

Publié le 26 juillet 2011

Jean Burtin : « Le tourisme doit entrer dans l'ère numérique »

Alors que la Fédération nationale des offices de tourisme et des syndicats d'initiative vient d'être renommée sous la marque « Offices de tourisme de France », son président Jean Burtin revient sur les enjeux d'avenir de l'un des piliers de l'économie française.



Servir le Public : Quels sont les grands défis actuels du tourisme en France ?

Jean Burtin : L'évolution des modes de vie fait que le clivage entre vie professionnelle et congés s'efface. Les gens qui viennent pour de longs séjours ont besoin de pouvoir garder un lien avec leur activité et à l'inverse les périodes d'activité sont de plus en plus entrecoupées par des courts séjours de vacances. Parallèlement, le développement d'Internet a renforcé le rôle d'information dévolu aux offices de tourisme en amont du séjour. La fréquentation des sites Internet est démultipliée.

SLP : Quelles évolutions cela implique-t-il pour les offices de tourisme ?

JB : Plus que jamais, les offices doivent répondre au besoin d'assistance et de coordination des opérateurs de tourisme de leur territoire. À eux de faire en sorte que leurs sites Internet soient les plus attractifs et les plus vendeurs possibles. C'est pour répondre à cet enjeu que nous avons mis en place depuis quelques mois une formation « animation numérique de territoire » destinée à donner aux employés des offices de tourisme les clés pour entrer dans l'ère numérique.

SLP : Certains offices de tourisme se sont tournés vers

l'économie mixte, pourquoi ?

JB : La Sem apparaît comme la solution la plus simple et la plus efficace dès lors qu'il y a un partage de la gestion des infrastructures entre élus et opérateurs privés. On trouve des Sem dès que la part du business est forte ce qui est le cas des stations de montagne et de certaines stations balnéaires d'importance.

SLP : Cette forme juridique est elle amenée à se développer dans votre secteur ?

JB : Les réformes territoriales allant dans le sens des regroupements de communes, les offices de tourisme devraient suivre le même chemin. Or plus les structures seront importantes, plus elles devront être professionnelles ce qui va obliger les élus à se poser la question de leur forme juridique. On en revient à la question de départ : s'il y a beaucoup de commercial à gérer, la forme Sem s'imposera, à l'inverse, les EPIC devraient avoir la préférence des élus soucieux de garder la main. À nous d'être présents pour aider les élus à faire le bon choix.

SLP : Qu'en est-il de la forme Société publique locale ?

JB : Il semble que ça ne puisse pas être adapté aussi facilement qu'on le croit aux offices de tourisme. Ca s'est fait à [Tours](#), le souci est qu'on met complètement de côté les acteurs privés du tourisme ce qui est un peu néfaste pour la dynamique de territoire. C'est néanmoins envisageable, par exemple pour les ports publics. Il n'est donc pas impossible que cette forme se développe aussi, affaire à suivre donc.