

Publié le 3 janvier 2013

## Une plateforme touristique d'innovation pour Saint-Jean-de-Monts

La deuxième station balnéaire de l'hexagone a lancé une stratégie de conquête de marchés avant-gardiste. Sa plateforme régionale, véritable laboratoire d'innovation marketing, vise à mieux cibler les besoins de chaque segment de clientèle, et à se positionner au-dessus d'aléas comme la crise ou une météo capricieuse.



« Il faut anticiper pour mieux s'adapter aux exigences modernes, et ne pas subir des paramètres comme la météo, ou la crise économique », explique Xavier Druhen, directeur de la [Sem Saint-Jean Activités](#). « L'heure n'est plus au tourisme de masse des années 1970. Nous nous dirigeons aujourd'hui vers une hyper-personnalisation de l'offre, mieux adaptée à des segments, par exemple, comme les seniors et les jeunes, aux besoins radicalement différents ».

L'objectif de la plateforme régionale d'innovation (PRI) lancée en juillet dernier par la Sem est de mettre au point un nouveau modèle de développement économique, en identifiant clairement les axes d'évolution du tourisme local, et les leviers d'actions nécessaires pour le dynamiser. Comme pour un pôle de compétitivité, elle rassemble dans la dynamique laboratoires de recherche, organismes de formation et entreprises locales. « Les facteurs d'attente restent les mêmes : plage, mer et soleil, poursuit Xavier Druhen. Mais la manière de consommer a changé ».

### **Un défi culturel, identitaire et sociétal**

Pour la station balnéaire, les défis sont multiples. « Nous sommes aujourd'hui dans la phase de

recherche et développement, précise le directeur général. Pour s'adapter à ces différents segments de clientèle, un travail sur la culture numérique, les réseaux sociaux ou encore la logique de portail de veille, a été lancé avec l'Université de Nantes, mais aussi avec la chaire de recherche sur la culture numérique, basée à Québec. Autre enjeu : le développement durable et la problématique de l'environnement dans la station de demain ». Certifiée Iso 9001, la Sem s'est engagée avec les professionnels locaux dans une démarche participative qui a déjà permis à la commune de réaliser un pas important en décrochant la certification Iso 14001.

Le troisième volet est à la fois économique et social. Au programme : la prise en compte de paramètres clés tels que l'identité de la station, le travail saisonnier ou la cherté des terrains. « Un travail est en cours avec les universités », précise Xavier Druhen. Des problématiques comme la désocialisation des seniors, qui représentent désormais une partie non négligeable des résidents, sont aussi appréhendées pour mieux répondre à leurs attentes, avec, entre autres, le gérontopôle de Nantes. « Il ne faut pas non plus négliger les jeunes, en restant attractif, et faire cohabiter ces deux populations harmonieusement ».