

STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DES SERVICES ET DES LOISIRS 2025

Les ATELIERS
DU **TOURISME**





- | | | |
|--|--------------------------------|--------------|
|  | 1 – État des Lieux | 3-26 |
|  | 2 – La vision | 27-34 |
|  | 3 – Les recommandations | 35-78 |
|  | 4 – Plan d'actions 2017 | 79-83 |

1

ÉTAT DES LIEUX





Rappel de la démarche

Les ATELIERS
DU TOURISME



2005 : Élaboration du Plan de Développement Touristique Concerté de la Nouvelle-Calédonie (PDTC NC)

Fin 2015 : lancement des Ateliers du Tourisme qui ont pour objectif de :

- Faire un bilan du PDTC NC
- Identifier les facteurs de blocage des préconisations qui n'ont pas été réalisées
- Établir un état des lieux du secteur
- Définir, en concertation avec les acteurs du territoire du privé et du public de nouvelles orientations stratégiques pour les 7 à 10 années à venir

Organisation en fin d'année 2015 de 18 groupes de travail thématiques sur :

- Organisation interne : organisation et répartition des compétences liées au secteur du tourisme
- Formation et sensibilisation de la population, des professionnels et des Élus
- Hébergement terrestre
- Commercialisation et promotion
- Hébergement flottant (croisière, grande plaisance...)
- Activités et animation locale
- Desserte aérienne
- Desserte domestique
- Agglomération : faire de la ville de Nouméa le reflet de la destination touristique

Début 2016, plus de 200 entretiens avec des acteurs sur le terrain.

En tout, près de 400 à 500 professionnels concertés pour l'élaboration de ces travaux.

Proposition de validation de la stratégie de développement touristique des services et des loisirs 2025 au Congrès de la Nouvelle-Calédonie et aux Assemblées de province.



ÉTAT DES LIEUX

Les ATELIERS
DU TOURISME
2015/2016

LES PERFORMANCES

- Les atouts de la Nouvelle-Calédonie
- L'économie calédonienne
- Statistiques de fréquentation
(touristes + croisiéristes)
- Données du secteur





Les atouts de la Nouvelle-Calédonie

Les ATELIERS
DU TOURISME



- Un environnement naturel exceptionnel : sa faune, sa flore, son lagon (inscrit au Patrimoine de l'Unesco), ses terres, ses îles, ...
- Une culture riche : mélanésienne et francophone (the french way of life), un mélange des îles du Pacifique (Wallis et Futuna, Tahiti, ...)
- Son authenticité (richesse des 3 provinces)
- Sa situation géographique : à 2-3 heures de vol de la Nouvelle-Zélande et de l'Australie, 9 heures du Japon et de la Chine..
- Le potentiel touristique de la zone pacifique la plus dynamique : +5 % de progression des arrivées en 2015
- Un environnement mondial favorable au développement du tourisme : 1,2 milliard de voyageurs en 2015, soit + 4,4 %

« *Le tourisme international a atteint de nouveaux sommets en 2015. La performance solide du secteur contribue à la croissance économique et à la création d'emplois dans de nombreuses régions du monde. Il est donc d'une importance critique que les pays favorisent les politiques soutenant la poursuite de la croissance du tourisme, notamment la facilitation des voyages, le développement des ressources humaines et la durabilité* » - Taleb Rifai, Secrétaire général de l'OMT.



Statistiques de fréquentation (touristes + croisiéristes)

Les ATELIERS
DU TOURISME
2015



114 000

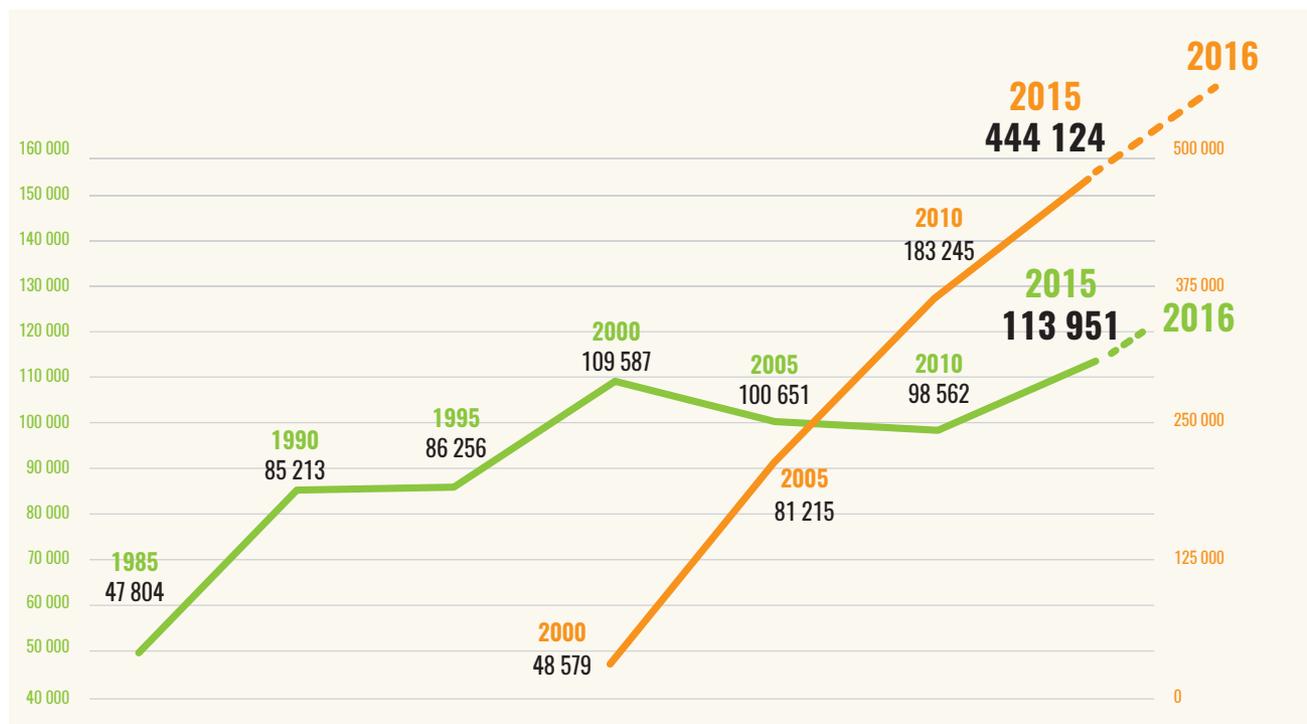
touristes en 2015
+6,3 % par rapport à 2014

444 000

croisiéristes en 2015
+5,3 % par rapport à 2014

- Fréquentation touristique
- Fréquentation croisiériste

Évolution du trafic en Nouvelle-Calédonie



- Avec 114 000 touristes débarqués à Tontouta en 2015, un record de fréquentation est atteint.
- En seulement 15 ans, le nombre de croisiéristes a été multiplié par 9.
Autant d'opportunité d'accroître la notoriété de la destination et d'en convertir une partie en futurs touristes.



Les données du secteur (fin 2015)

Les ATELIERS
DU TOURISME



- **Capacité d'hébergement par province (hôtels + Airbnb) :**
 - 2 961 unités dont Nouméa (1910)
 - Île des Pins (162)
 - Autre province Sud (355)
 - Province Nord (407)
 - Îles Loyauté (127)

- **Nombre de nuitées touristiques : 270 000 (estimation)**

- **Chiffre d'affaires généré : 23,4 milliards XPF injectés dans l'économie calédonienne**

- **Activité croisière :**
 - 213 escales dont Nouméa (169 escales, 357 497 passagers)
 - Lifou (105 escales, 213 148 passagers)
 - Île des Pins (98 escales, 220 392 passagers)
 - Maré (71 escales, 154 480 passagers)
 - Casy (2 escales, 267 passagers)

Source Isee



ÉTAT DES LIEUX

Les problématiques évoquées sont issues des entretiens effectués avec les acteurs de l'ensemble du territoire.

LES PROBLÉMATIQUES

- La notoriété de NC encore faible
- Une commercialisation difficile
- Blocages au niveau des flux de transport
- Un manque de main d'œuvre qualifié
- Nouméa, une ville peu accueillante
- Manque de coordination des acteurs
- Un secteur qui ne séduit pas les investisseurs
- Difficultés à accompagner le boum des croisiéristes
- Une offre riche et perfectible





La notoriété de NC encore faible

Les ATELIERS
DU TOURISME



- En raison des moyens insuffisants, déséquilibre dans la répartition des budgets promotionnels
- Le calendrier évènementiel international est limité
- Manque de productions audio visuelles en NC = peu de visibilité hors actions des GIE
- Image de la destination à consolider à l'étranger
- L'industrie du Nickel n'a pas permis à la Nouvelle-Calédonie de prioriser son tourisme
- La langue anglaise n'est pas parlée
- Prospection limitée des nouveaux marchés (ex : la Chine a été mise de côté)



La notoriété de NC encore faible

Les ATELIERS
DU TOURISME



Conséquences

- **Image de la destination encore faible**
- **L'équipe de promotion dédiée à l'international est réduite et sur tous les fronts**
- **Faible retour sur investissement pour les Tours Operators**
- **Visibilité faible sur internet**



Une commercialisation difficile



- Une faible valorisation des sites inscrits au Patrimoine Mondial de l'UNESCO
- Une promotion internationale d'avantage axée sur l'image de la destination au détriment de l'offre existante
- Les systèmes de réservation de l'aérien ne se parlent pas : Aircalin, Aircal, Air Loyauté
- Manque de coordination entre hôteliers et prestataires (1 seul bureau de vente)
- Difficulté de s'adapter sur un circuit de distribution en constante mutation (internet, AirBNB)
- Commercialisation défailante dans les petites structures (techniques de vente, support, internet...)
- Pas de catalogue produits/tarifs utilisables par les Agences de voyages out-bound (hormis au Japon)
- Les modèles économiques des Tour-Opérateurs sont également en mutation
- Manque d'information sur les attentes des cibles clientèles (croisiéristes et touristes)
- Certaines niches ne peuvent pas être commercialisées (ex : la grande plaisance)
- Réglementation difficile pour l'organisation de séjours (statut des agences réceptives)
- Pas de Tour-Opérateurs calédoniens



Une commercialisation difficile

Les ATELIERS
DU TOURISME



Conséquences

- **Faible visibilité de la Nouvelle-Calédonie sur les plateformes de vente en ligne (TripAdvisors, Booking.com...)**
- **Agences réceptives réceptives : fragilisées financièrement et manquent de moyens dans l'accueil et la gestion de leurs clients (ex : accueil dans la langue à Tontouta)**
- **Pas suffisamment d'agences réceptives spécialisées (ex : voyage d'affaires)**
- **Difficulté des petits prestataires (activités, gîtes, ...) à se vendre**
- **Les prestataires de services et de loisirs comme les marchés de niche ne sont pas suffisamment mis en avant**



Blocages au niveau des flux de transport

Les ATELIERS
DU TOURISME



- Forte saisonnalité (pics de fréquentation le week end et volumes internationaux très faibles à certaines périodes)
- Routes : manque d'information touristique : signalisation fait défaut partout (Nouméa comprise)
- Les GPS des véhicules calédoniens ne signalent pas la proximité de sites ou services touristiques
- Manque d'informations sur les transports (taxis, bus...)
- Pas suffisamment de taxis à Nouméa et à Tontouta
- Vols domestiques : fréquences des annulations et reports de vols, contraintes de longueur de pistes, limitation de places, vieillissement de la flotte, pas de segmentation résidents/touristes (tarification différente)
- Pas de vols domestiques à Tontouta
- Aérien : manque de coordination entre les 3 compagnies
- Vols internationaux : pas suffisamment de concurrence sur les lignes internationales
- Vieillesse des flottes
- Priorisation des missions d'Aircalin et d'Air Calédonie : touristes ou résidents ?
- Tontouta jugé trop coûteux
- Maritime : manque d'infrastructures d'accueil dans les îles (gares maritimes) et à Nouméa (plaisance et grande plaisance, croisière) + eau, toilettes...
- Betico : gestion des priorités pénalisante pour l'île des Pins



Blocages au niveau des flux de transport

Les ATELIERS
DU TOURISME



Conséquences

- **Terrestre : des touristes se perdent**
- **Difficulté pour se déplacer à Nouméa (Bus, Taxi...)**
- **Domestique : offre aérienne et maritime insatisfaisante, manque de places dans les avions (continuité pays) + problème d'annulation ou report de vols**
- **Insatisfaction des opérateurs à l'IDP qui dépendent d'une desserte maritime qui privilégie les îles Loyauté**
- **Les îles (île des Pins + Loyauté) sont fragilisées et concentrent seulement 10 % du parc hôtelier et des nuitées**
- **Le touriste a plus de difficulté à prendre un vol reporté qu'un résident**
- **Difficulté à mesurer la conversion de croisiéristes en touristes terrestres**
- **International : Tarifs jugés prohibitifs alors qu'Air Calin s'efforce de s'aligner sur les tarifs des autres destinations au départ de marchés de proximité (ex : Sydney ->Fidji)**
- **Pas de compagnie low cost à Tontouta**



Un manque de main d'œuvre qualifiée

Les ATELIERS
DU TOURISME



- Peu de sensibilisation des jeunes aux métiers du tourisme
- Peu de motivation pour se former ou se lancer sur le secteur
- Faible niveau en anglais et autres langues étrangères chez les professionnels
- Les diplômes locaux ne sont pas toujours adaptés à la demande (formation parfois inadaptée par rapport au besoin et niveau des participants)
- Peu de dispositifs pour envoyer les étudiants se former à l'étranger
- Manque d'expérience qualifiée internationale dans les hôtels
- Salaires + charges patronales élevées (comparativement à la zone)
- Réglementation sur l'emploi non adaptée (diplôme ou saisonnalité), ex : statut du skippeur...



Un manque de main d'œuvre qualifiée

Les ATELIERS
DU TOURISME



Conséquences

- **Le tourisme n'est pas un secteur qui attire et où l'on fait carrière**
- **Pour beaucoup, l'activité touristique est secondaire et ne permet pas d'en vivre**
- **Difficulté à trouver une main d'œuvre qualifiée**
- **Commercialisation et promotion défailtantes des petites structures**
- **Les acteurs du tourisme manquent parfois de professionnalisme par manque de soutien**
- **Sensibilisation : accueil irrégulier ou inconstant de certains professionnels**
- **Difficultés pour les professionnels à trouver des assurances ou à obtenir les autorisations d'exercer**



Nouméa, une ville au potentiel à développer

Les ATELIERS
DU TOURISME



- Aspect général du centre-ville vieillissant et certains quartiers sont dégradés (façades et trottoirs)
- Manque d'animations, de zones de vie, de toilettes publiques...
- Manque d'information touristique
- Manque d'information disponible sur les transports et manque de fiabilité des horaires de bus
- Peu de restaurants, cafés, terrasses en centre-ville
- Nouméa, une ville de passage : déserte le soir, jours fériés et le week-end
- Sentiment d'insécurité (SDF, consommation d'alcool, soir, week-end)
- Commerces encore tournés vers la clientèle domestique, pas suffisamment adaptés à la clientèle internationale (langue anglaise -84 % des croisiéristes sont Australiens, 5,5 % de NZ, monnaie, signalétique manquante, peu d'artisanat, produits du « terroir » NC, produits de France)
- Trop peu de places pour les plaisanciers, la grande plaisance et les charters (Port Moselle et Port du Sud)



Nouméa, une ville peu accueillante

Les ATELIERS
DU TOURISME



Conséquences

- **Une dépense touristique limitée (5 193 FCFP par croisiériste) malgré l'afflux (92 % des passagers débarquent à Nouméa, contre 85 % aux autres escales)**
- **L'image d'une ville et d'une population qui se désintéressent du tourisme**
- **Nouméa est classée 54^e sur les 56 escales les plus appréciés des croisiéristes de Carnival**
- **Cette insatisfaction ternit l'image de NC auprès de milliers de croisiéristes qui sont des potentiels touristes terrestres**
- **Plaisance et grande plaisance : séjours écourtés ou annulés par manque de places et de services**



Manque de coordination des acteurs

(inter-provinciale, inter-services, avec et entre les professionnels)

Les ATELIERS
DU TOURISME



- Pas d'organisme réunissant les compétences touristiques à l'échelle du territoire (Les compétences de promotion touristique sont provinciales (3 Groupements d'Intérêt Économique))
- Les compétences de promotion sont provinciales (3 Groupement d'Intérêt Économique)
- Les budgets de promotion provinciaux ne sont pas garantis
- Un système fiscal différent (pas de Taxe Hôtelière à la Nuitée en province Nord et province des îles Loyauté)
- Un classement « hébergement » différent selon les Provinces
- Manque d'informations à destination des professionnels (ex : sur les aides disponibles)
- Une fiscalité différente d'une province à l'autre (pas de Taxe de Nuitée hôtelière en province Nord et province des îles)



Manque de coordination des acteurs

(inter-provinciale, inter-services, avec et entre les professionnels)

Les ATELIERS
DU TOURISME



Conséquences

- **Image à l'international d'une destination désorganisée qui ne semble pas tenir compte des besoins des opérateurs et de ses visiteurs (sentiment des opérateurs que le tourisme n'est pas une priorité)**
- **Manque de données statistiques fiables**
- **Fiscalité : manque d'homogénéité à l'échelle du Pays**
- **Faible participation des acteurs aux opérations de promotion à l'étranger (ex : le salon de la plongée)**
- **Manque de contrôle sur la fiabilité et la qualité des produits et services touristiques par les autorités compétentes**
- **Une économie parallèle, informelle, non déclarée, et concurrente des activités officielles**



Un secteur qui ne séduit pas les investisseurs

Les ATELIERS
DU TOURISME



- Investissement hôtelier difficile, rentabilité aléatoire
- Manque d'infrastructure hôtelière à notoriété internationale
- Pas de politique pour attirer les investisseurs malgré un dispositif de défiscalisation
- Le classement hôtelier ne joue pas le rôle incitatif attendu (fiscalité)
- Pas de veille commerciale sur les marchés extérieurs
- Manque d'indicateurs pour évaluer les projets
- Le système fiscal manque de cohérence (Taxe sur les Nuitées hôtelière en province Sud, TSS en province Nord et Îles, classement différent entre les 3 provinces)
- Coût de la main d'œuvre élevé
- Difficulté pour conserver une main d'œuvre qualifiée
- Le dispositif de défiscalisation n'a pas permis d'atteindre les objectifs de capacité de chambre d'hôtels (chambres transformées en appartement)
- Volume de clientèle insuffisant et saisonnalité trop marquée
- La défiscalisation a été détournée pour la transformation de chambres d'hôtels en appartements
- Traitement fiscal moins incitatif (défiscalisation et abattement CAFAT...) sur Nouméa qui concentre 2/3 de la demande
- Manque d'information sur les dispositifs d'aides



Un secteur qui ne séduit pas les investisseurs

Les ATELIERS
DU TOURISME



Conséquences

- **Peu de projets d'hôtels en cours**
- **Qualité de certaines infrastructures défailtantes**
- **Le service hôtelier n'est pas partout à la hauteur des attentes de la clientèle internationale**
- **Très peu d'offre haut de gamme alors que l'accès à la destination est élevé de par son insularité**
- **Qualité du réseau internet défailtante**
- **Peu de structures proposant des bungalows sur l'eau**
- **Peu d'information touristique dans les hôtels de l'offre disponible d'activités de loisirs**
- **Très peu de marques hôtelières internationales ce qui occasionne un manque de repères pour la clientèle étrangère**
- **Manque de moyens financiers et humains**
- **Moins de promotion de la Nouvelle-Calédonie à l'étranger réalisée par les établissements privés**
- **Déclassement de certains hôtels à leur initiative (de 2014 à 2015, la Taxe Hôtelière à la Nuitée baisse de 12 % alors que les nuitées augmentent de 6 % en province Sud)**



Difficultés à accompagner le boom des croisiéristes

Les ATELIERS
DU TOURISME



- La Nouvelle-Calédonie n'est pas préparée à l'explosion du nombre de croisiéristes à venir (1 million en 2020)
- Pas suffisamment d'escales proposées aux armateurs
- Manque de coordination à terre (ex : gare maritime de Nouméa, île des Pins, ...)
- Les conditions d'accueil au Port autonome ne sont pas optimales
- Manque de structures d'accueil dans les îles (gare maritime)
- Manque d'animations, de commerces duty free, de services (toilettes, douches, signalétique...)
- Besoin de structurer la filière avec une représentation publique/privée reconnue

Conséquences

- **Insatisfaction des croisiéristes qui ternit l'image de la destination**
- **Insatisfaction des armateurs**
- **Insatisfaction de la population qui prend les croisiéristes pour des envahisseurs**
- **Insatisfaction des commerçants qui ont des difficultés à répondre aux besoins des croisiéristes**



Une offre riche et perfectible

Les ATELIERS
DU TOURISME



« Le Tourisme est aussi une économie de l'offre »

- Manque d'information touristique d'une manière générale sur l'ensemble du territoire (accès au Cœur de Voh)
- Dégradation de la signalétique et des équipements publics
- Disparité de l'offre sur l'ensemble du territoire
- Pas de services minimum dans de très petites structures : toilettes, propreté, literie, repas...
- Qualité médiocre d'internet dans beaucoup d'hôtels
- Certains produits ne sont pas fiables ou non déclarés (pas de contrôle), concurrence déloyale
- Culture et gastronomie pas suffisamment structurées et promues
- Incivilité sur certains îlots par des résidents qui entravent l'activité des prestataires de loisirs
- Des accès sont refusés dans certains sites et baies, sans explication et parfois avec du racket... (des accueils violents ont été signalés)
- Activités nautiques parfois limitées (ex : île des Pins)
- DEVA : offre d'activités touristiques insuffisante (1 hôtel de luxe mais manque d'activités, transport...)
- Les professionnels ne sont pas suffisamment fédérés par type d'activités
- Faible valorisation des événements sportifs et culturels
- Localement aucune campagne de sensibilisation au tourisme



Une offre riche et perfectible

Les ATELIERS
DU TOURISME



Conséquences

- **Le touriste se sent livré à lui-même et n'a pas accès facilement à l'information**
- **Manque d'information touristique sur les produits culturels et gastronomiques**
- **Image d'une destination réfractaire au développement du tourisme**
- **Concurrence déloyale des activités qui ne sont pas en règle**
- **Sentiment que le prestataire se focalise sur la transaction et pas la relation**

2

LA VISION





Rappel de la démarche

Les ATELIERS
DU TOURISME



La première partie du document porte sur le constat émis par les professionnels qui œuvrent quotidiennement dans le secteur du Tourisme.

La vision et les recommandations évoquées dans cette deuxième partie ont été établies. À partir de centaines de rencontres terrain avec les acteurs des 3 provinces n'ayant pu participer aux différents groupes de travail :

- Des Ateliers tenus sur Nouméa en novembre et décembre 2015
- Des Ateliers de la province des Îles qui se sont réunis en février 2016
- Des Ateliers de la province Nord qui se sont déroulés en avril 2016
- Des centaines de rencontres avec les acteurs n'ayant pu participer aux différents groupes de travail



LA VISION

NOS OBJECTIFS

- Objectifs quantitatifs sur 10 ans
- Les investissements
- Les recettes touristiques sur 10 ans
- Phasage
- Objectifs qualitatifs





Objectifs quantitatifs sur 10 ans

Les ATELIERS
DU TOURISME



Nbre visiteurs
terrestres



> **200 000**

dans la continuité
des progressions actuelles

Nbre visiteurs
croisiéristes attendus



1 200 000

Emplois :

10 000
(2015 : 5 500)



Pib :

7 %



Clés* :

+ 500 minimum
(2015 : 1 910 unités d'hébergements)

Dépenses touristiques :

47 milliards XPF/an
(2015 : 23,4 milliards XPF)



**Nombre de chambres d'hôtels nécessaires supplémentaires
pour pouvoir accueillir 200 000 touristes terrestres
avec un taux de remplissage moyen de 75 %*



Les investissements



Investissement du secteur sur 10 ans

(en Milliards FCFP)

➤ Constructions et rénovations d'hôtels	45,7
➤ Infrastructures publiques (autour hôtels)	5
➤ Maîtrise d'ouvrage (prépa à invest. étranger)	1,5
➤ Subventions	3,2
➤ Structuration de l'offre	1,8
➤ Promotion internationale	12,8
➤ Promotion domestique	2,4
➤ Information touristique	2,9
➤ Abattement CAFAT	6,3
➤ Investissement croisière	2,5

Total

84

Non compris (concernent touristes et résidents) :

- Renouvellement du parc aérien, aménagement des pistes : **50 Mds**
- Gares maritimes, navette IDP : **6 Mds**



Les recettes touristiques sur 10 ans

Les ATELIERS
DU TOURISME



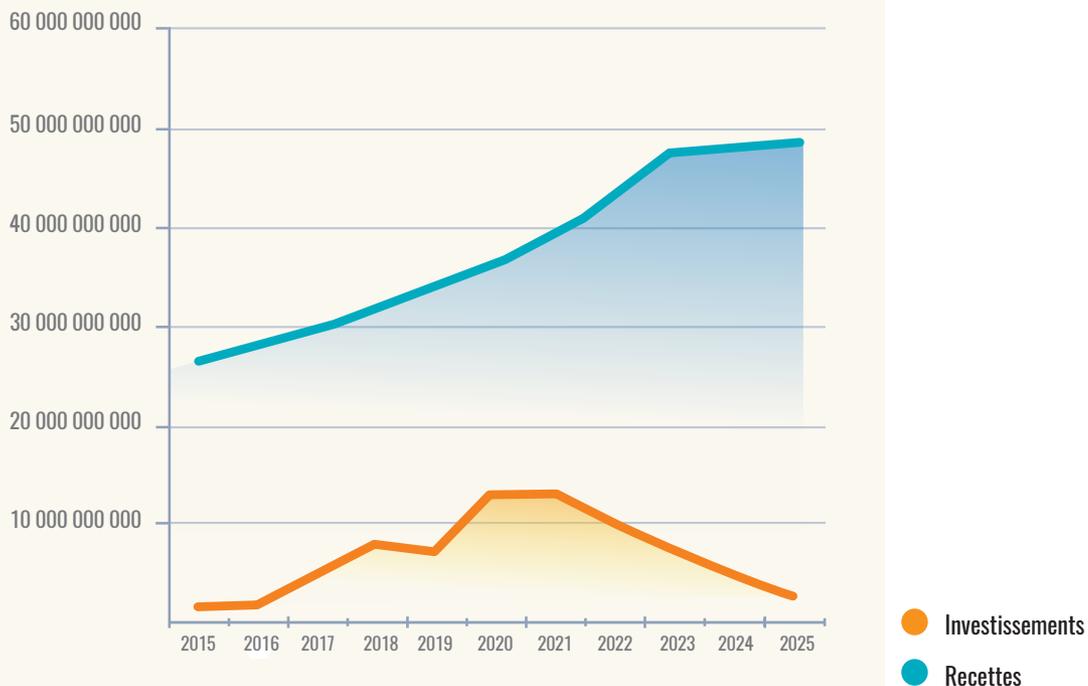
Recettes touristiques



395 milliards FCFP

Dont :

- Les dépenses des touristes terrestres
- Les dépenses des croisiéristes
- La consommation des touristes résidents
- Les recettes fiscales correspondantes



Pour 84 milliards Fcfp investis, 395 milliards Fcfp de recettes touristiques

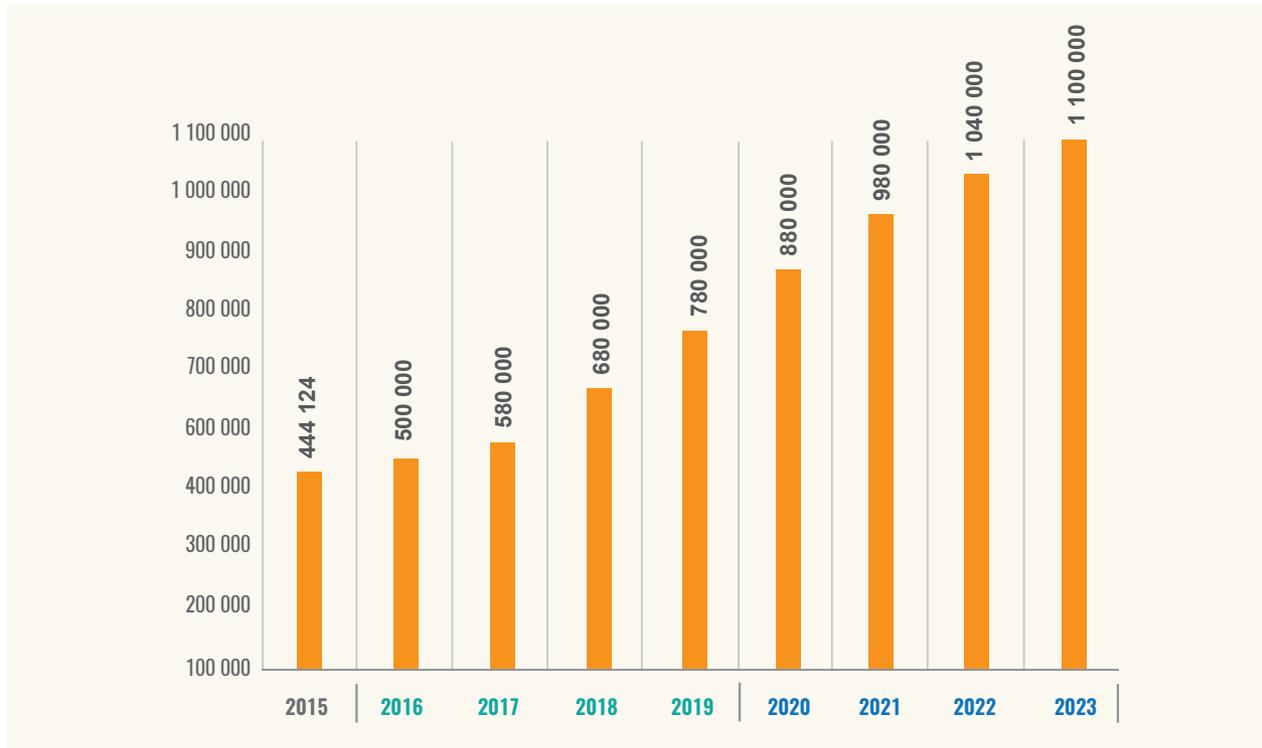


Phasage

Les ATELIERS
DU TOURISME



FRÉQUENTATION CROISIÉRISTES



- Des navires de plus grandes capacités sont attendus à l'horizon des 10 ans
- Volonté de faciliter l'installation d'un navire basé à Nouméa de moins de 1 000 passagers (tête de ligne)



Objectifs qualitatifs

Les ATELIERS
DU TOURISME

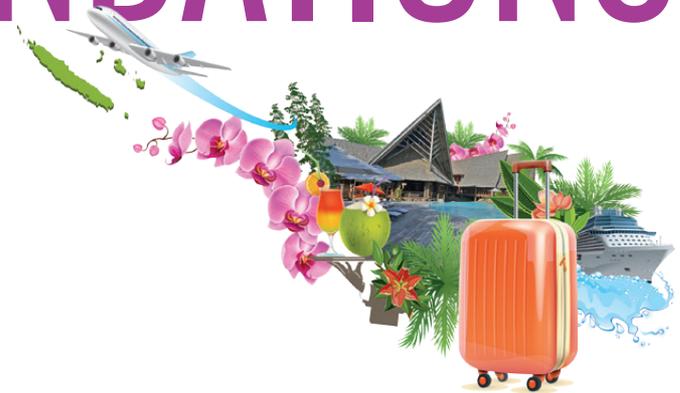


Faire de la Nouvelle-Calédonie une véritable destination touristique

- Privilégier le développement d'un tourisme durable (Développement économique, protection de l'environnement, appropriation des populations)
- Développer et structurer l'offre touristique (transports, hébergements, activités et services)
- Élever la qualité des prestations touristiques au niveau du coût de la destination
- Renforcer la notoriété de la destination à l'international (Australie, France, Nouvelle-Zélande, Japon, Europe, Chine)
- Faire entrer Nouméa dans le top 10 des escales les mieux notées de la zone Pacifique
- Améliorer l'expérience et la satisfaction du visiteur (croisiéristes et touristes) dans le but d'accroître le nombre de séjours répétitifs

3

LES RECOMMANDATIONS





LES RECOMMANDATIONS

- La Gouvernance
- Organisation de l'ADT
- Organisation et missions affectées aux GIE de promotion domestique
- Organisation et missions affectées aux Services provinciaux
- Une future gouvernance Pays ?
- Sensibilisation de la population
- Les flux de transport
- L'hébergement
- Les zones touristiques
- Les activités de services et de loisirs
- L'image de la destination
- L'information touristique et les recettes du tourisme
- La gestion de la croisière
- La main d'œuvre
- Le développement des niches
- Nouméa
- DEVA
- L'île des Pins
- La province Nord
- La province des îles Loyauté





La Gouvernance

Les ATELIERS
DU TOURISME



OBJECTIF

Faire du tourisme une véritable industrie

Recommandations

- Proposition de création d'une Agence de Développement Touristique de la Nouvelle-Calédonie : mise en place d'un groupe de travail dès 2017
- Fédérer les acteurs publics et privés autour d'une stratégie de développement, de promotion et de prospection des investisseurs
- Représenter le Pays à l'international
- Développer et structurer le réseau d'offices de tourisme sur l'ensemble du territoire



La Gouvernance

Les ATELIERS
DU TOURISME



Recommandations

- Favoriser et faciliter l'implantation et l'exploitation d'entreprises touristiques au sein de « zones touristiques dédiées »
- Étudier le recensement des prestataires touristiques dans les provinces Nord et Îles
- Susciter l'investissement hôtelier et la prospection de compagnies aériennes
- Favoriser la production audiovisuelle (émission TV, courts et longs métrages, films promotionnels...)
- Réaliser une veille commerciale (observatoire) avec une collecte de statistiques et un suivi d'indicateurs à l'échelle du territoire (fréquentations des structures d'hébergement, mesure de la satisfaction et des dépenses des touristes et des croisiéristes, impacts du nouveau calendrier scolaire sur la consommation touristique des Calédoniens...)
- Avoir une démarche Marketing territorial (benchmark)
- Mettre en place des référentiels (classements, labels, chartes) permettant de garantir le niveau de qualité des prestations
- Mettre en place des espaces d'échanges avec les professionnels (tables rondes, points d'étapes de la stratégie...)
- Favoriser la synergie entre les prestataires et les organismes de promotion et d'information touristique
- Relancer la mise en place de structures de proximité de type OGAF (Opération groupée d'aménagement foncier), association de développement local



La Gouvernance



Aujourd'hui

Province Sud

Groupement d'Intérêt
Économique
Nouvelle-Calédonie
Tourisme point Sud

Direction de l'Économie, de
la Formation et de l'Emploi/
Service du développement
économique/
Bureau du Tourisme

Société d'économie mixte
PromoSud

5 Offices de tourisme

Province Nord

Groupement d'Intérêt
Économique
Tourisme province Nord

Direction du Développement
Économique et de
l'Environnement/
Sous-direction du
développement local

Société d'économie mixte
Nord Avenir

1 Office de tourisme
2 Syndicats d'initiative
5 Points d'information

Province des îles Loyauté

Groupement d'Intérêt
Économique
destination îles Loyauté

Direction de l'Économie
Intégrée/
Services
de développement

Société d'économie mixte
Sodil

1 Centre municipal
d'animation et d'information
2 Syndicats d'initiative



La Gouvernance : proposition



PROSPECTION
INTERNATIONALE

STRUCTURATION
ET VALORISATION DE L'OFFRE

INFORMATIONS
AUPRÈS DES TOURISTES

GOUVERNEMENT

Agence de Développement Touristique
de la Nouvelle-Calédonie

- Promotion internationale
- Promotion des investissements
- Pilotage de la stratégie touristique

Province Sud

Direction de l'Économie,
de la Formation et
de l'Emploi/Service
du développement
économique

Société d'économie mixte
PromoSud

Groupement d'Intérêt
Économique
Province Sud

Province Nord

Direction du Développement
Économique et de
l'Environnement/
Sous-direction du
développement local

Société d'économie mixte
Nord Avenir

Groupement d'Intérêt
Économique
Province Nord

Province des îles Loyauté

Direction de l'Économie
Intégrée/
Service de
développement

Société d'économie mixte
Sodil

Groupement d'Intérêt
Économique
Îles Loyauté

- Réglementer
- Structurer l'offre
- Améliorer la qualité

- Promotion domestique
- Animations, événementiels, salons...
- Au conseil d'administration du Groupement d'Intérêt Économique Agence de Développement Touristique de la Nouvelle-Calédonie
- Coordonne les actions des Offices de tourisme

Office de Tourisme

Office de Tourisme

Office de Tourisme

Office de Tourisme

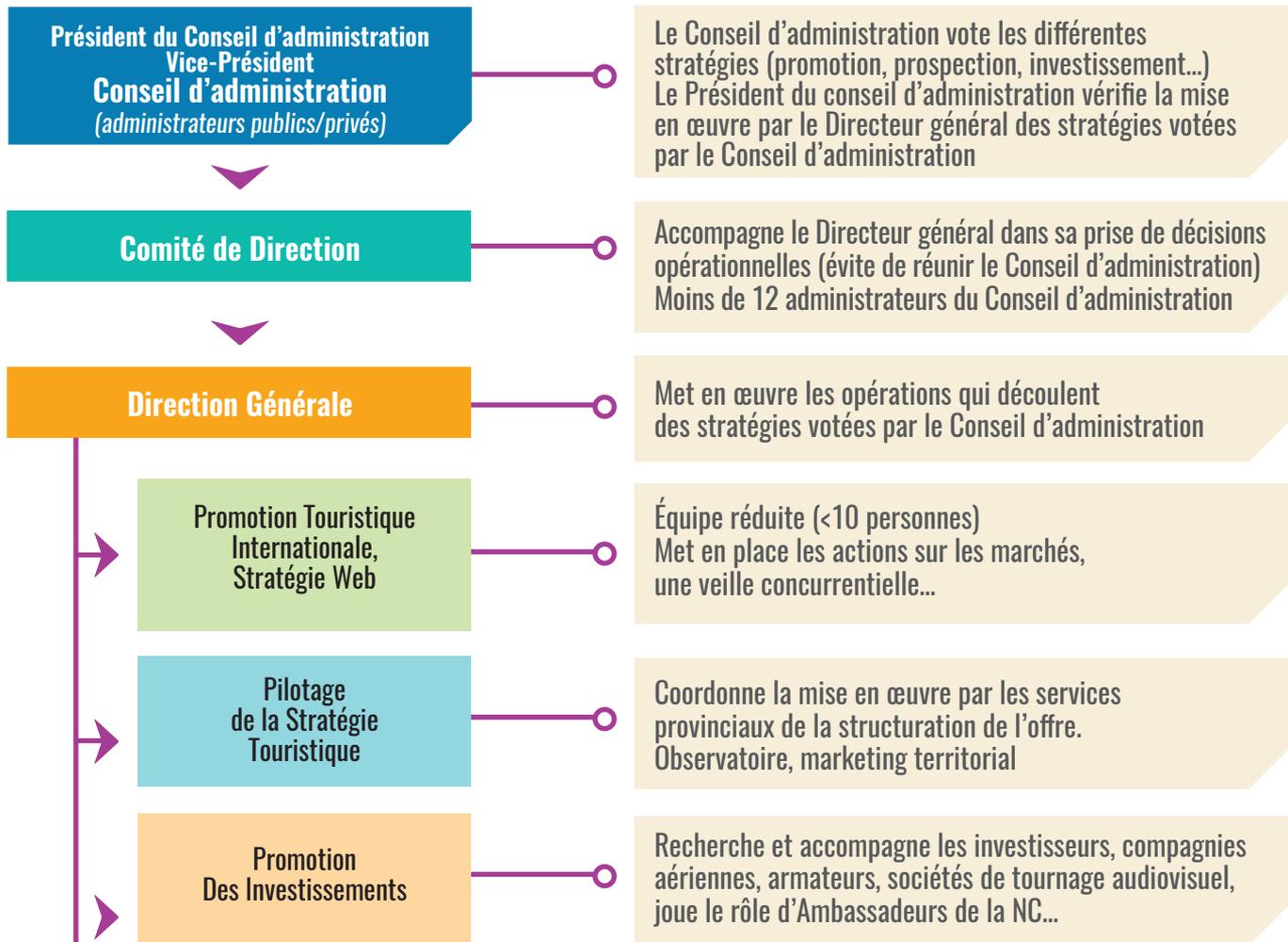
- Information touristique communale

Communes



Organisation de l'Agence de Développement Touristique de la Nouvelle-Calédonie

Les ATELIERS
DU TOURISME





Organisation de l'Agence de Développement Touristique de la Nouvelle-Calédonie

Les ATELIERS
DU TOURISME



MISSIONS

Promotion internationale

- Stratégie et actions de promotion à l'international
- Marketing connecté
- Contrats de destination
- Veille commerciale concurrentielle à l'étranger
- Prospection new marchés
- Organiser les éducateurs
- Promouvoir des événements à l'international
- Assurer la coordination entre promotion et offre
- ...

Promotions investissements

- Être la porte d'entrée des investisseurs, aéroports et armateurs
- Proposer des projets d'investissement (assistance à maîtrise d'ouvrage)
- Prospection d'investisseurs et de marques à l'étranger
- Veille commerciale
- Donner des avis sur les projets touristiques (défiscalisation)
- ...

Stratégie touristique

- Assurer la mise en œuvre de la stratégie
- Coordonner son application par les Services Provinciaux
- Co-construire le programme de formations touristiques Pays
- Mettre à jour le plan stratégique chaque année et organiser une révision du schéma tous les 5 ans
- Fédérer les professionnels
- Garantir la collecte et le suivi de la statistique touristique (observatoire)
- Commande des études d'analyse du secteur



Organisation et missions affectées aux GIE de promotion domestique

Les ATELIERS
DU TOURISME



Les GIE de promotion domestique : Destination Province Sud, Tourisme Province Nord et Destination Îles Loyauté

Le Groupement d'Intérêt Économique Nouvelle-Calédonie Tourisme Point Sud est rebaptisé GIE Destination Province Sud.

Les missions :

1. Promotion domestique :

- Créer des supports d'informations et fourniture de contenus (brochures, sites web, réseaux sociaux, ...)
- Proposer des programmes d'éducteurs auprès des professionnels
- Fournir les contenus (photos, textes, informations) à l'ADT NC pour la réalisation de la promotion internationale

2. Animation, évènementiels domestiques

- Créer ou accompagner l'organisation d'évènementiels pour le marché domestique
- Valoriser et communiquer sur les évènementiels



Organisation et missions affectées aux GIE de promotion domestique

Les ATELIERS
DU TOURISME



Les missions :

3. Coordonner les actions effectuées par les Offices de tourisme sur chaque province

- Structurer l'acte d'accueil en faisant évoluer les agents d'accueils des Points « i » en conseillers en séjour
- Mettre en place un réseau d'Offices de tourisme ou de Points Information sur sa zone de compétence
- Mettre en place des procédures de qualité d'accueil et de renseignement des clients
- Mettre en place des procédures de recueil de statistiques auprès des opérateurs touristiques
- Mettre en place des procédures de suivi et de gestion de la satisfaction de la clientèle
- Intégrer le marketing connecté territorial

Proposition de composition des Conseils d'Administration :

Provinces, communes qui financent les OT, ADT NC, un représentant de chaque filière de professionnels (hôtellerie, autres types d'hébergement touristique, activité, transport, service, croisière, réceptif, niches...)



Organisation et missions affectées aux Services provinciaux



Chaque province reste compétente en matière de développement économique touristique. Missions affectées aux services économiques provinciaux :

- Accueil, information, conseil du public sur les outils d'accompagnement au développement territorial et sur la réglementation touristique
- Rédaction d'avis en opportunité économique et touristique
- Participation et pilote de projets de développement territorial
- Suivi des actions d'amélioration de la qualité des prestations touristiques et de leur conformité aux réglementations en vigueur
- Mise en place, coordination et suivi des structures de promotion et d'accompagnement au développement touristique
- Fédération des acteurs du tourisme



Organisation et missions affectées aux Service provinciaux

Les ATELIERS
DU TOURISME



- Recensement des besoins en formations des professionnels pour proposer des plans de formation et mise en place avec le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie de formation qualifiantes et diplômantes
- Suivi des projets d'investissement (hôtels, projets structurants, ...)
- Récolte de données du secteur (remplissage des hébergements, satisfaction des clients, recueil des attentes, chiffre d'affaires des entreprises du secteur)
- Veille sur les tendances de consommation et sur les destinations concurrentes
- Mise en place d'indicateurs de performance par rapport aux actions menées (mieux rendre compte du retour sur investissement aux collectivités)
- Mise en cohérence des stratégies des différents partenaires (mise en cohérence de la promotion et du développement du produit)



À terme, une possible future Gouvernance du tourisme à l'échelle du Pays ?

Les ATELIERS
DU TOURISME



Création d'un Ministère du Tourisme au sein du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie avec une Direction dédiée à cette industrie. L'ADT NC se transformerait en Direction du Tourisme et chaque province maintiendrait son GIE de promotion locale.

Afin de coordonner le développement du secteur à l'échelle du Territoire, 5 pôles de compétences réunis au sein de la Direction du Tourisme :

1. Un pôle prospection internationale

- Recherche et séduction d'investisseurs étrangers
- Analyse des marchés
- Veille sur les tendances de consommation et sur les destinations concurrentes
- Promotion internationale

2. Un pôle ingénierie, développement et structuration de l'offre

- Pilotage stratégique
- Développement des filières
- Réglementations
- Recueil de statistiques et de données



À terme, une possible future Gouvernance du tourisme à l'échelle du Pays ?

Les ATELIERS
DU TOURISME



3. Un pôle valorisation de l'offre

- Communication domestique
- Marketing domestique
- Information touristique

4. Un pôle qualité et contrôle

- Mise en place de démarches qualités
- Contrôle des produits
- Proposition et mise en place d'actions de formations et de sensibilisation

5. Un pôle support

- Gestion administrative
- Gestion financière
- Gestion des ressources humaines



La sensibilisation de la population au secteur du tourisme

Les ATELIERS
DU TOURISME



• Sensibiliser les habitants, les professionnels, les Élus sur :

- Rendre fiers les Calédoniens de leur culture et de leur Pays
- Communiquer sur le développement touristique souhaité pour la Nouvelle-Calédonie (tourisme domestique, affinitaire et international)
- Faire prendre conscience à la population de l'importance du tourisme dans l'économie calédonienne (ce que rapporte le secteur en terme de devises, en emplois directs et indirects)
- Opter pour un développement maîtrisé et raisonné du tourisme (tourisme durable)
- Sensibiliser les jeunes dès leur plus jeune âge (programme scolaire)



Les flux de transport

Les ATELIERS
DU TOURISME



Ports et Aéroports sont des composantes touristiques de nos territoires.

OBJECTIFS

**Transporter davantage de touristes
et améliorer la satisfaction clients**

Recommandations

- Renouveler le parc d'avions
- Faire du transport de touristes la mission n°1 d'Airalin et d'Air Calédonie
- International : prospector de nouvelles compagnies aériennes (low cost, chinoises...)
- Rendre l'arrivée à Tontouta plus accueillante : qualitatif et coût (renégociation du contrat CCI/Cofely en 2016)
- Favoriser l'échange entre les systèmes de réservations (aérien), améliorer celui d'Air Calédonie (pas possibilité de confirmer une réservation au-delà de 45 jours avant le vol)



Les flux de transport

Les ATELIERS
DU TOURISME



Recommandations

- Doter les communes d'un schéma de transport
- Mettre en place un pass pour accéder aux différents transports
- Traduire tous les supports d'information des transporteurs et les réunir sur un site officiel
- Fournir au réseau de distribution un niveau de marge acceptable (Agences réceptives + Tour-Opérateurs + Agences réseaux)
- Définir un projet de « centrale de mobilité » proposé également à la clientèle touristique



Les flux de transport



Aérien :

- Favoriser les alliances d'Aircalin avec les compagnies régionales (ex : Japon)
- Augmenter l'offre aérienne domestique : fréquence, horaires et possibilité de desserte domestique à Tontouta, régler la problématique des contrôleurs aériens
- Optimiser le remplissage des avions par la clientèle touristique (adapter la continuité territoriale)
- Augmenter les flux aériens domestiques par la création et la commercialisation de packages touristiques
- Étudier la possibilité de mettre des hubs à Koné et Lifou
- Rallonger les pistes dans les îles (Ouvéa)
- Envisager la transformation de l'aérodrome en aéroport régional (Lifou)



Les flux de transport



Maritime :

- Mettre en place une desserte maritime propre à l'île des Pins adaptée aux besoins de la clientèle touristique
- Mettre en place une infrastructure (gare maritime) adaptée à la gestion du fret et des passagers à l'île des Pins
- Structurer l'accueil des croisiéristes à Nouméa

Routier :

- Mettre en place un plan de signalétique touristique sur l'ensemble du Pays
- Améliorer le service GPS sur routes (voitures de location + sites touristiques)
- Mettre en place un service de transport en commun exclusif et régulier pour touristes entre les hôtels de Nouméa et les sites touristiques
- Favoriser l'augmentation du nombre de taxis et modifier la réglementation communale (restriction géographique pour la prise de clients)
- Augmenter le nombre de voitures automatiques dans le parc des voitures de location
- Favoriser le développement de Véhicule Transport Clients de type Uber



L'hébergement

Les ATELIERS
DU TOURISME



OBJECTIFS

Améliorer l'offre existante et attirer des investisseurs étrangers

Recommandations

- Aider l'exploitation des établissements hôteliers (étendre l'abattement des charges CAFAT aux hôtels du Grand Nouméa, accompagnement dans la mise à niveau des équipements et de la qualité des services proposés, etc.)
- Déterminer des zones touristique dédiées (zones touristiques prioritaires) afin de réunir les compétences touristiques sur des zones limitées et fréquentées par des touristes internationaux exigeants (Nouméa : centre-ville, Nouville, plages, îlots + Bourail + IDP + îles Loyauté + Hienghène + Poindimié + Poum)
- Fournir des avantages fiscaux aux opérateurs des zones touristiques
- Maintenir la défiscalisation pour la construction et la rénovation des hôtels sur l'ensemble l'ensemble du Pays



L'hébergement

Les ATELIERS
DU TOURISME



Recommandations

- Promouvoir et sensibiliser Bercy et le Ministère des Outre Mer sur les nouvelles orientations stratégiques de développement touristique de la Nouvelle-Calédonie dans le cadre d'obtention d'agréments au titre de la défiscalisation
- Pour la construction hôtelière à Nouméa afin de réajuster les recommandations du PDTCNC, cibler une offre innovante et différente du produit existant.
Exemple : hôtel de centre-ville, hôtel de port, hôtel de plages et sur les îlots
- Financer et réaliser des études préparatoires de projets de développement touristique dans le but d'attirer des investisseurs
- Créer au minimum 500 unités d'hébergements touristiques supplémentaires réparties dans les zones touristiques dédiées
- Favoriser les structures de type « boutique hôtel » en 4-5 étoiles et affiliées à des marques internationales
- Favoriser l'architecture de type océanien dans la création de nouveaux hébergements touristiques



L'hébergement



Recommandations

- Poursuite des dispositifs d'aide à l'embauche + subventions en faveur de la petite hôtellerie + l'ensemble des prestataires d'activités
- Assouplir les règles d'embauche pour répondre à la fréquentation saisonnière (ex : annualisation du temps de travail)
- Faciliter l'emploi saisonnier et l'emploi de courte durée
- Adapter le Plan d'urbanisme directeur de la ville de Nouméa à la construction d'hôtels en centre-ville, sur le port, sur les plages et les îlots
- Interdire la transformation d'hôtels en appart-hôtels dans les zones touristiques
- Interdire de céder les hôtels en appartement dans les zones touristiques
- Rendre le classement obligatoire (les contrevenants ne sont plus éligibles aux aides publiques)
- Avoir une démarche de prospection offensive à l'étranger pour favoriser l'investissement (et l'installation de marques hôtelières internationales)
- Mettre en place des référentiels communs aux trois provinces de classement pour tous les types d'hébergements touristiques
- Favoriser la consommation de produits locaux



Les zones touristiques

Les ATELIERS
DU TOURISME



Recommandations

- Elles permettent de favoriser et de faciliter l'implantation et l'exploitation touristiques sur des territoires cibles
- Ce sont des zones déterminées pour un développement touristique optimal
- Elles réunissent des hébergements, des activités et des services ayant un niveau de qualité répondant aux standards de la clientèle internationale
- Elles permettent de concentrer l'activité touristique internationale

Exemples : Nouméa (centre-ville, le port, Nouville, les plages, les îlots), Bourail, l'île des Pins, les îles Loyauté, Hienghène, Poindimié, Poum



Les activités de services et de loisirs

Les ATELIERS
DU TOURISME



- **Simplifier l'organisation et la pratique des activités touristiques par la mise en place de formations diplômantes et qualifiantes adaptés au contexte Calédonien. Mettre en correspondance le niveau de qualification avec le niveau de dangerosité des activités**
- **Favoriser le cumul d'activités par la mise en place d'une formation « activités de pleine nature » avec un seul tronc commun d'encadrement pour plusieurs activités**
- **Envisager la mise en place de niveaux de qualification en fonction des prestations envisagées à la vente (organisation – encadrement)**
- **Mettre en place un référentiel qualité (charte ou label) sur les prestations de services et de loisirs**
- **Convenir d'un partenariat avec l'ordre des assurances pour une reconnaissance des diplômes Calédoniens**



Les activités de services et de loisirs

Les ATELIERS
DU TOURISME



- Désigner un animateur territorial par zone touristique prioritaire pour aider les acteurs touristiques à se fédérer (facilitation des démarches administratives, etc..)
- Professionnaliser l'offre de service (services, accueil, hygiène, qualité, entretien des infrastructures, etc.)
- Développer et valoriser les offres culturelle et artistique en lien avec le patrimoine Calédonien
- Travailler sur la scénarisation de l'accueil et le folklore
- Faciliter le développement dans le contexte Calédonien des services innovants (e-to)
- Faciliter la vente de produits hors taxes (développement de l'offre en duty free)
- Faciliter l'accès à internet haut débit pour les touristes sur l'ensemble du territoire



Investir davantage dans l'image de la destination

Les ATELIERS
DU TOURISME



OBJECTIFS

Redéfinir le positionnement de la destination et améliorer l'image de la destination

Recommandations

- Faire de la Nouvelle-Calédonie une marque touristique
- Prioriser 4 marchés de proximité (Australie, Japon, Nouvelle-Zélande, Chine)
- Renforcer le marché français et les marchés européens
- Faire évoluer le positionnement de la destination sur chacun des marchés
- Poursuivre les contrats de destination et les mettre à jour tous les 3 ans
- Avoir une politique événementielle à caractère international (prévoir un crédit d'impôt pour les entreprises parrainant les opérations, mesurer la valeur ajoutée pour le territoire des événements au préalable)
- Investir dans une communication web adaptée au produit et aux cibles (réseaux sociaux, sites, portail unique, nouveaux médias, applications...)
- Mettre en place un calendrier budgétaire entre les 3 provinces, signer des contrats d'objectifs dans les provinces et le GIE Agence de Développement Touristique
- Mettre en place une fiscalité dédiée affectée au budget de l'Agence de développement touristique de Nouvelle-Calédonie
- Affecter au budget de la promotion internationale l'équivalent de 5 à 10 % des revenus touristiques générés par l'industrie touristique



Améliorer l'information touristique et les recettes du tourisme



OBJECTIFS

Améliorer l'information touristique et vendre plus facilement tous les produits et services du Pays

Recommandations

- Être une destination touristique agréée (DTA) pour faciliter la délivrance de visas touristiques étrangers (Chine) et autoriser l'utilisation de cartes de crédit Union Pay
- Mettre en place un système de réservation/vente en ligne commun aux 3 provinces
- Faire adhérer les GIE de promotion locale et les Offices de tourisme à Office de tourisme
- Autoriser la commercialisation de la grande plaisance, lever l'obligation d'avoir un pilote calédonien à bord (navire +60 m)
- Éditer un catalogue des produits pour les professionnels locaux et internationaux
- Mettre en place une conciergerie dans les hôtels, faire passer des films promotionnels dans les chambres
- Accompagner les formations en langues étrangères par la mise en ligne d'un site internet dédié



Améliorer l'information touristique et les recettes du tourisme

Les ATELIERS
DU TOURISME



Recommandations

- Classer tous les hébergements et toutes les activités
- Former les professionnels aux techniques de vente, aux outils web
- Favoriser la participation au salon du tourisme, envisager 2 éditions par an à terme
- Favoriser l'organisation de séjour en simplifiant la réglementation des agences de tourisme
- Faire payer l'accès aux sites touristiques qui représentent une charge pour la collectivité, pour les préserver
- Relancer le Pass Nature Culture : visite musées, parc, Centre Tjibaou...
Mettre en place un parcours culturel à commercialiser via les agences réceptives, OT et à bord des paquebots
- Mettre en place un parcours culturel
- Installer des corps morts pour la plaisance à l'île de Pins



La gestion de la croisière

Les ATELIERS
DU TOURISME



OBJECTIFS

Accompagner l'explosion de la fréquentation et améliorer la recette croisiériste

Recommandations

- Mettre en place un club croisière (Communes-CCI-Ports)
- Mettre en place un véritable partenariat public/privé entre la Nouvelle-Calédonie et les armateurs (Carnival & Royal Caribbean)
- Financer une étude des besoins et d'impact économique en partenariat avec Carnival
- Mettre en place une redevance croisière par passager et par toucher pour financer les investissements et réguler le trafic exponentiel (les navires à quai plus de 36 heures se voient exonérés ou avantagés). Tenir compte d'un délai de mise en application de 2 ans.
- Confier la gestion de la gare maritime de Noumea à un opérateur spécialisé (CCI)
- Mettre en place une redevance croisière



La gestion de la croisière



Recommandations

- Se faire accompagner par un expert pour organiser l'accueil du million de croisiéristes attendu (ex : Marseille Provence Cruise Terminal)
- Lancer le plan d'aménagement du Port autonome, tout en priorisant la croisière
- Ouvrir de nouvelles escales (Bourail, Pouvoua, îles Loyauté...)
- Mettre en place une borne taxis à l'arrivée des paquebots à Nouméa
- Organiser des parcours thématiques et les signaler
- Inciter la mise en place d'une tête de ligne (navire basé de croisières ou cargo-mixte)
- Élaborer une stratégie de développement et d'accueil de la croisière en alliant développement économique, préservation de l'environnement et en accord avec les attentes de la population locale
- Capitaliser sur les expériences passées de l'île des Pins et de Lifou
- Élaborer un plan d'aménagement visant à améliorer l'accueil des croisiéristes à l'île des Pins en concertation avec les acteurs publics et privés concernés



La main d'œuvre

Les ATELIERS
DU TOURISME



OBJECTIFS

Développer la culture client

Recommandations

- Réaliser un diagnostic avec préconisations portant sur les prestations et services afin de définir un plan de formation cohérent
- Rendre la filière tourisme plus attractive auprès des jeunes et favoriser l'apprentissage des langues étrangères
- Favoriser l'apprentissage numérique dans le secteur
- Former les professionnels et futurs professionnels du secteur grâce à des formations diplômantes ou qualifiantes par la Nouvelle-Calédonie sur les thématiques suivantes :
 - La qualité de l'accueil
 - L'anglais
 - Les Nouvelles Technologie d'Information et de Communication
 - La gastronomie : la valorisation des produits du terroir



La main d'œuvre



Recommandations

- Étudiants : mettre en place des mesures incitatives pour des cursus d'études à l'étranger dans le secteur du tourisme (ex : bourse), signer des partenariats avec établissements reconnus à l'étranger, voire armateur de croisières
- Favoriser l'éducation touristique : mettre en place un programme scolaire (primaire, collèges et lycées), avoir un charge de mission tourisme au Vice rectorat
- Favoriser l'emploi de personnes étrangères qualifiées et avec une expérience internationale pour former un middle management local
- Permettre et faciliter la validation des acquis (Validation des acquis d'expérience, savoirs faire)
- Favoriser les groupements d'employeurs pour l'embauche d'un salarié qui serait à la disposition de tous
- Poursuivre l'accompagnement itinérant de la Chambre de Commerce et d'Industrie (conseil en gestion, respect de la réglementation...)
- Intégrer la population locale dans la définition des politiques publiques touristiques
- Recenser/identifier le potentiel d'engagement des différents acteurs du secteur
- Accompagner les prestataires de petites structures dans la communication et l'affirmation de soi
- Modifier la réglementation Agrément nautique touristique des Affaires Maritimes
- Favoriser l'organisation d'activités en simplifiant la réglementation des agences de tourisme
- Assurance : mettre en place un fond de garantie pour le secteur, créer une assurance publique



Le développement des niches

Les ATELIERS
DU TOURISME



- Développer des offres de produits pour une clientèle privilégiée
- Créer des packages
- Faire participer la population locale au développement de l'offre
- Valoriser le potentiel de la faune Calédonienne
- Capitaliser sur les offres sportives : golf, plongée, pêche, chasse...



Le développement des niches

Les ATELIERS
DU TOURISME



Grande plaisance :

- Autoriser et faciliter la commercialisation de la grande plaisance
- Aménager la petite rade
- Accroître la capacité d'accueil des grandes unités
- Trouver un équilibre entre l'accueil des grandes et des petites unités
- Mettre en place des services de port indispensables : eau et électricité
- Revoir le texte sur la réglementation du pilotage maritime obligeant aux yachts de plus de 60 m d'avoir un pilote à bord lors de leur croisière
- Mettre en place une loi « pays » pour le charter à l'exemple de Tahiti permettant aux yachts étrangers de faire de la location dans nos eaux en contrepartie d'une taxe
- Assouplir notre réglementation de séjour des membres d'équipages à plus de 3 mois afin de garder les yachts plus longtemps



Nouméa

Les ATELIERS
DU TOURISME



OBJECTIF

Faire de la ville le cœur du tourisme calédonien

Recommandations

- Favoriser la construction d'hôtels en centre-ville, sur le port, les plages et sur les îlots
- Favoriser la construction de logements pour les jeunes couples calédoniens en centre-ville pour générer une animation
- Faire émerger un projet d'envergure pour capitaliser sur l'offre culturelle, gastronomique, artisanale en corrélation avec le projet Néobus et les travaux du Port autonome : centre commercial moderne, salle de spectacle, restaurants et commerces, espace détente... (en remplacement de l'hôpital ?)



Nouméa

Les ATELIERS
DU TOURISME



Recommandations

- Délimiter des zones de pôles de vie afin de créer de l'animation et de l'activité (cafés, restaurants... ouverts 7j/7), ex : implantation de cafés terrasses sur les quais et sur la Place des Cocotiers
- Faciliter l'implantation d'activités sur Nouméa à destination de la clientèle touristique, en lien avec les zones touristiques prioritaires
- Développer des animations en relation avec le planning d'arrivée des paquebots (Nouméa Centre Ville)
- Installation de sanitaires
- Installation de sanitaires



Nouméa



Recommandations

- Mise en place de WIFI gratuit à disposition des touristes et des croisiéristes à des endroits tels que la Place des Cocotiers, la Baie des Citrons et l'Anse Vata
- Mettre en place une politique d'embellissement de la ville (trottoirs, façades, aménagements végétalisés, politique incitative fiscale...)
- Favoriser le transport intra-muros : plus de taxis et une ligne de bus dédiée
- Plaisance : libérer de l'espace pour les bateaux étrangers
- Grande plaisance : aménager le quai des caboteurs
- Garantir la sécurité des touristes et des citoyens en centre-ville : ébriété, mendicité, vol, SDF...
- Créer des circuits touristiques thématiques (culturel, gastronomique...) sécurisés et attractifs
- Amélioration de la signalétique en ville : marquage au sol, information touristique et directionnelle chartée
- Mise en place d'une application mobile de cartographie intelligente
- Mettre en place une charte ou un label garantissant la qualité de l'accueil et qu'à minima l'anglais soit parlé (commerces, services...)
- Création d'un produit spectacle - animations autour de la culture mélanésienne et francophone
- Coordination des circuits touristiques et de l'installation de sanitaires
- Développer l'attractivité patrimoniale et culturelle de la ville (sélectionner des pièces de collection prestigieuses et communiquer



DEVA

Les ATELIERS
DU TOURISME



OBJECTIF

Développer les activités de services et de loisirs

Recommandations

- Attirer la clientèle internationale (au Sheraton) et la clientèle domestique (au Centre de vacances), en provenance de Nouméa, de Bourail et du Nord
- Favoriser le développement d'activités de famille : accrobranche, parcours culturel dans la vallée Tabou, village culturel...
- Offrir aux prestataires des conditions d'exploitation exceptionnelles : une pépinière d'entreprises pour les accueillir, exonérations fiscales...
- Commercialiser les activités via l'Office de tourisme de Bourail et la Maison de DEVA
- Construire 1 centre de vacances, 1 écolodge et 1 gîte 3 étoiles



L'île des Pins

Les ATELIERS
DU TOURISME



OBJECTIF

Faire de l'île des Pins le joyau de la Nouvelle-Calédonie

Recommandations

- Améliorer les infrastructures d'accueil des touristes et des croisiéristes : commerces, sites naturels, supports d'activités...
- Construire une gare maritime (y ouvrir un Office du tourisme)
- Ouvrir un Office de tourisme et distribuer l'information touristique attendue
- Valoriser le patrimoine historique et culturel
- Développer l'offre en activités et professionnaliser les prestataires (formation)



L'île des Pins

Les ATELIERS
DU TOURISME



Recommandations

- Structurer la filière de production primaire pour alimenter les hôtels
- Sous réserve de leur acceptation par les collectivités locales et coutumières, construire 2 hôtels supplémentaires de maxi 50 chambres chacun, sur la période des 10 ans
- Favoriser l'accueil des chaloupes et des navires de grande capacité
- Diffuser le flux de croisiéristes sur les autres baies que celles actuellement envahies
- Réduire l'activité informelle et l'anarchie entre opérateurs (prendre exemple de Lifou)
- Mettre en place une redevance croisière pour aider au financement des infrastructures (elle sera remplacée par la redevance croisière générale en 2018)
- Mettre en place une desserte maritime propre



La province Nord

Les ATELIERS
DU TOURISME



Province Nord : un territoire authentique et d'une grande diversité qui mérite d'être développée et professionnalisée

- Développer et structurer l'offre touristique à destination des clientèles domestiques et affinitaires
- Favoriser la mise en place de structures d'hébergement traditionnelles adaptées à la demande des clientèles
- Maintenir le nombre d'hôtels
- Développer le secteur tout en prenant en compte les enjeux économique / environnement / social
- Créer des synergies entre les professionnels permettant d'aboutir à la création de packages
- Valoriser d'avantage l'offre et le produit dans les campagnes de communication à l'international (Patrimoine mondial de l'Unesco, hébergements, activités, ...)
- Travailler sur la scénarisation de l'accueil pour améliorer la qualité des services proposée aux touristes



La province Nord

Les ATELIERS
DU TOURISME



- Veiller à la mise en place d'une signalétique sur l'ensemble de la voirie et la couverture du réseau cellulaire
- Adapter les réglementations et les formations liées aux prestataires en fonction du produit que l'on souhaite offrir et aux réalités de la province Nord
- Favoriser des formations in situ, de courte durée et répétitive pour les professionnels du secteur
- Améliorer/adapter le planning de rotation aérienne en fonction de la fréquentation touristique
- Étudier la possibilité de faire de l'aérodrome de Koné une gare de « triage » pour la desserte des autres points de la province Nord
- Privilégier l'accueil de petits paquebots de croisière en adéquation avec la capacité de charge du site et des populations locales
- Mettre en place une procédure de recueil des statistiques
- Relancer la création d'un Service Tourisme provincial



La province des îles Loyauté

Les ATELIERS
DU TOURISME



OBJECTIF

Accompagner le développement de la croisière et de l'offre hôtelière

Recommandations

- Accompagner le développement de la croisière à Lifou et Maré (176 escales cumulées en 2015)
- Mettre en place une redevance croisière pour l'amélioration du service rendu (elle sera remplacée par la redevance croisière du Pays en 2018)
- Sensibiliser la population, les jeunes notamment, au tourisme
- Améliorer la signalétique touristique sur route
- Poursuivre les efforts de formation (accompagnateur itinérant de la Chambre de Commerce et d'Industrie) + langues
- Envisager la transformation de l'aérodrome en aéroport régional (Lifou)
- Développer le trafic aérien inter îles
- Développer et structurer l'offre à destination des touristes internationaux et des croisiéristes



La province des îles Loyauté

Les ATELIERS
DU TOURISME



- Envisager la transformation de l'aérodrome en aéroport régional (Lifou)
- Rénover les structures d'hébergement existantes en élevant le niveau de gamme
- Développer l'offre en hébergement existante par à minima :
 - L'implantation de 2 hôtels haut de gamme dont le Hilton de Wadra Bay
 - Le développement de l'hôtellerie moyenne gamme
 - L'implantation de nouvelles structures de type familial
- Développer les activités et services attendus par la clientèle internationale
- Lancer le projet d'aménagement de Easo
- Cibler une clientèle haut de gamme (célébrité, services pour jet privé, ...)
- Préserver l'environnement paradisiaque
- Poursuivre la stratégie d'accompagnement et de soutien des structures, produits et services existants

4

PLAN D'ACTIIONS 2017





PLAN D' ACTIONS 2017

Les ATELIERS
DU TOURISME



➤ Mise en place d'une nouvelle gouvernance

- Proposition de création de l'Agence de développement touristique au 1^{er} semestre 2017
- Recentrer les GIE actuels sur leurs actions de promotion domestique

➤ Rendre la destination Nouvelle-Calédonie encore plus accessible

- Poursuite des efforts tarifaires
- Poursuite des programmes de renouvellement des flottes Air Calin et Air Calédonie
- Poursuite des contrats de destination
- Proposition de mise en place d'un vol charter en Chine

➤ Renforcement de la politique de diplomatie économique régionale

- Maintien de NC au sein du South Pacific Tourism Organisation
- Faire de NC une destination agréée pour les visiteurs chinois (DTA)
- Rejoindre l'Association Australienne de la Croisière



PLAN D' ACTIONS 2017

Les ATELIERS
DU TOURISME



➤ Plus de soutien à la construction et à la rénovation des hébergements

- Communiquer sur les avantages de la défiscalisation
- Susciter l'investissement hôtelier sur l'ensemble du Pays, à Deva, à La Foa et à Nouméa (en centre-ville, sur le port, sur les plages et sur les îlots)
- Mettre en place les prêts de BPI France via l'ICAP pour l'hôtellerie (rénovation, extension, mesures de développement durable) et la restauration (modernisation, mise aux normes, matériels numériques)

➤ Plus de soutien à l'emploi

- Mettre en place un groupe de travail visant l'allègement des charges d'exploitation des hôtels
- Faciliter l'embauche : travail saisonnier et l'emploi de courte durée
- Revoir les formations qualifiantes de Nouvelle-Calédonie
- Attirer les jeunes vers le secteur touristique au moyen de programmes de formation plus accessibles à l'étranger



PLAN D' ACTIONS 2017

Les ATELIERS
DU TOURISME



➤ **Mettre en place un plan croisière**

- Lancement du Plan d'aménagement du Port Autonome
- Activation des contrats de développement
- Tirer profit des conclusions de l'expertise du chargé de mission croisière
- Confirmer les aménagements de la ville de Nouméa
(quai Ferry, signalétique piétonne, développement des EPN : espaces publics numériques)
- Poursuite des travaux du groupe de travail sur les aides en faveur des commerçants pour l'accueil des croisiéristes
- Mettre en place d'un Memorandum of Understanding (MOU) entre le Gouvernement et les armateurs



PLAN D' ACTIONS 2017

Les ATELIERS
DU TOURISME



➤ Sensibiliser la population

- Impliquer nos élèves dans la valorisation du patrimoine touristique de notre Pays
- Capitaliser sur la formation de la langue anglaise
- Rendre le classement des hébergements obligatoire
- Labelliser les filières d'activités et de services
- Améliorer la commercialisation des produits en ligne
- Soutien de l'économie numérique (site GIE NCTPS + soutien aux startups)

➤ Mettre en place un observatoire du tourisme

- Créer une veille domestique et internationale du secteur
- Mettre en place des indicateurs de suivi des actions du schéma touristique