

3

LES RECOMMANDATIONS





LES RECOMMANDATIONS

Les ATELIERS
DU TOURISME
2015/2016

- 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

Les ATELIERS
DU TOURISME



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

Les ATELIERS
DU TOURISME



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

Groupe 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

Groupe d'Intérêt
Économique
Province Nord

Province des
îles Loyauté

Direction de l'Économie
Intégrée/
Service de
développement

Société d'économie mixte
Sodil

Groupe d'Intérêt
Économique
Îles Loyauté

- Réglementer
- Structurer l'offre
- Améliorer la qualité
- Promotion domestique
- Animations, événementiels, salons...
- Au conseil d'administration
du Groupe 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

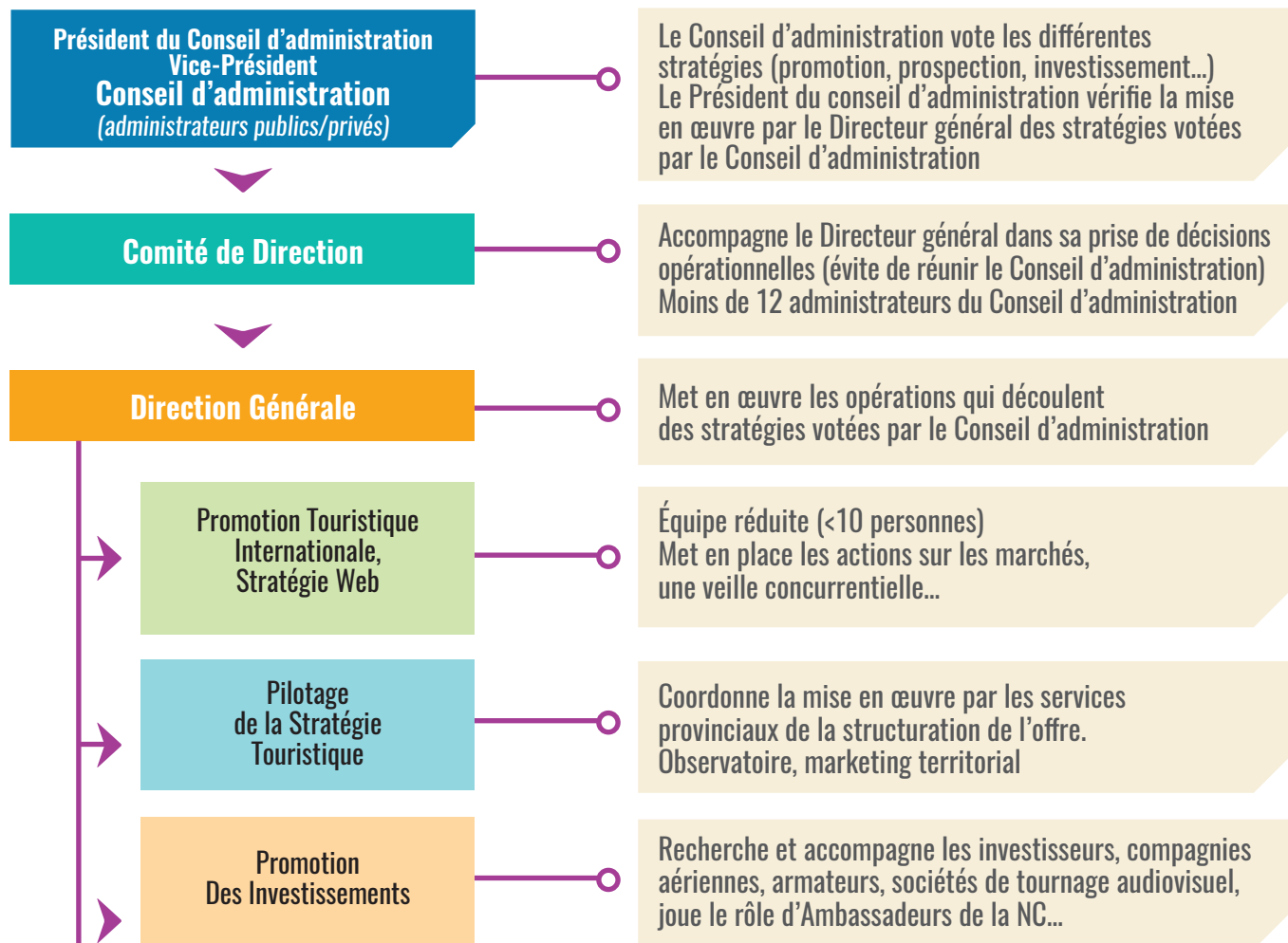
- Information touristique
communale

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 éductours
- Promouvoir des événements à l'international
- Assurer la coordination entre promotion et offre
- ...

Promotions investissements

- Être la porte d'entrée des investisseurs, cibles aériennes 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 GIE de promotion domestique : Destination Province Sud, Tourisme Province Nord et Destination Iles 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



- 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'Aircalin 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

Les ATELIERS
DU TOURISME



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

Les ATELIERS
DU TOURISME



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 touristiques 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 + Pouvoua)
- Fournir des avantages fiscaux aux opérateurs des zones touristiques
- Maintenir la défiscalisation pour la construction et la rénovation des hôtels sur 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 PDT CNC, 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

Les ATELIERS
DU TOURISME



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



- 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



- 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



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

Les ATELIERS
DU TOURISME



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, Poum, 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

Les ATELIERS
DU TOURISME



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



- 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

Les ATELIERS
DU TOURISME



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



- 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