

Publié le 26 mars 2009

Une stratégie durable pour Saint-Jean-de-Monts

La station balnéaire vendéenne bouleverse son image et la qualité de son accueil avec une stratégie environnementale et durable ambitieuse. L'action, qui s'appuie sur la Seml Saint-Jean Activités, rassemble aussi bien les acteurs publics et privés locaux que les clients « afin qu'ils s'approprient la démarche et participe pleinement à l'innovation ».



La deuxième station balnéaire de l'hexagone, avec 115 000 lits, tourne définitivement la page d'un passé associé à un tourisme de masse et à une urbanisation à outrance. La commune s'appuie sur sa Seml [Saint-Jean Activités](#) pour mettre en place une nouvelle politique de développement qui s'appuie sur une dimension durable et met en avant un cadre naturel exceptionnel. « La catastrophe de l'Erika a été l'un des déclencheurs du projet. Plus que n'importe quelle autre destination, il nous fallait valoriser notre image, améliorer notre offre et professionnaliser ses différents acteurs », explique Xavier Druhen, directeur de la Sem, véritable outil touristique qui gère l'office de tourisme, les équipements de la commune (centres nautiques, tennis, tir à l'arc, parcours aventure en forêt), le Palais des congrès, les animations et les transports en commun urbains.

Premiers objectifs lancés en 2001 : évaluer les atouts et faiblesses de la station, rassurer les clients par des actions de qualité et s'appuyer sur des normes reconnues. « Un plan d'action, qui associe des partenaires publics et privés, a été élaboré à la suite d'un audit environnemental, d'une enquête qualitative sur les attentes des clients, de diagnostics et de tables rondes organisées par thèmes », explique Xavier Druhen. Résultat : l'obtention de la norme Iso 9001 par la Sem en 2003, suivie de la norme Iso 14001 par l'ensemble de la commune. « L'une des premières initiatives, à la fois concrètes et symboliques, a été la rénovation du front de mer, devenu lieu de circulation et de promenade agréables », précise le directeur de la Sem.

« Véritable acteur de ce changement, les clients ont été placés au cœur du dispositif, ajoute Xavier Druhen. Ils sont devenus des témoins, mais aussi des acteurs du développement durable de Saint-Jean-de-Monts, en disposant, en particulier, d'un numéro vert qui leur permet de signaler tout problème ». Des actions concrètes « en adéquation avec leurs attentes », ont été lancées à tous les niveaux de la vie de la station balnéaire comme l'engagement de la communauté des communes d'intervenir sous 24 heures pour tout dépôt dans la forêt ou les dunes, ou lorsque les PAV (Point d'apports volontaires) débordent. Autre exemple : l'intervention des campings en moins d'une heure en cas de fuite d'eau, la réduction de la consommation d'énergie de la commune de 35 % d'ici à 5 ans, le développement prévu de modes de transport alternatif par la Sem (navettes électriques intra-station, navettes aéroport), ou encore la réalisation d'aménagements paysagers. Enfin, de grandes surfaces se sont engagées à privilégier et à mettre en valeur les approvisionnements locaux.

Par Marie-Anne RAMAZZINA