

De l'exigence de qualité... à la satisfaction optimale des clientèles touristiques

"Il faut que tout change pour que rien ne change", écrivait Giuseppe Tomasi di LAMPEDUSA dans Le Guépard. Une façon subtile de suggérer que le conservatisme aime parfois à se parer des habits du mouvement.

Or la réforme des stations classées et des communes touristiques que nous attendions depuis plus de 20 ans, risque de voir sa dimension réformatrice mise en cause par ce que d'aucuns considèrent comme un détail. Depuis plusieurs mois, l'Association que je préside appelle l'attention du Secrétaire d'Etat en charge du tourisme, Monsieur Hervé NOVELLI, sur notre souhait de modification du décret n°2008-884 du 2 septembre 2008 relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme afin que le nombre d'étoiles exigé pour les offices de tourisme soit porté, pour les stations classées de tourisme, à trois au lieu de deux, comme le prévoient les textes actuels.

"Toujours la même réponse" : l'exigence de la présence d'un office de tourisme classé au minimum deux étoiles ne constitue que l'une des très nombreuses conditions requises pour obtenir le titre de station classée. Pourtant, les chiffres sont là ! Aujourd'hui, 982 offices de tourisme sont classés 2 étoiles, 320 classés 3 étoiles et 70 classés 4 étoiles. En appliquant les dispositions de l'arrêté, le nombre de stations classées potentiel serait de 1372 communes. Si l'on retient un classement d'office de tourisme d'au moins trois étoiles, 390 stations pourraient être classées.

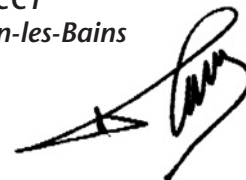
Si nous souhaitons que l'excellence soit corrélée à la notion de station classée, "tout changer" aura au final des conséquences aux antipodes d'une législation rénovée permettant à notre pays de faire jeu égal avec des pays comme l'Espagne qui investissent déjà des sommes considérables dans la promotion touristique. Nous avons eu la clarté et la simplification avec la loi du 14 avril 2006 portant diverses dispositions relatives au tourisme, nous souhaitons à présent que l'exigence de sélectivité soit clairement proclamée !

Très attaché à cette exigence, j'ai décidé qu'elle sera mise à l'honneur lors de notre Congrès que nous organiserons à Grasse les 10 et 11 juin 2010. "Les communes touristiques de demain, vers l'excellence durable", tel sera le thème de ces journées qui seront déclinées autour des questions suivantes :

- Communes touristiques et stations classées : vers une meilleure lisibilité de l'offre ?
- Quels moyens financiers pour viser l'excellence touristique ?
- Comment tendre vers l'exemplarité ?

Un projet touristique durable nécessite la prise en compte des exigences de qualité des clients. Qu'il s'agisse des outils de gestion des flux et l'accueil des touristes, des attentes en matière d'hébergement ou encore des prestations offertes par les offices de tourisme, j'ai souhaité que notre champ d'étude soit étendu et étayé par des exemples très concrets. J'espère que vous serez nombreux à venir fêter les 80 ans de l'Association, moment que je conçois placé sous le signe de la convivialité et des échanges entre maires pour que nos réflexions progressent et que le tourisme soit mis à l'honneur comme il se doit !

Marc FRANCINA
Président de l'ANMSCCT
Député-Maire d'Evian-les-Bains



FRANCE
tourisme

est édité par l'Association Nationale des Maires des
Stations Classées & Communes Touristiques.

47, quai d'Orsay - 75007 PARIS
Tél. : 01 45 51 49 36 - Fax : 01 45 51 64 17
www.communes-touristiques.net

Directeur de la publication : Marc Francina
Responsable de la rédaction : Géraldine Leduc
Comité de rédaction : Bruno Leprat, Michaël Bismuth
Maquette : Emineo - Gennevilliers
Impression : IPP - Nemours

Imprimé sur
papier recyclé

