



Nouméa, le 25 mai 2023

## **CONSULTATION**

### Mesure de l'expérience des touristes et excursionnistes locaux vis à vis des prestations touristiques proposées en province Sud

#### **CAHIER DES CHARGES**

##### **1. Le contexte, les enjeux**

Depuis la pandémie mondiale, de nombreuses destinations se sont recentrées sur le développement du tourisme local. Plus vert, plus durable, plus proche et donc plus sécuritaire, le tourisme de proximité a le vent en poupe.

L'étude menée fin 2022 par le cabinet TCI Research, pour le compte de la province Sud, auprès de 1 000 répondants annonçait que 40% des résidents déclaraient avoir passé au moins une nuit dans un hébergement payant en province Sud au cours des 12 derniers mois et un peu moins d'un quart avaient voyagé plusieurs fois.

Ainsi une part importante des calédoniens voyagent et consomment sur leur propre territoire, ils représentent une manne financière non négligeable pour les acteurs locaux du tourisme et sont mêmes dans certains secteurs d'activités les principaux clients, bien avant les touristes extérieurs.

Un des objectifs stratégiques de la province Sud est le développement d'un tourisme durable. Cela passe par un développement du tourisme de proximité.

Il est donc essentiel, pour les acteurs de l'industrie touristique, comme pour l'administration provinciale, de bien connaître ce segment de marché : qui sont les touristes calédoniens ? Combien sont-ils ? que consomment-ils ? quels sont leurs habitudes, leurs besoins, leurs envies ? Sont-ils satisfaits des offres qui leurs sont proposées ? Quel montant allouent-ils à leur séjour ? Seraient-ils prêts à dépenser plus ou différemment ? ...

Autant de questions auxquelles l'étude, objet du présent cahier des charges, devra répondre.

## 2. Objet de la consultation

**Rappel** : L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) définit le tourisme comme « les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans les lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs ». Le terme « activités » doit être compris ici au sens général d'occupations individuelles. Tous les voyageurs intéressant le tourisme sont appelés visiteurs.

On distingue deux catégories de **voyageurs** :

- un **touriste** est un visiteur qui passe **au moins une nuit** (et moins d'un an) hors de son domicile,
- un **excursionniste** est un visiteur qui réalise un aller-retour dans la journée.

Les motifs de déplacements des visiteurs sont les suivants :

Motifs personnels :

- Loisirs, détente et vacances,
- Visites à des parents et amis,
- Santé (thermalisme, thalassothérapie...),
- Autres motifs personnels (pèlerinages, manifestations sportives, voyages scolaires, etc )

Motifs professionnels :

- Affaires,
- MICE,
- Missions ou réunions diverses.

La présente consultation a pour objet de **quantifier** le nombre de touristes et de excursionnistes résidents en Nouvelle-Calédonie (nommés **voyageurs** dans ce présent CDC), de faire ressortir des **profils types** de voyageurs (création de fiche persona) et enfin de **mesurer l'expérience** des voyageurs vis-à-vis des prestations (payantes et non payantes) proposées en province Sud.

La cible visée est la population susceptible de faire du tourisme et des excursions en province Sud.

Cette étude aura notamment pour objet, pour les séjours comme pour les excursions :

- D'estimer le nombre de touristes et le nombre d'excursionnistes,
- D'estimer la durée, la fréquence, les périodes de voyage(s) et les lieux des déplacements des voyageurs,
- De décrire les habitudes globales en matière de séjour et d'excursion en fonction de personas type,
- De comprendre les critères ayant motivés le choix du lieu et du type de séjour,
- De connaître les modes de réservations utilisées,
- D'évaluer les attentes et la satisfaction globale du voyageur pendant son séjour,
- D'évaluer le budget alloué au séjour dans sa globalité,
- D'obtenir un comparatif quantitatif, budgétaire et d'expériences vécues entre les voyages réalisés en province Sud et dans les deux autres provinces calédoniennes (Nord et Iles Loyautés).

L'étude s'attachera également à analyser de manière plus détaillée l'expérience du voyageur auprès de chacune des prestations pratiquées (hébergement, restauration, activités, transport) :

- Type d'établissements fréquentés payants (hôtels, gîtes, camping, restaurants, ...) ou non payants (amis, famille)
- Activités réalisées payantes et non payantes,
- Critères ayant motivés le choix du type d'établissements fréquentés et/ou de la prestation,

- Attentes, satisfaction et principaux sujet d'insatisfaction,
- Budget alloué aux différentes prestations (restauration, hébergement, activité payante, transport),
- Pistes d'évolution, les sites à développer d'avantage,

Enfin, l'étude permettra d'approfondir la connaissance des voyageurs :

- Profils des touristes locaux (âge, CSP, lieu de résidence, sexe, sentiment d'appartenance ethnique, personnes voyageant ou pas hors du territoire... ),
- Motif des séjours (loisir, vacances, amis, familles, évènement culturel, évènement sportif, ..)
- Voyage réalisé seul, en couple, en famille, entre amis ... ,
- Description des comportements d'achat,
- Fidélité des clients (taux de retour au même endroit),

Le prestataire s'attachera à analyser les profils types des touristes et excursionnistes locaux afin de proposer des personas (personne fictive qui incarne concrètement un segment de clientèle cible).

L'ensemble des éléments énumérés ci-dessus ne sont pas limitatifs et il appartiendra au prestataire de proposer d'autres critères à interroger qu'il jugerait pertinents pour répondre à la commande globale.

### 3. Méthodologie

**Dans un premier temps**, la présente étude aura pour objectif de **quantifier** le nombre de touristes et le nombre d'excursionnistes et d'obtenir des profils types caractérisant les voyageurs calédoniens. Cette première étude sera menée à partir d'un échantillon représentatif de la population calédonienne.

Elle permettra de constituer un panel représentatif des touristes et un panel représentatif des excursionnistes. Ils seront interrogés (en nombre suffisant permettant de ne pas avoir une marge d'erreur supérieure à 5%) pour répondre aux questions plus précises comme le budget moyen, les durées de séjours, les périodes et lieux de voyage, ... Le prestataire proposera une méthodologie qui permette d'obtenir le meilleur résultat possible (phoning, mailing, autre, ...)

**Dans un second temps**, il conviendra de mesurer **l'expérience des voyageurs** tout au long de leur parcours client. Pour cela, une écoute plus précise de la perception des voyageurs pourra être proposée par le prestataire. Elle pourra prendre la forme de focus groupe rassemblant des touristes ou excursionnistes volontaires présentant des profils identifiés préalablement ou d'entretiens semi-directifs auprès de visiteurs, permettant de retracer l'historique de leur voyage (ou parcours client).

Enfin, **en option** la réalisation d'enquêtes « miroir » auprès d'un échantillon de professionnels du tourisme serait un plus à proposer. Cette enquête « miroir » aura pour objectif de mesurer les décalages de perception entre les acteurs du tourisme et les voyageurs. Ceci afin de réaligner les parties prenantes en fonction des besoins des touristes et permettre une meilleure appropriation des résultats par les professionnels, notamment sur les points à améliorer, parfois sous-estimés par les professionnels. L'échantillon des professionnels à interroger sera étudié avec le service du tourisme. Leur contact pourra être fournis par la province Sud.

### 4. Livrables

Le prestataire s'attachera à fournir à la province Sud:

- Les questionnaires qui seront administrés,
- Un rapport intermédiaire présentant les résultats de l'enquête quanti,
- L'organisation et les questions qui seront administrées lors de l'étude quali,

- Un rapport final complet présentant et analysant l'ensemble des résultats. Il devra faire ressortir les points forts, les points de vigilances, les attentes des clients et les décalages de perception entre touristes et professionnels. L'analyse des données devra permettre d'établir des priorités d'actions. La mise en forme devra être soignée pour permettre une présentation à des tiers.
  - Un rapport synthétique avec une mise en forme permettant d'être présenté aux professionnels du tourisme et à l'exécutif provincial et d'être diffusé sur le site internet de la province Sud.
  - Les fiches personas issues de l'analyse de la clientèle touristique calédonienne, présentées dans une mise en forme soignée.
- 
- Des réunions de présentations au service du tourisme des rapports intermédiaires et du rapport final sont à prévoir.
  - Le rapport final pourra donner lieu à une restitution orale aux acteurs du tourisme (à prévoir en option).
  - Enfin, le prestataire prévoira autant de réunions que nécessaire au démarrage et au cours de l'étude afin de travailler en collaboration étroite avec le service du tourisme.

Le prestataire s'attachera également à proposer à la province Sud un projet de contrat présentant notamment les modalités de paiement.

**Toutes les données et tous les documents resteront confidentiels au cours et après l'étude, et demeureront la propriété exclusive de la province Sud qui s'en réserve tout droit d'utilisation, de reproduction et de cession.**

## 5. Délais

Un calendrier de restitution des données sera proposé par le prestataire, en fonction de la méthodologie déployée.

Au plus tard, la prestation devra être terminée fin octobre 2023.

## 6. Les critères de jugement des offres

L'appréciation de l'offre se fondera sur plusieurs critères dont :

- Le prix,
- La qualité de l'offre,
- Le respect du cahier des charges,
- La date de mise à disposition des données,
- Les termes du contrat proposé.

Les critères d'évaluation et leurs pondérations sont détaillés dans le règlement de consultation joint.

Une présentation orale des propositions reçues pourra être demandée aux prestataires.

## 7. Renseignements complémentaires

Pour obtenir des renseignements complémentaires nécessaires à l'établissement de leur offre, les candidats pourront faire parvenir leurs questions, au plus tard 5 jours avant la date limite de remise des offres par e-mail, à :

- [ddet.st@province-sud.nc](mailto:ddet.st@province-sud.nc)

## 8. Consultation

Les propositions doivent être adressées au plus tard le **samedi 24 juin 2023, à minuit**, à la Direction du Développement Économique et du Tourisme à l'adresse suivante :

- [ddet.st@province-sud.nc](mailto:ddet.st@province-sud.nc)

Les conditions de réponses à cette consultation sont détaillées dans le règlement de la consultation, joint au présent cahier des charges.