cluster en novembre de la même année.

ENTRE 2009 & 2016, L'ACTION DU CLUSTER A PERMIS :

- La mise en réseau des professionnels.
- L'expérimentation, le développement et la pérennisation de plusieurs dispositifs au service des entreprises.
- La publication d'avis collectifs à l'attention des décideurs publics sur les sujets majeurs de structuration territoriale.

L'activité touristique du Pays Basque s'est transformée sous l'influence des évolutions sociétales, digitales et de marchés, mais aussi de celles de l'écosystème institutionnel.

Ces différents facteurs ont amené en 2017 le cluster GOazen à réaffirmer une nouvelle vision collective du développement touristique de la destination.



UN ENGAGEMENT COLLECTIF POUR UN NOUVEAU PROJET PARTAGÉ

Fort des résultats obtenus et des évolutions du tourisme basque, le cluster GOazen a défini une nouvelle feuille de route portant sur son projet stratégique et son mode de fonctionnement pour la période de 2017 à 2022.

Le projet stratégique vise à :

- > **Axe 1 : Augmenter la part de valeur ajoutée et la compétitivité de "l'Entreprise touristique"** en anticipant sur les mutations du tourisme et en travaillant en mode collaboratif.
- > **Axe 2 : Contribuer à une destination basque durable, respectueuse de son patrimoine et solidaire** avec l'ensemble du territoire.
- > **Axe 3 : Engager des coopérations transfrontalières avec la Navarre et l'Euskadi** dans une intention de réciprocité.
- > **Axe 4 : Amplifier les synergies d'actions public/privé.**

Articulé autour de ces 4 axes, le plan d'actions prend en compte les principes suivants :

- > Favoriser prioritairement les actions de coopération et la mutualisation entre les entreprises pour dépasser les effets de seuil.
- > Aider les entreprises à rester en veille et expérimenter de nouvelles méthodes créatives et/ou innovantes.
- > Accentuer les événements de réseautage et d'interactions entre les acteurs.
- > Observer l'économie touristique et croiser les analyses et les réflexions pour « construire et exprimer » un point de vue collectif.

Chaque projet fait l'objet d'un groupe de travail spécifique qui est piloté par un membre du Comité de Direction du cluster GOazen. Le projet est collaboratif et ouvert aux entreprises du Pays Basque, membres et non membres du cluster, ainsi qu'aux partenaires institutionnels et de la formation.

La vision stratégique a été déclinée en mesures opérationnelles. Cinq actions et dispositifs sont reconduits ou en programmation tandis que six autres restent à imaginer, à définir et à programmer. A cette fin des groupes de travail seront mobilisés.

Chaque action doit être cofinancée tout ou en partie par les cotisations des entreprises adhérentes.

UNE ÉVOLUTION DU SYSTÈME DE GOUVERNANCE

Le cluster GOazen regroupe désormais :

- > Les entreprises traditionnelles du tourisme, individuellement ou regroupées en réseaux professionnels.
- > Les start-up en pépinière ou en incubateur d'entreprises.
- > Les autres entreprises ou acteurs ayant une activité en lien avec le tourisme local : agences de communication, organisateurs de salons ou d'événements, artisans avec visite d'ateliers, cabinets d'études spécialisés, prestataires d'offres de services touristiques...
- > Les institutionnels du tourisme et de la formation.
- > Les partenaires techniques des actions développées avec le cluster.

Deux systèmes d'adhésion cohabitent avec un barème annuel qui est défini par le Comité de Direction :

- > Cotisations collectives collectées et versées par les réseaux d'entreprises
- > Cotisations individuelles avec inscription dans un collège de membres actifs, associés ou partenaires.

Le Comité de Direction est composé des représentants des réseaux d'entreprises, des partenaires techniques des actions et des membres actifs volontaires. Ensemble, ils partagent des analyses et des informations, proposent des actions, étudient leurs mises en œuvre puis évaluent leurs résultats et enfin participent à la trajectoire stratégique du cluster.

Le statut de membre actif est réservé aux prestataires des activités suivantes : hébergement, restaurants, agences réceptives, transporteurs routiers de voyageurs, entreprises des loisirs sportifs marchands ou activités culturelles, sites et musées, visites d'ateliers, start-up et autres entreprises en lien avec la filière du tourisme.

Les offices de tourisme et les autres acteurs publics en lien avec le tourisme sont invités à engager des collaborations avec le cluster GOazen et à participer aux rencontres organisées avec les adhérents.

DES MESURES OPERATIONNELLES

Axe 1 > Augmenter la part de valeur ajoutée et la compétitivité de « l'Entreprise touristique »

- | | |
|--|--|
| > Plateforme de référencement des achats locaux Lokarria | > Favoriser l'économie de proximité en augmentant les marges des entreprises. |
| > Tourisme Emploi | > Encourager la mutualisation de compétences et faciliter le recrutement de salariés, en soutenant l'action de déploiement du groupement d'employeurs GE 64. |
| > Optimiser la « gestion des ressources humaines » | > Dispositif restant à définir. Sensibiliser les entreprises aux bonnes pratiques de la gestion des ressources humaines et les accompagner dans l'anticipation de leurs besoins en emplois et compétences. |
| > Programme de fidélisation à la destination | > Dispositif restant à définir. Développer un service collaboratif pour inciter le client à revenir dans la destination, à l'informer des événements en amont du séjour et à diversifier sa consommation sur le territoire. |
| > Programme « Tourisme et Innovation » | > Dispositif restant à définir. Inciter les adhérents à adopter les méthodes d'innovation et de créativité ainsi que rapprocher l'écosystème touristique avec celui des start-up. |
| > Observatoire de la performance économique de l'offre touristique | > Suivre l'évolution de l'activité économique, analyser les résultats et ajuster les plans d'actions d'accompagnement des entreprises. |

Axe 2 > Contribuer à une destination basque durable, respectueuse de son patrimoine et solidaire

- | | |
|--|---|
| > Jateko | > Intensifier les échanges commerciaux des professionnels du tourisme et de la distribution avec les agriculteurs et les entreprises agro-alimentaires pour favoriser les achats en circuits courts et valoriser les savoir-faire locaux. |
| > Déploiement de la charte territoriale | > Dispositif restant à définir. Accompagner l'économie touristique dans une démarche de progrès, éthique, durable et responsable dans un objectif de marketing territorial collectif. |
| > Week-end « je visite mon Pays Basque » | > Permettre aux habitants de devenir prescripteurs de l'offre touristique en s'appropriant le patrimoine naturel, culturel et de loisirs. |

Axe 3 > Engager des coopérations transfrontalières avec la Navarre et l'Euskadi

- | | |
|--|--|
| > Projets économiques et touristiques transfrontaliers | > Dispositif restant à définir : Animer les entreprises pour faciliter les relations B to B entre les trois territoires, mais aussi partager des projets collectifs en tenant compte d'une réciprocité équitable. |
|--|--|

Axe 4 > Amplifier les synergies d'actions public/privé

- | | |
|---|--|
| > Comité stratégique du tourisme basque | > Dispositif restant à définir : Proposer la création et prendre part à un « Comité stratégique du tourisme basque » réunissant la communauté d'agglomération Pays Basque, l'Agence d'attractivité et de Développement Touristiques Béarn Pays basque et la Région Nouvelle-Aquitaine dans l'objectif de partager les stratégies et de coordonner les actions sur des sujets structurant et impactant l'activité marchande. |
|---|--|

La coordination technique du projet stratégique et l'animation du cluster GOazen est assurée par la CCI Bayonne Pays Basque.

Contact cluster GOazen : Corinne CERVEAUX, responsable de projet

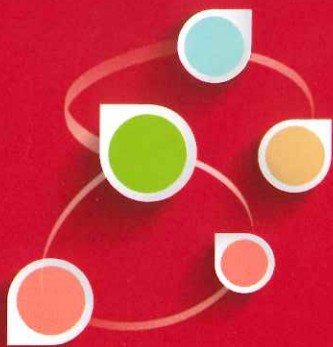
c.cerveaux@bayonne.cci.fr // tél 05 59 46 58 13

goazen@bayonne.cci.fr // www.goazen.fr

 ClusterGoazen //  @clustergoazen

CCI Bayonne Pays Basque – 50/51 allées Marines – 64100 Bayonne
www.bayonne.cci.fr





Le Cluster GOazen vise à aboutir à un décloisonnement des stratégies touristiques et à créer un « espace » de projets partagés et coordonnés.

Le nouveau projet stratégique du cluster a été initié avec l'engagement de :

André GARRETA,
Président de la Chambre
de Commerce et d'Industrie
Bayonne Pays Basque

Béatrice GROS DOAT,
Représentante de l'Association
des Campings de charme
en terre basque

Eric ALBINO,
Représentant du Syndicat
de l'hôtellerie de plein-air

Jean-Michel NOULLET,
Représentant des Logis
Béarn Pays Basque

Loïc PERON,
Président du Syndicat
de l'hôtellerie de plein-air

Jérôme FRATY,
Représentant de la Fédération
Nationale des Entreprises
d'Activités Physiques et de Loisirs

Joëlle DARRICAU,
Présidente de l'Association
des Sites et Musées
en Pays Basque

Pierre-Guy LE CADRE,
Représentant de l'Union
des Pays de l'Adour
des transports de voyageurs

Jean-Pierre ISTRE,
Président de l'Union
des Métiers et des Industries
de l'Hôtellerie du Pays Basque

