

## L'organisation du secteur tourisme du Gouvernement de Navarre

Lizarraga, Ana

Direction du tourisme, Gouvernement de Navarre.

Pour élaborer une politique touristique efficace, il faut, dans un premier temps, analyser les attentes des clients potentiels. La destination Navarre attire la même clientèle que les régions côtières ou encore les Baléares: des habitants urbains qui recherchent avant tout un cadre agréable pour se reposer. Les opérateurs touristiques doivent être en mesure de proposer des produits adaptés à chaque cas de figure (couples, familles nombreuses, groupes, etc.). Cet accueil personnalisé s'accompagnera d'un grand confort dans l'hébergement. Tous les services et produits proposés doivent correspondre véritablement à l'environnement local.

La Navarre est divisée, presque naturellement, autour des principales régions touristiques. Chacune de ces zones est gérée par un "consorcio" (organisme mixte administré à la fois par des acteurs du public et du privé).

Le Gouvernement navarrais offre également une assistance générale (fonction de conseil principalement) à tous les porteurs de projets. Par ailleurs, les techniciens de zone les informent sur toutes les normes de classification, propre à la Navarre, qu'ils devront respecter.

La philosophie de cette politique est d'inscrire le tourisme rural à travers un pays, et non pas un produit, en accordant le plus grand respect à sa clientèle. En Espagne, le pouvoir est décentralisé sur les régions. C'est pourquoi, les initiatives naissent directement du marché.

Cet exposé soulève de vives réactions dans l'assistance

Le Pays Basque Nord tente de développer le tourisme rural depuis presque vingt ans. Pour ce faire, il a procédé à des investissements très lourds dans le domaine de l'hébergement, sans se préoccuper des éventuelles attentes des touristes espagnols notamment.

Dans quelle mesure ces investissements sont-ils judicieux? Leur seuil de rentabilité est très élevé. Ce programme d'aménagement apparaît très ambitieux et n'a pas été accompagné des investissements humains et d'un dispositif commercial suffisamment solide pour permettre son exploitation.

En réponse, Germain Esponda et Jean-Jacques Lasserre mettent l'accent sur l'intérêt en terme de patrimoine de cette politique. Cette dimension culturelle ne doit pas être abandonnée au profit d'un tourisme purement commercial. Le tourisme rural est un facteur de développement économique important pour notre région. Néanmoins, il n'est pas question de sacrifier notre identité pour faciliter son avènement.