

Etude de la perception du tourisme par les résidents de la Province Sud de Nouvelle-Calédonie

Rapport d'étude – Janvier 2023



Agenda

1. A propos de l'étude

L'enquête 'Residents Sentiment Index'
Méthodologie et échantillonnage

3. L'impact du tourisme

Sentiment des résidents
Nuisances perçues
Attentes exprimées pour mieux inclure les résidents

5. Sujets spécifiques...

Province Sud et tourisme durable
Mesures à prioriser pour son développement
Perception des bateaux de croisières

2. Sentiment général

Indicateurs clefs : sentiment général, tourismophobie,
soutien à la croissance, indice de considération

4. Profil des ambassadeurs

Éléments de caractérisation des ambassadeurs
en comparaison aux moins favorables...

6. Conclusions

Synthèse et axes de réflexion



© Sud Tourisme Nouvelle Calédonie

1. A propos de l'étude



Une enquête globale et standardisée

Pour mesurer le sentiment des résidents à l'égard du tourisme

Critères qui influencent LE PLUS l'expérience des visiteurs



Parce ce que l'attitude des résidents est le levier le plus important en matière d'expérience des visiteurs !

Source : TCI / TRAVELSAT Competitive Index
Corrélation à la satisfaction globale – Destinations urbaines européennes

La croissance du tourisme doit aller de pair avec l'acceptation du tourisme.
Nous fournissons les indicateurs permettant de mesurer le sentiment des résidents
... avant que le tourisme ne devienne un problème !

Une solution pour s'assurer que les habitants joueront avec vous... et non contre vous !



Une enquête internationale, standardisée

Pour mesurer la perception du tourisme par les résidents



30+ KPI

Les indicateurs essentiels pour mesurer les impacts du tourisme perçus comme positifs et négatifs



Benchmarking des données

Pour des résultats en perspective et caractériser les enjeux propres à votre destination

Comment les données sont-elles collectées ?

Zoom sur la méthodologie déployée en Nouvelle-Calédonie Province Sud



Représentativité de l'échantillon

- Cible interrogée : individus, homme et femme, âgé(e) de 18 ans et plus, résidant en Province Sud
- Une structure d'échantillon représentative de la Province Sud et comparée aux données de référence INSEE



Le recrutement des résidents

- Des interviews menés par téléphone
- Taille de l'échantillon interrogé : 1.000 enquêtes réalisées pour des résultats bien stabilisés
- Quotas : sexe, âge, PCS, répartition par communes et ancienneté de résidence



Un questionnaire normé

- Questionnaire standard + 5 questions *ad'hoc*
- Durée de passation d'environ 12 minutes
- Incluant des critères de qualification pour segmenter les résultats sur des variables pouvant influencer la perception du tourisme (profession en lien avec le tourisme, habitants qui hébergent occasionnellement des visiteurs...),
- Un dispositif constant entre les destinations de manière à garantir la pertinence du benchmarking



L'échantillon a été calibré pour refléter les statistiques de l'INSEE

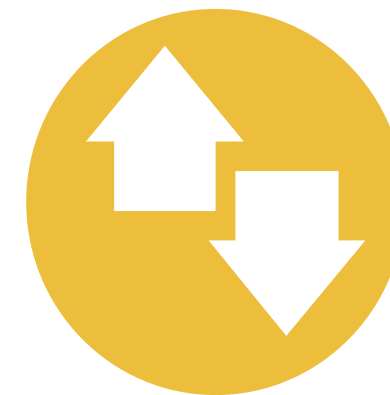
Le périmètre de benchmarking

Une mise en perspective des indicateurs clés de performance

6

Le benchmarking pour révéler les enjeux propres à la destination Nouvelle-Calédonie Province Sud...

- Comparaison des principaux résultats de la Nouvelle-Calédonie par rapport à la norme internationale RSI,
- Les normes RSI sont calculées à partir de résidents dans des destinations touristiques internationales variées dont des **destinations insulaires**.



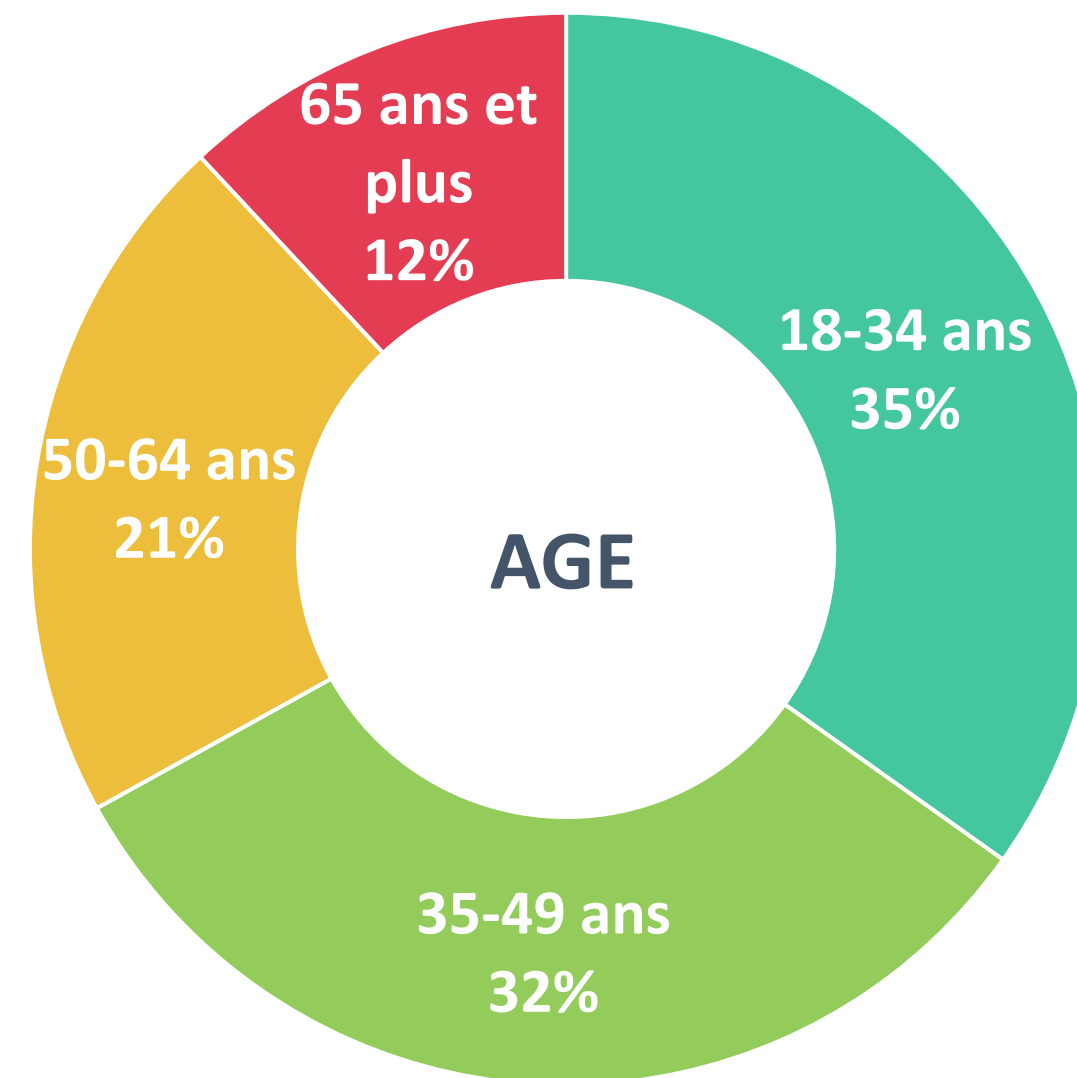
Se comparer pour un diagnostic plus fin...

- **Score moyen** constaté dans la norme,
- **Score le plus haut** (Valeur maximale dans le groupe de benchmarks),
- **Score le plus bas** (Valeur minimale dans le groupe de benchmarks).

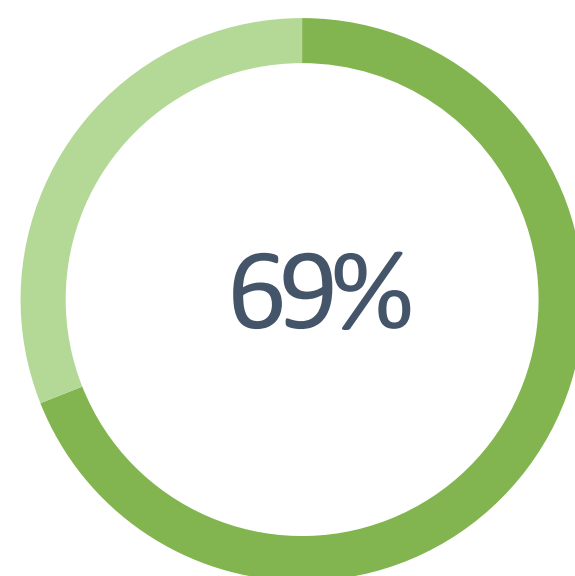
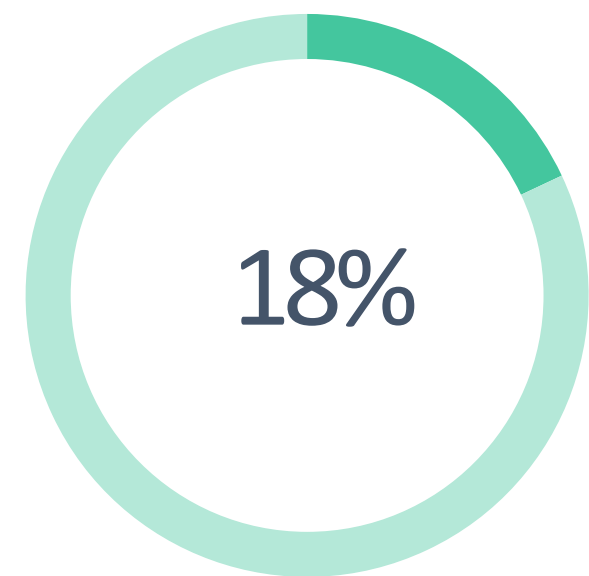
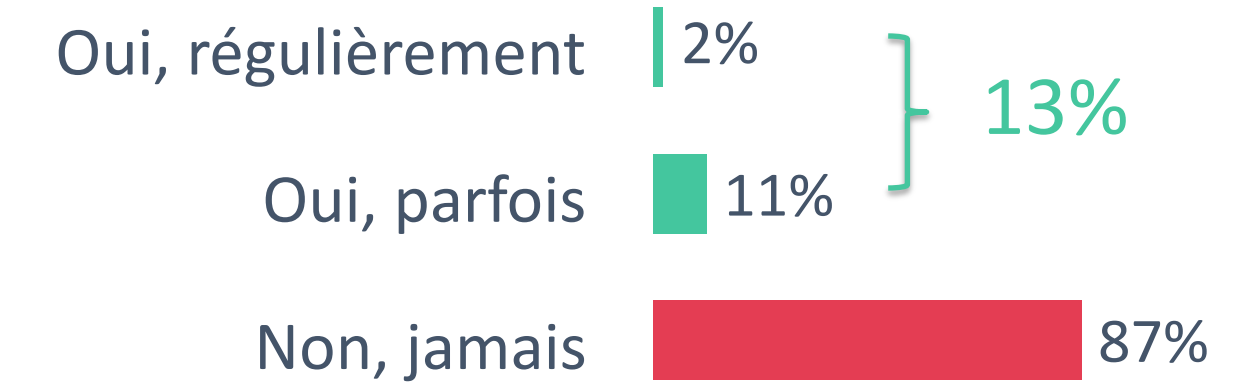
Profil de l'échantillon

Un échantillon représentatif des habitants

N = 1.000
répondants



Hébergement de touristes

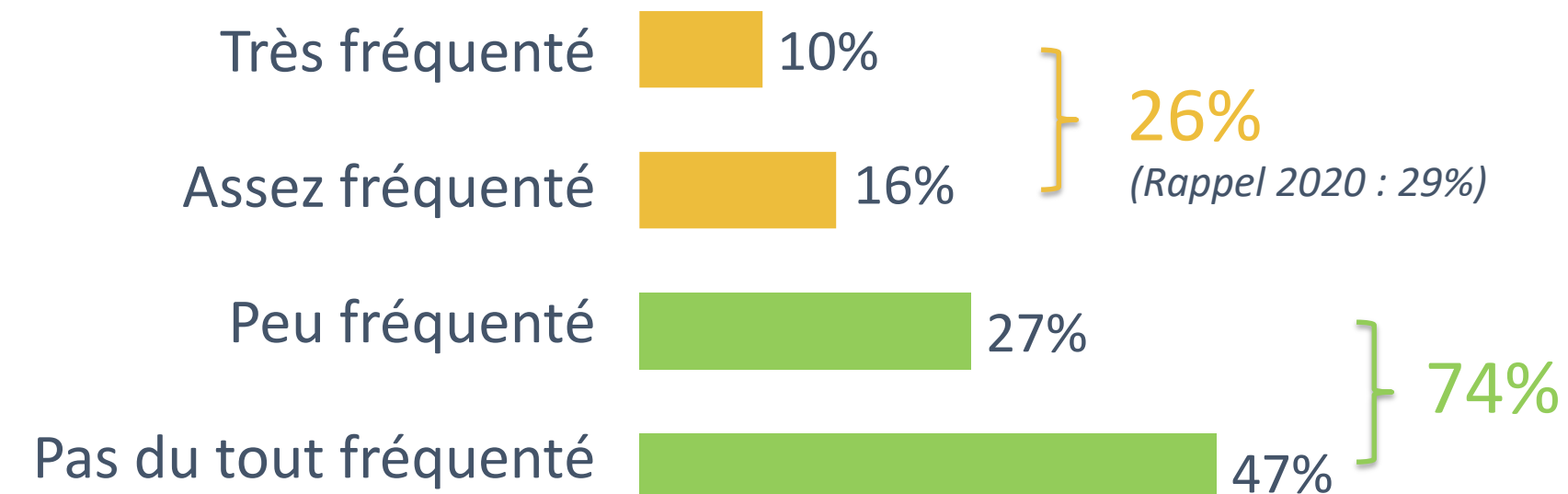


ACTIVITE EN LIEN AVEC
LE TOURISME
(soi-même + entourage)

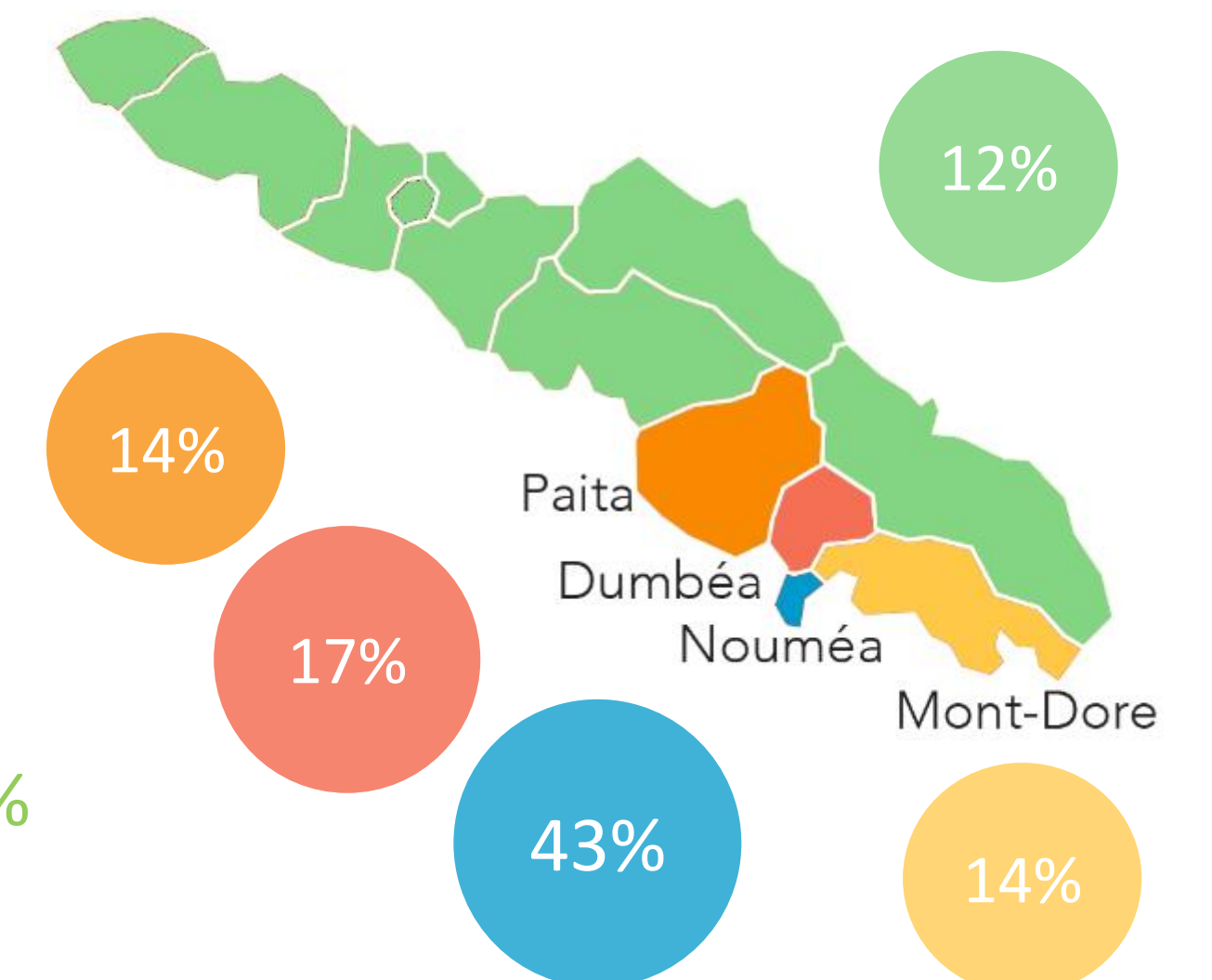
NÉ EN NOUVELLE-
CALEDONIE

(-3 pts vs 2020)

Fréquentation déclarée du lieu de résidence



Distribution des répondants en Province Sud



2. Sentiment général à l'égard du tourisme

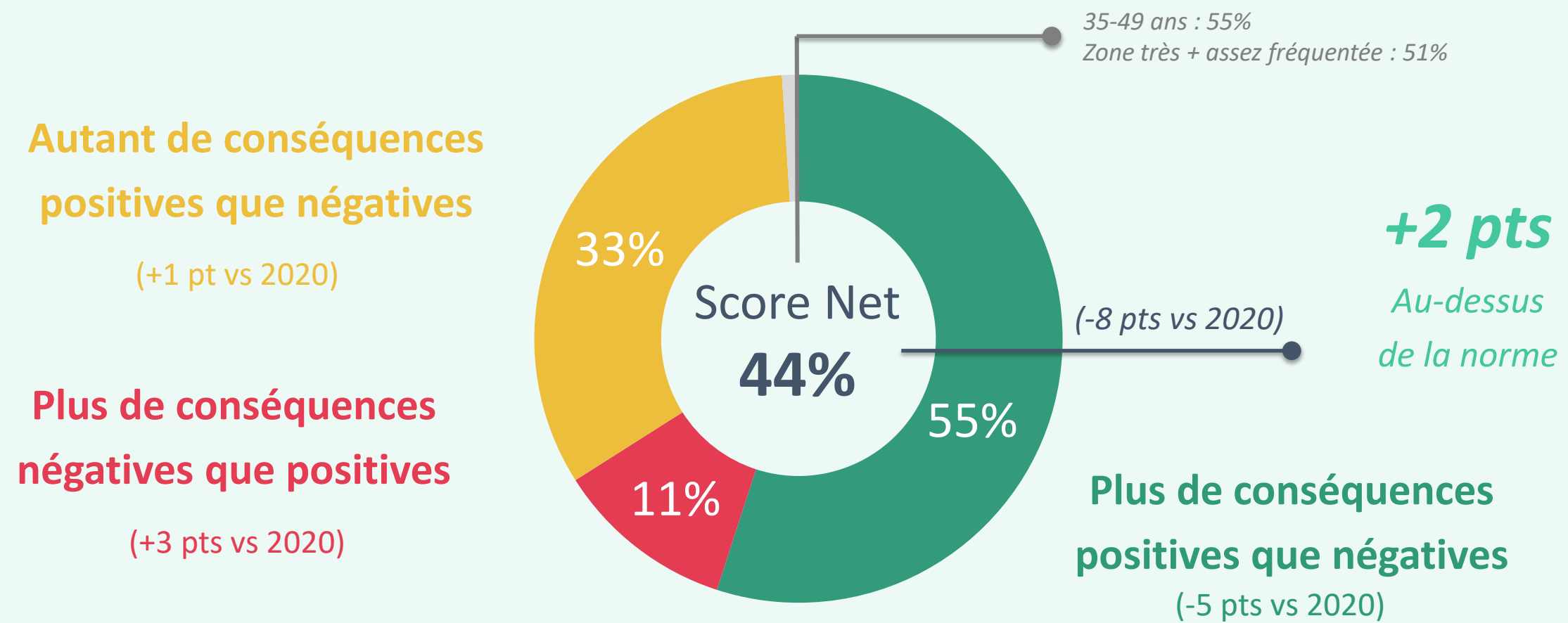


Sentiment général à l'égard du tourisme

La Province Sud en comparaison à la norme : un bilan très favorable !

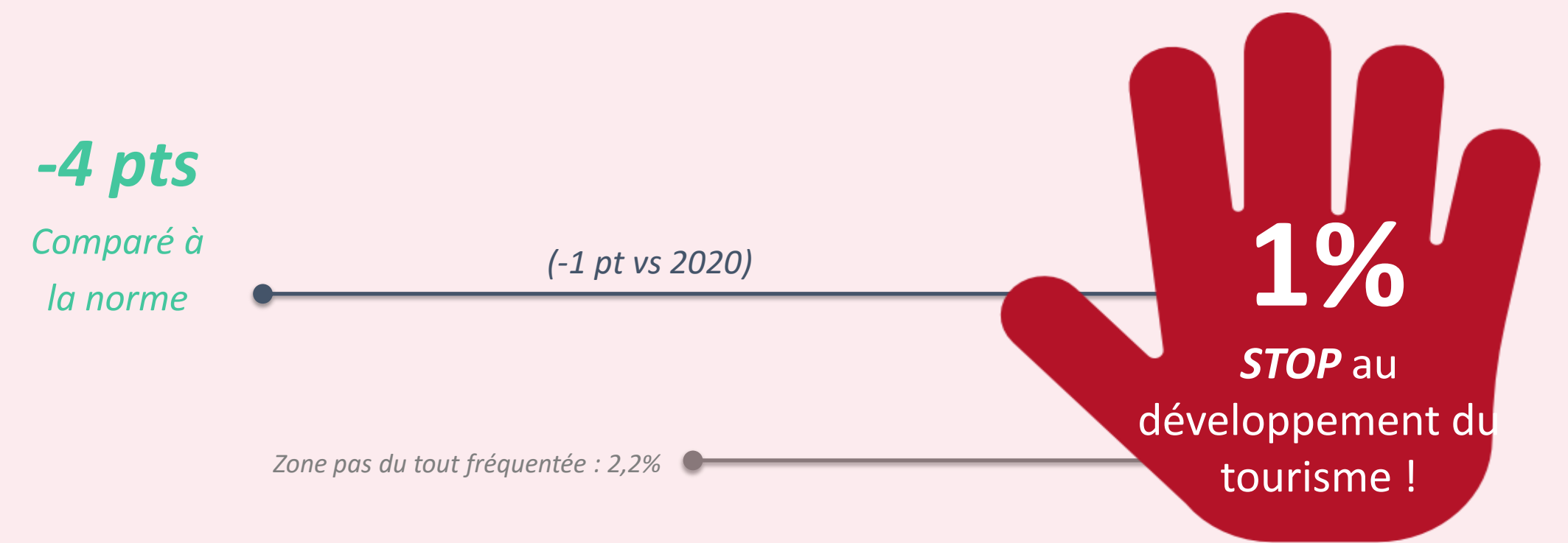
SENTIMENT GENERAL A L'EGARD DU TOURISME

"D'une manière générale, vous diriez que le développement du tourisme en Province Sud génère ..."



INDICE DE "TOURISMOPHOBIE"

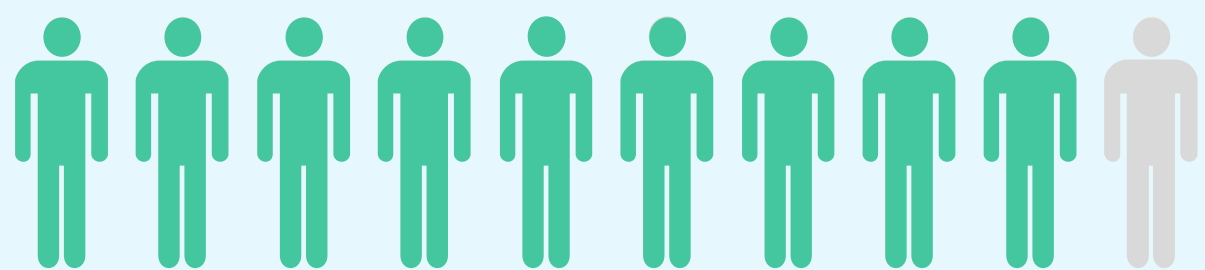
"Le développement du tourisme génère plus de conséquences négatives« ET pas d'accord avec l'item « La Province Sud doit continuer à se promouvoir pour attirer les touristes »



Net **92%**

(+3 pts vs 2020)

+32 pts
Au-dessus de la norme



INDEX DE SOUTIEN DES RESIDENTS AU TOURISME

"La Province Sud doit continuer à se promouvoir pour attirer les touristes" – Net % (ST d'accord – ST Pas d'accord)

+27 pts
Au-dessus de la norme

(-9 pts vs 2020)

37%

50 ans et plus : 41%

-100%

+100%

LA CONSIDERATION DES RESIDENTS

"La politique touristique prend bien en compte l'impact sur la vie des habitants" – Net %

Sentiment général à l'égard du tourisme en Province Sud

Des résidents conscients des possibles impacts négatifs du tourisme, mais toujours en large soutien !

- Un peu plus de la moitié des habitants de la Province Sud (55%) considèrent que le tourisme génère plus de conséquences positives que négatives ; 11% affirment le contraire. Il en résulte un **score net qui s'établit à 44% qui positionne la Province Sud légèrement au-dessus de la norme (+2 pts)**. Cela étant, notons que **la part de ceux qui estiment que le tourisme est porteur d'autant d'avantages que d'inconvénients est élevée (1/3)**, soit une **vision très consciente des avantages et possibles limites** liées au développement touristique. En comparaison à 2020, le **score net recule de 8 points, signe d'une perception plus nuancée**. La norme a elle aussi baissé, mais dans une proportion moindre (-2 pts).
- La part de «**tourismophobes** » **reste toutefois très faible (1%)**, soit 4 points de moins que la norme.
- **L'indice de soutien à la croissance du tourisme s'élève à 92%, un score supérieur de 32 pts à la norme et en légère croissance en comparaison à 2020 (+3 pts)**. Des résidents qui **soutiennent fortement la croissance du tourisme** et le considèrent même comme **crucial** !
- Enfin, **l'indice de prise en considération est de 37%** ; si le score est bon dans l'absolu en comparaison au benchmark, il a reculé de **9 points depuis 2020** : un point de vigilance pour continuer à faire adhérer les locaux au développement touristique !



3. Sentiment des résidents à l'égard du tourisme



PERCEPTION DU TOURISME : QUELS IMPACTS ?

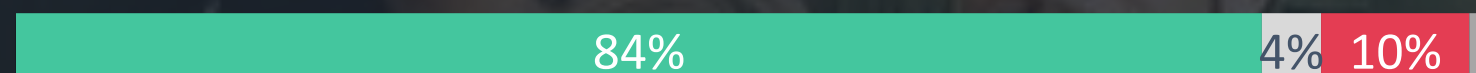
Pour chacun des aspects suivants, diriez-vous que le développement du tourisme en Province Sud a une influence plutôt positive ou négative ?

Positive Neutre Négative NSP

La préservation du patrimoine historique*



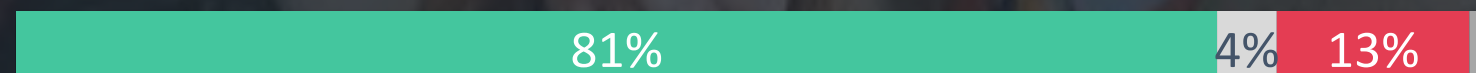
La valorisation des cultures locales



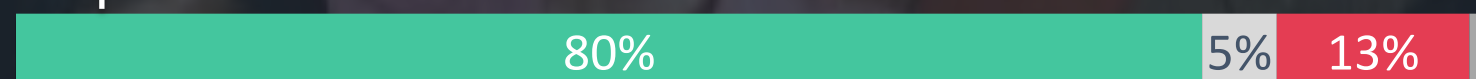
L'offre d'activités culturelles/loisirs



Les infrastructures*



L'ambiance, l'animation



La qualité de vie des résidents



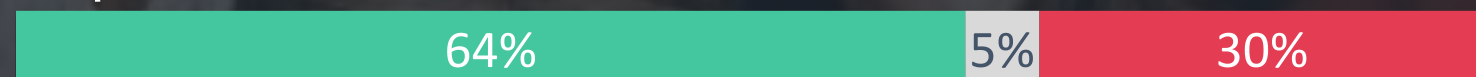
L'emploi



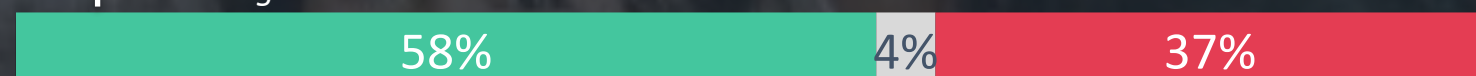
L'accueil des bateaux de croisières



La protection de l'environnement*



L'économie locale



La propreté des espaces publics



Très Fréquenté + Assez Fréquenté : 85%

PCS+ : 74% / Très Fréquenté + Assez Fréquenté : 77%

35-49 ans : 77% / PCS+ : 73% /
Installé Depuis Moins De 15 Ans : 78%

PCS- : 71%

50+ ans : 35%

Très Fréquenté + Assez Fréquenté : 71%

PCS+ : 31%

PCS- et Très Fréquenté + Assez Fréquenté : 64% /
Héberge des touristes : 69%

PCS+ : 38%

PCS+ : 59%

Dans l'ensemble, les effets du tourisme sont perçus positifs. Une vigilance toutefois sur la propreté, la protection de l'environnement et l'économie locale !

- Les habitants considèrent en grande majorité que le tourisme a une influence positive sur la **préservation du patrimoine historique**, ainsi que sur la **valorisation des cultures locales**. Les effets du tourisme sur **l'offre d'activités culturelles et loisirs**, sur les **infrastructures** (transports, équipements, etc.) et sur **l'ambiance/animation** sont également très bien perçus.
- Environ deux tiers des habitants de la Province Sud estiment que le tourisme influence favorablement la **qualité de vie des résidents**, **l'emploi** ou encore **la protection de l'environnement**.
- En revanche, les avis sont plus divisés** en ce qui concerne l'impact du tourisme sur **l'économie locale** et **la propreté des espaces publics**. Si une majorité absolue considère toujours que le tourisme a une influence positive sur ces aspects, plus d'un tiers pense l'inverse !

* Définitions

La préservation du patrimoine historique

La préservation et mise en valeur du patrimoine historique

La protection de l'environnement

La protection de l'environnement et des sites naturels

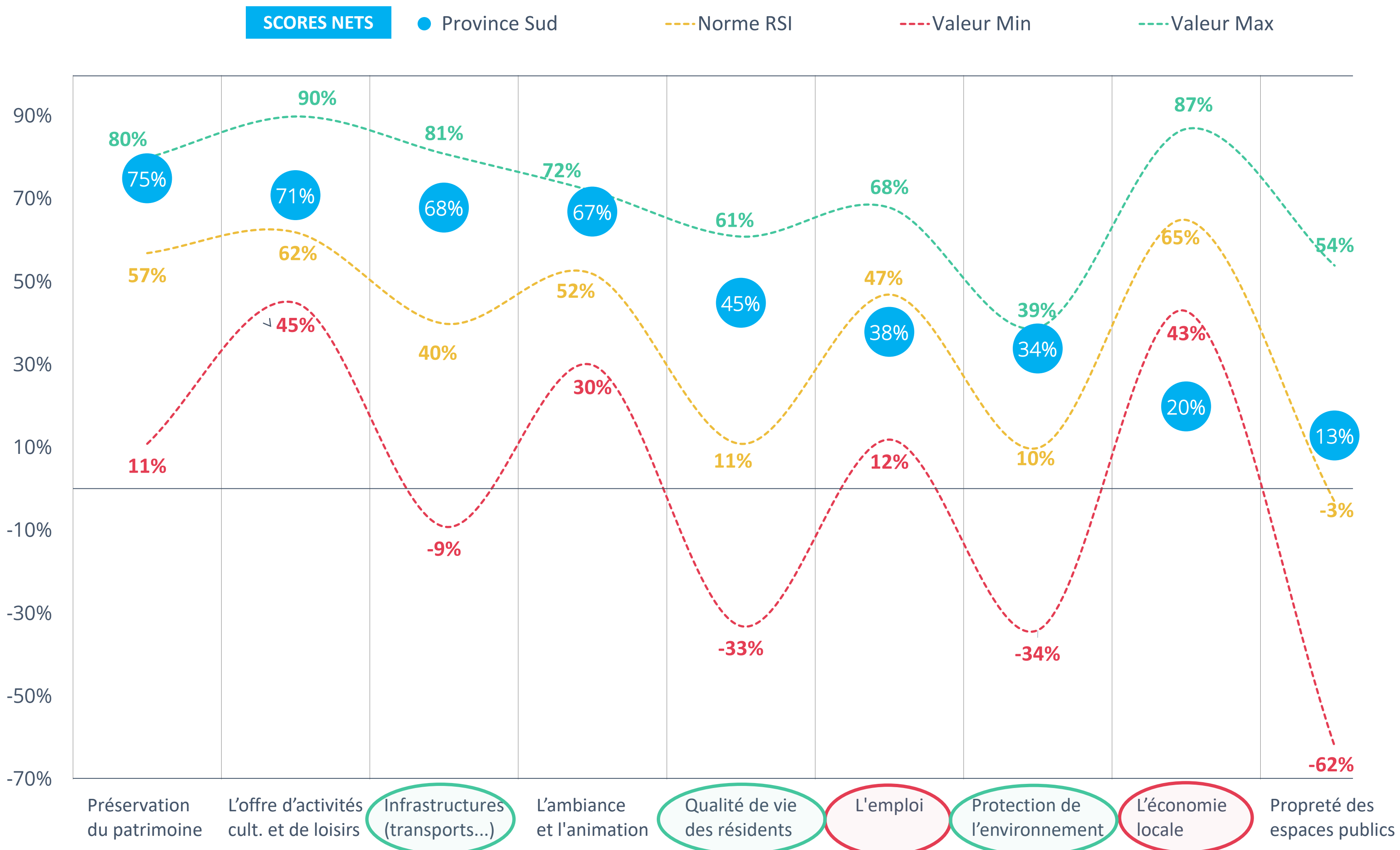
Les infrastructures

Les infrastructures (transports, équipements sportifs, culturels...)

La Province Sud par rapport aux normes de référence

NB : Items classés par ordre décroissant sur le score NET de la Province Sud

Score Nets : % Influence positive - % Influence négative



Tous les aspects sont supérieurs aux normes à l'exception de l'économie et de l'emploi

- Trois aspects se distinguent nettement en Province Sud par rapport aux normes : l'impact du tourisme en faveur de la **qualité de vie des résidents** (avec un écart marqué de +34 pts Vs norme), le développement d'**infrastructures** (+28 pts) et la **protection de l'environnement** (+24 pts), en dépit d'un score absolu plus faible sur ce dernier critère.
- De même, l'effet du tourisme est considéré plus positivement par les résidents de la Province Sud qu'en moyenne en termes de **préservation du patrimoine historique** (+18 pts), de **propreté des espaces publics** (+16 pts), d'**atmosphère et d'ambiance** (+15 pts), et d'**offre d'activités culturelles et de loisirs** (+9 pts).
- A l'inverse, l'on sent bien que le lien n'est pas suffisant aujourd'hui dans l'esprit des résidents entre développement du tourisme et **création d'emplois** (-9 pts Vs norme) et plus encore en termes de **stimulation de l'économie locale** (-45 pts) !

Quelles évolutions des perceptions ?

Comparaisons des scores nets avec 2020

Des différences à noter en comparaison à 2020...

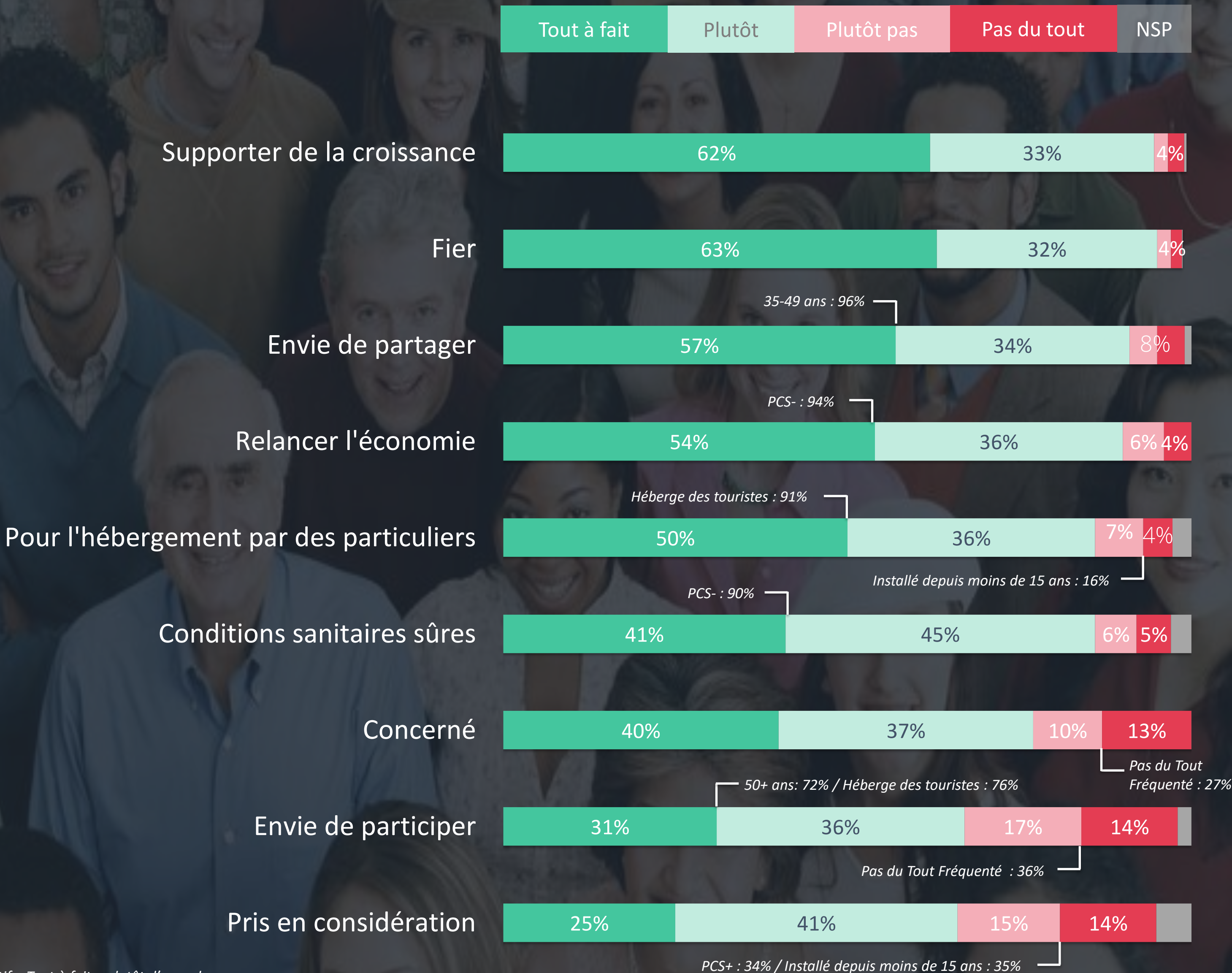
NB : Items classés par ordre décroissant sur le score NET de la Province Sud
Score Nets : % Influence positive - % Influence négative



- Depuis 2020, trois aspects ont progressé en score net : **l'accueil des bateaux de croisières (+14 pts)**, la **valorisation des cultures locales (+10 pts)**, et **l'ambiance** dans la destination (+6 pts).
- A l'inverse, les scores nets ont légèrement diminué pour les aspects concernant **la propreté des espaces publics (-3 pts)**, **l'offre de loisirs et d'activités culturelles (-6 pts)**, **les infrastructures (-7 pts)** ou encore **la protection de l'environnement (-9 pts)**.
- Enfin, des baisses plus significatives sont observées pour **l'emploi (-10 pts)**, la **qualité de vie des habitants (-13 pts)**, mais surtout pour ce qui concerne l'impact du tourisme pour **l'économie locale (-18 pts)** : un résultat à relier à la crise sanitaire / fermeture de la destination ?

SENTIMENT DES RESIDENTS A L'EGARD DU TOURISME

Etes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?



ST Positif = Tout à fait + plutôt d'accord
ST Négatif = Plutôt pas + pas du tout d'accord

Des résidents fiers et prêts à accueillir des touristes, et désireux de participer à son développement !

- Plus de 9 résidents sur 10 **soutiennent la croissance du tourisme (95%)** dans la province Sud, affirment qu'ils sont **fiers de voir des touristes venir de loin pour visiter (95%)**, et **partagent volontiers des conseils avec les touristes rencontrés (91%)**. Autant de signaux qui témoignent de leur soutien ; l'adhésion est forte sur ces dimensions, la part de « Tout à fait d'accord » étant particulièrement élevée.
- Plus de 8 résidents sur 10 considèrent que **le secteur du tourisme doit être soutenu financièrement afin de relancer l'économie (89%)** et que des **protocoles adéquats ont été mis en place pour accueillir les visiteurs** dans des conditions sanitaires sûres (85%).
- Bien que suscitant moins d'accord, plus des ¾ des résidents **se considèrent concernés par le développement du tourisme (77%)**. Près des 2/3 s'accordent à dire qu'ils souhaiteraient être **davantage impliqués dans le développement du tourisme**.

Définitions

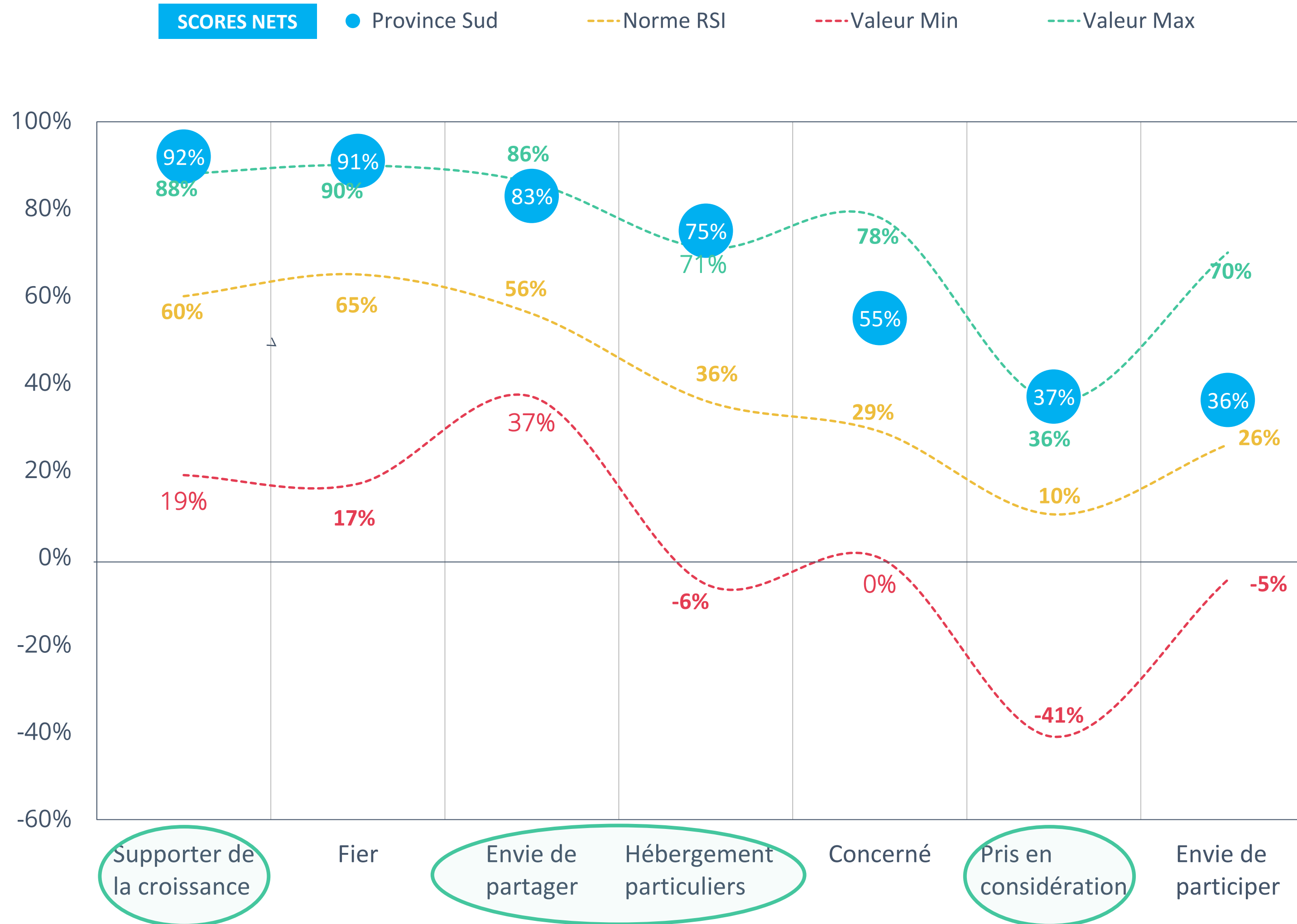
Concerné	<i>Je me sens concerné(e) par le développement du tourisme</i>
Supporter de la croissance	<i>La Province Sud doit continuer à se promouvoir pour attirer les touristes</i>
Fier	<i>Je suis fier de voir des touristes venus de loin pour visiter la Province Sud</i>
Envie de partager	<i>J'aime partager des conseils avec des touristes que je rencontre</i>
Pris en considération	<i>La politique touristique prend bien en compte l'impact sur la vie des habitants</i>
Envie de participer	<i>J'aimerais être davantage impliqué(e) dans les décisions qui concernent le tourisme</i>
Pour l'hébergement par des particuliers	<i>Le développement d'offres d'hébergements par des particuliers (Airbnb, Aritel etc.) est une bonne chose</i>
Relancer l'économie	<i>Le secteur du tourisme doit être soutenu financièrement pour relancer l'économie</i>
Conditions sanitaires	<i>Aujourd'hui, La Province Sud a mis en place des protocoles adéquats pour accueillir ses visiteurs dans des conditions sanitaires sûres</i>

Sentiment des résidents - Benchmarking

La Province Sud par rapport aux normes de référence



16

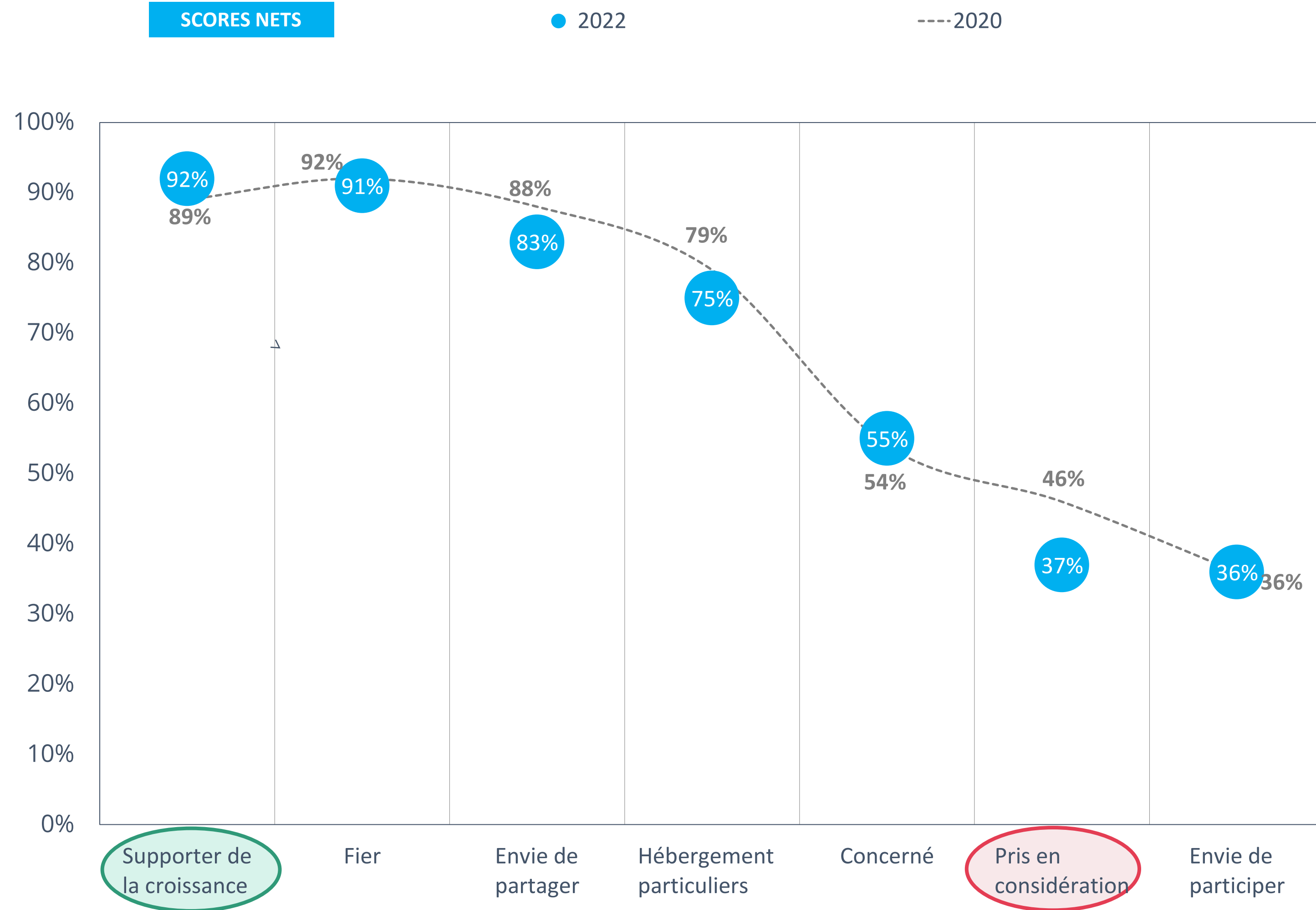


Un fort désir d'accueillir des visiteurs et de prendre part au développement du tourisme !

- La Province Sud **surpasse nettement les normes** sur l'ensemble des dimensions mesurées.
- Les écarts les plus marqués concernent le **soutien au développement des hébergements par des particuliers** (+39 pts Vs la norme, sur un sujet généralement clivant) et le **soutien à la croissance du tourisme** (+32 pts).
- D'autres affirmations ressortent favorablement : **l'envie de partager des conseils** (+27 pts), le sentiment que la **politique touristique prenne bien compte l'impact du tourisme** sur la qualité de vie (+27 pts également) ou encore le sentiment de **fierté** (+ 26 pts).
- Bien que le critère **d'envie de participer** soit plus proche du score moyen, il reste positif et supérieur à la norme (+10 pts).

Quelles évolutions du sentiment à l'égard du tourisme ?

Comparaisons des scores nets avec 2020



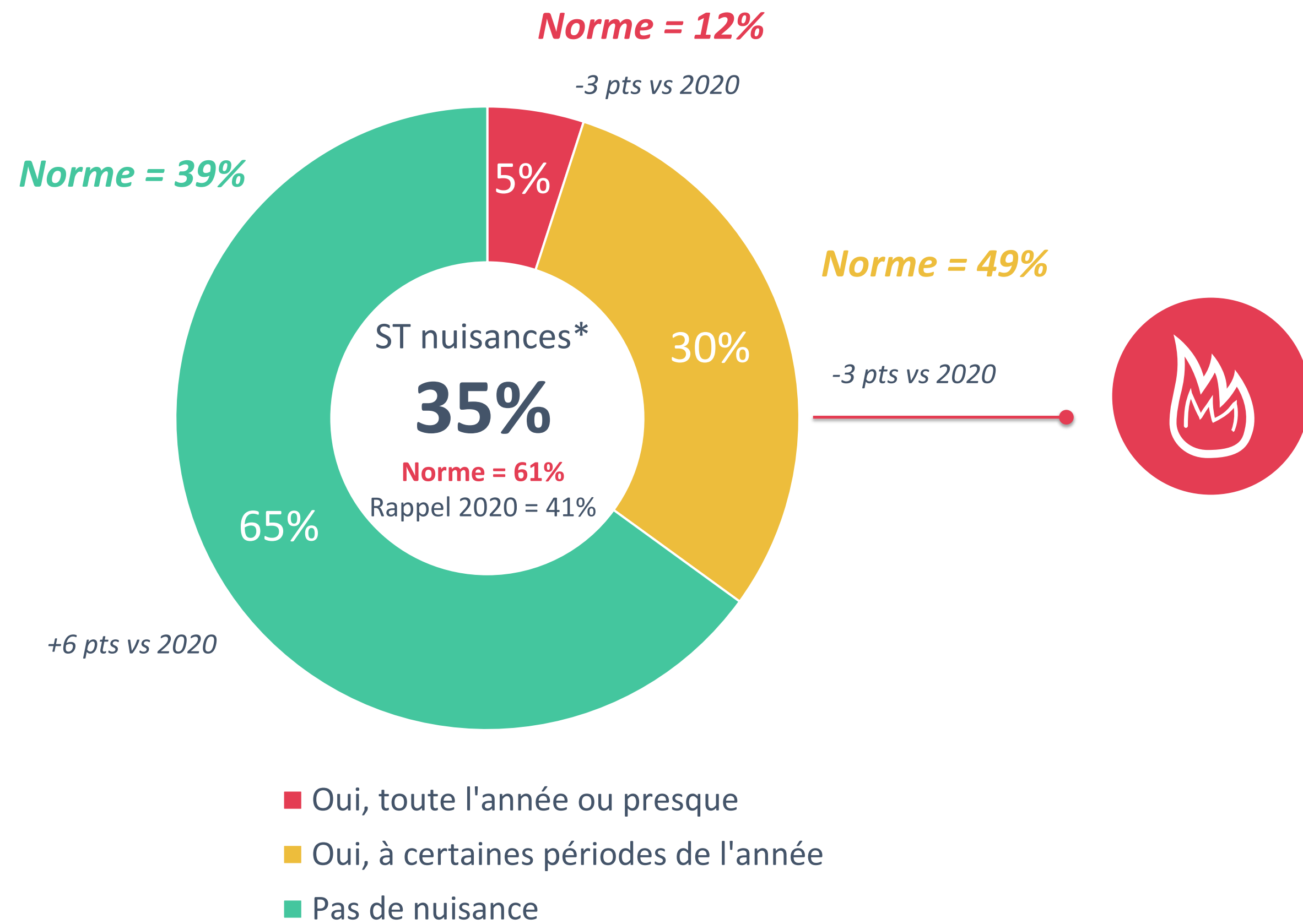
Une volonté forte de voir le tourisme se développer en Province Sud !

- Les calédoniens continuent massivement à soutenir la croissance du tourisme ; le score net des **résidents qui estiment qu'il faut continuer à promouvoir la destination pour attirer des visiteurs a encore augmenté** depuis 2020 (+3 pts), alors qu'il était déjà particulièrement haut.
- A l'inverse, **la perception d'une politique touristique qui prenne bien en compte l'impact du tourisme sur la qualité de vie des résidents se dégrade quelque peu** (-9 pts). Un aspect à surveiller (même si le score absolu reste élevé en comparaison aux normes de référence).

Saisonnalité et types de nuisances perçues par les résidents

Saisonnalité

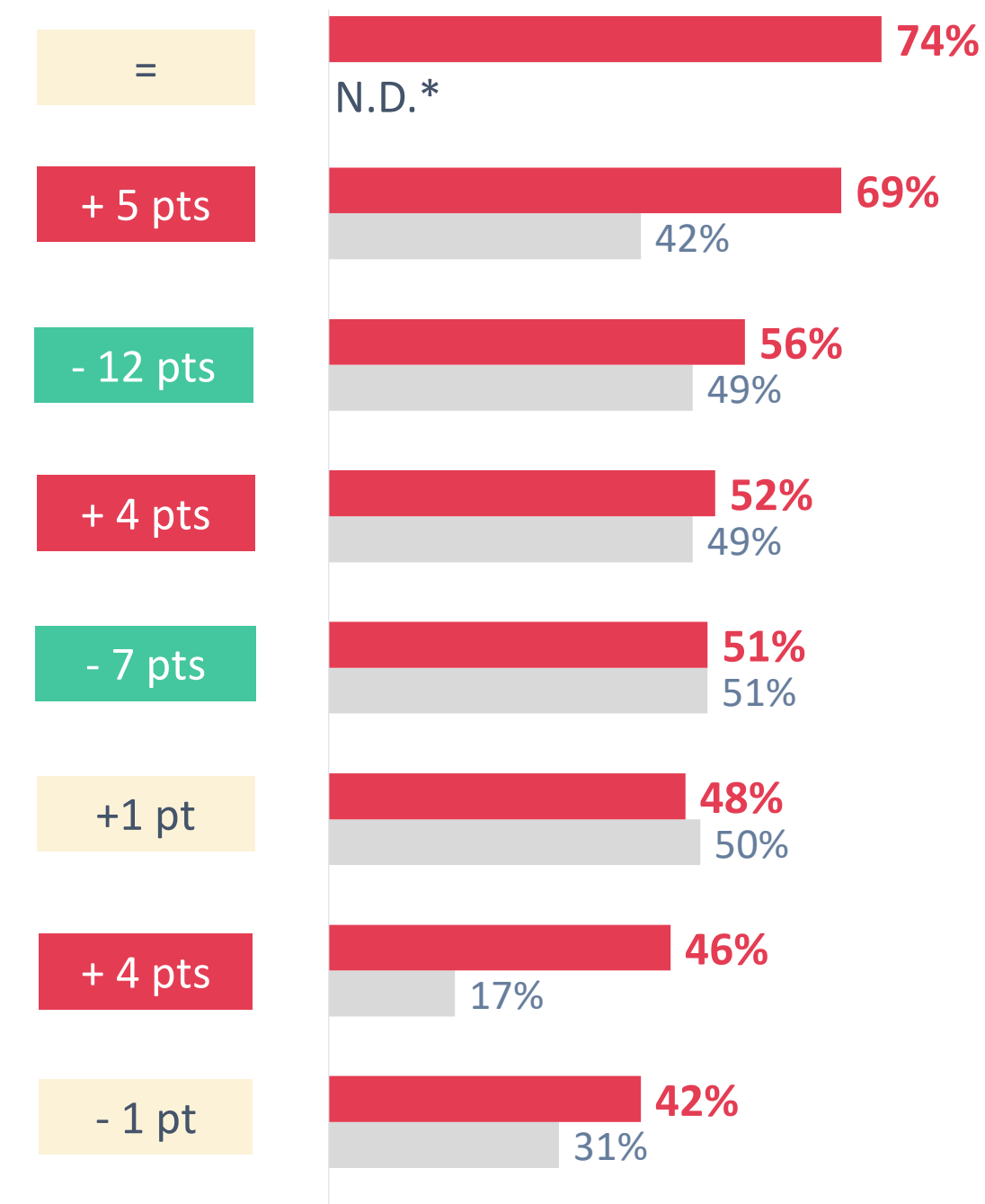
Selon vous, le tourisme génère-t-il des nuisances en Province Sud ?



Nuisances

Quel(s) type(s) de nuisances le tourisme génère-t-il ?

Ecart vs 2020



La pollution — PCS+ : 84%
Zone très + assez fréquentée : 81%

Une augmentation du coût de la vie

Des problèmes de propreté, gestion des déchets

Du bruit / Des nuisances sonores

Trop de monde, foule

Des difficultés de stationnement

Une perte d'authenticité, une dilution du mode de vie local

De l'insécurité, incivilité

Base : Résidents percevant des nuisances (N = 350 répondants)

■ Norme ■ Province Sud



Synthèse des nuisances perçues

Pour 2/3 des résidents, le tourisme ne génère pas de nuisances !

Plutôt moins de nuisances associées au tourisme qu'en 2020...

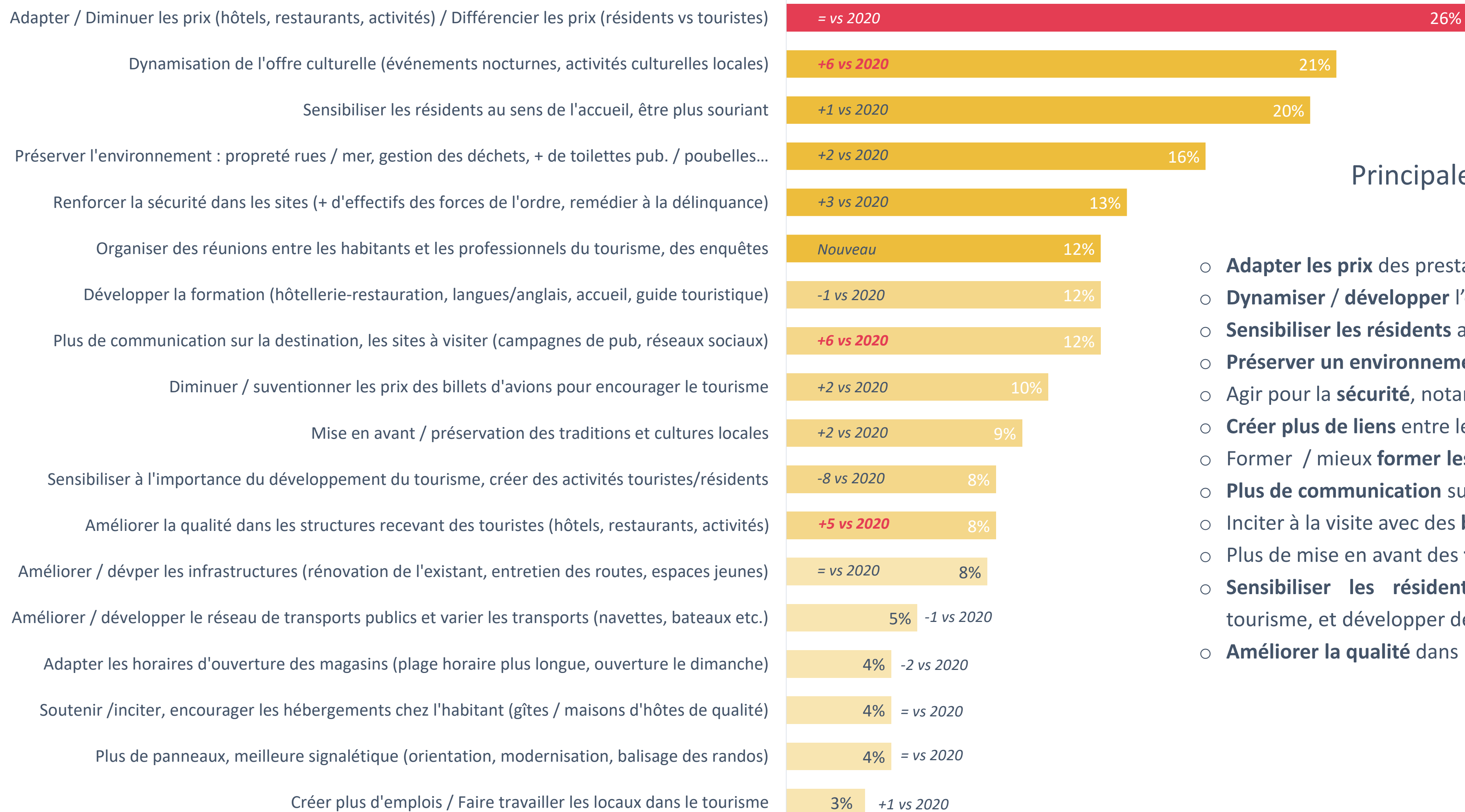
- **Près des 2/3** des habitants de la Province Sud (65%) **considèrent que le tourisme ne génère pas de nuisances**, un score **très supérieur à la norme RSI** (+26 pts) et **en progrès de 6 points en comparaison à 2020**. A l'inverse, 35% considèrent que le tourisme en génère, dont une **grande majorité de manière occasionnelle / à certaines périodes de l'année** (30%). Une minorité (5%) estime que ces nuisances ont lieu toute l'année ou presque.
- Ceux qui considèrent que le tourisme génère des nuisances **citent le plus souvent la pollution** (74%) ; une proportion qui monte à 84% parmi les PCS+ et 81% parmi les résidents de zones fréquentées par les touristes.
- Vient ensuite la perception d'une **augmentation du coût de la vie** (69%, +5 pts depuis 2020), un problème cité beaucoup plus fortement que dans les autres destinations (+27 pts Vs norme : des prix élevés, de l'inflation ?).
- Autre enjeu spécifique à la Nouvelle-Calédonie : le risque associé de **perte d'identité**, de **dilution du mode de vie local qui est nettement surreprésenté par rapport à la norme** (46%, +29 pts vs norme, et +4 pts depuis 2020).
- Tout en étant moins cités, les **problèmes d'insécurité ou d'incivilité** (42%, -1 pt depuis 2020) sont également davantage mis en avant en Province Sud qu'en moyenne (+11 pts vs norme). Les nuisances sonores (52%, +4 pts depuis 2020) et **problèmes de stationnement** (48%, +1 pt depuis 2020) obtiennent des scores proches de la norme.
- Enfin, sur une note positive, les problèmes liés à la **propreté** (56%, +7 pts vs norme), et à la **foule** (= Vs norme) sont **moins mentionnés qu'en 2020** (respectivement -12 pts et -7 pts).



Crédit photo : © Dustin Woodhouse

Idées spontanément citées par les résidents

« Selon vous, que devrait mettre en place la Province Sud pour améliorer la prise en compte des habitants dans le développement du tourisme ? »
% de mentions parmi ceux qui expriment une idée.



Principales attentes exprimées

- Adapter les prix des prestations (baisse ou bien des prix différenciés)
- Dynamiser / développer l'offre (culturelle, nocturne...)
- Sensibiliser les résidents au sens de l'accueil (être plus souriant) !
- Préserver un environnement fragile...
- Agir pour la sécurité, notamment aux abords des sites
- Créer plus de liens entre les habitants et les professionnels du tourisme
- Former / mieux former les personnels (anglais, hospitalité)
- Plus de communication sur les sites à visiter
- Inciter à la visite avec des billets d'avions moins onéreux
- Plus de mise en avant des traditions et cultures locales
- Sensibiliser les résidents à l'importance du développement du tourisme, et développer des activités qui mélangent locaux et touristes
- Améliorer la qualité dans les structures accueillant des touristes

Comment améliorer l'inclusion des résidents ?

Détails des principales idées spontanément citées par les résidents



- **Adapter / Diminuer les prix / Différencier les prix / Diminuer les prix des billets d'avions** : une proportion importante des habitants de la Province Sud estime que les prix pratiqués sont trop élevés. Bien que la plupart des mentions se réfèrent aux hôtels ou aux restaurants, les prix des activités et autres commerces ont également été cités en exemple. Outre leur capacité réduite à payer de tels prix en qualité de résidents, beaucoup considèrent que cela affecte l'attractivité de la Nouvelle-Calédonie en tant que destination. Cela s'ajoute à l'obstacle que constitue le prix des billets d'avion ; certains évoquent des possibilités de prix différenciés.
- **Dynamiser, créer plus d'animations, d'activités ou événements** : de nombreux résidents considèrent que la Province Sud devrait étoffer son offre d'activités (culture, divertissement, nature) : visites de parcs naturels, plongée avec un guide, promenades en bateau, etc.), de vie nocturne, de spectacles et d'événements. En ce sens, ils estiment qu'actuellement il y a peu de choses à faire lors d'une visite.
- **Sensibiliser les résidents au sens de l'accueil, être plus souriant / développer la formation** : beaucoup ont déclaré que les habitants ne se montrent pas spécialement accueillants envers les visiteurs, à commencer par les professionnels du tourisme qu'ils jugent insuffisamment formés (aéroports, hôtels, restaurants, activités, magasins, etc.). Un besoin de sensibiliser à l'importance d'un accueil chaleureux pour la réputation d'une destination, en plus de la formation visant à améliorer la qualité de l'accueil et des services.
- **Préserver l'environnement, la propreté des rues, la gestion des déchets** : l'offre nature en Nouvelle-Calédonie est sans aucun doute l'un de ses plus grands atouts en tant que destination. Les habitants estiment qu'il faut en prendre soin afin d'éviter l'accumulation de déchets qui dégradent ces lieux. A cela s'ajoute l'appel à plus de propreté dans les rues, mais aussi à une plus grande disponibilité des toilettes publiques.
- **Renforcer la sécurité, soutenir la jeunesse** : les habitants demandent un renforcement de la sécurité dans les rues, notamment aux heures tardives de la journée. Ceci a été mentionné aussi bien pour les zones touristiques les plus fréquentées que pour des zones « tranquilles ». Certains déclarent que ces problèmes les empêchent de s'amuser lorsqu'ils sortent.
- **Soutenir l'organisation de réunions entre les habitants et les institutionnels / professionnels du tourisme** : il s'agit ici d'organiser le dialogue, faire entendre sa voix à travers des consultations ou sondage, mais aussi des espaces où les habitants pourraient participer à la prise de décision pour le futur du tourisme (tables rondes, réunions...).
- **Plus de communication sur la destination et les sites à visiter** : Une communication plus poussée sur la Province Sud (TV, réseaux sociaux...) pour émerger et développer la notoriété et l'attractivité de la destination en explicitant au mieux les atouts de la destination !

Sélection de témoignages illustratifs

Il faut attirer les touristes par des concerts et des animations.

Bien entretenir les endroits que les touristes visitent le plus souvent et baisser les prix pratiqués dans les hôtels.

Il faut faire participer les gens s'il y a des projets touristiques.

Plus d'activités au niveau des cultures locales et plus de randonnées

Il faut un bon accueil des visiteurs par le biais d'animations par exemple.

Il faut avoir plus de contacts et implication avec les habitants.

Améliorer les attractions, les activités en organisant des événements festifs.

Il faut mettre plus de toilettes publiques et nettoyer les tags et graffitis sur les murs.

Permettre à la population locale de mieux s'investir dans le tourisme à travers les formations, les colloques d'enseignement, avoir un personnel plus accueillant.

Améliorer la propreté des sanitaires publics.

Améliorer les services dans les restaurants et hébergements.

Il faut juste revoir les prix des billets d'avion.

Baisser les prix des hébergements!



Un peu plus d'activités touristiques.

Revoir la politique du tourisme afin de créer des manifestations festives comme des festivals, des concerts.

Plus d'activités nautiques, les concerts locaux, plus d'activités dans les montagnes et des randonnées.

Favoriser l'artisanat local! On peut embaucher des artistes locaux et plus d'animations.

Plus de sécurité parce que les touristes ne peuvent pas sortir le soir.

Il faut faire des panneaux d'affichages avec des mots anglais pour leur faciliter l'orientation.

Baisser les tarifs dans les hébergements, les restaurants et les transports.

Beaucoup de concertation, des réunions entre les habitants et les professionnels du tourisme.

Pour favoriser une bonne cohabitation entre résidents et touristes, plusieurs destinations créent des occasions de rencontres qui permettent d'améliorer la qualité de vie et aux autres de vivre un contact authentique avec les gens.

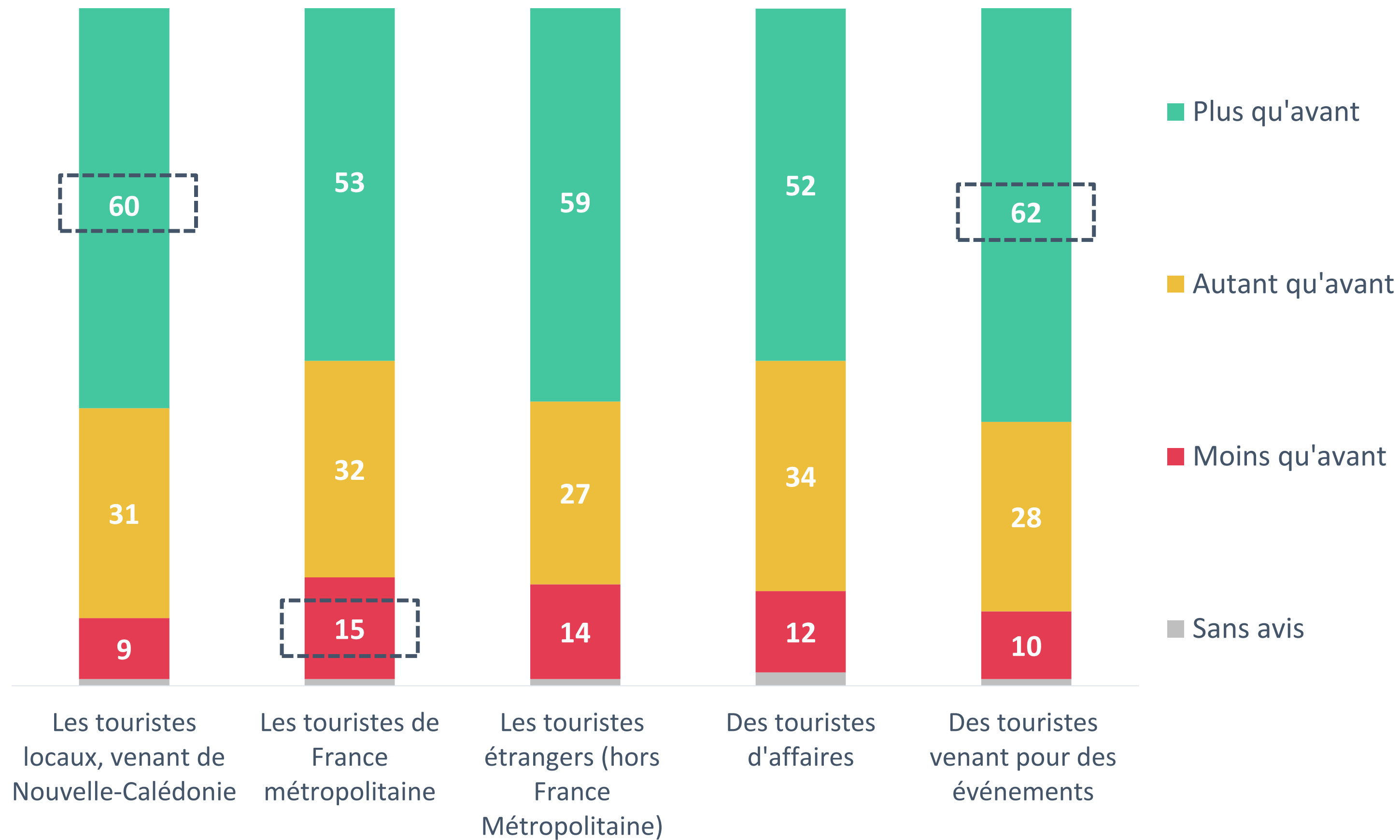
Il faut donner plus d'informations pour les habitants à la télévision, à la radio et dans les journaux.

Il faut faire des efforts pour bien recevoir les touristes dans de très bonnes conditions car ils sont une source de revenus pour tout le pays.

Quel tourisme pour demain ?

Segments de visiteurs prioritaires

Pour vous, à l'avenir, la Province Sud devrait-elle attirer plus, moins ou autant qu'avant les types de visiteurs suivants ?



Des habitants ouverts à tous types de clientèles !

- La majorité des habitants de la Province Sud ont exprimé le souhait de voir plus de visiteurs qu'auparavant, de **tous types**. Ils attendent notamment le développement d'un **tourisme de proximité** (qui expose moins aux aléas) et **événementiel**.
- Le développement du tourisme **local** (60% de plus qu'avant) est ainsi largement encouragé par les résidents, suivi des **touristes internationaux** (59%) hors France métropolitaine. La part de ceux qui aimeraient voir un peu moins de touristes venant de France métropolitaine est d'ailleurs un peu plus élevée (15%) : davantage de **variété attendue** dans le visitorat ?

4. Profil des ambassadeurs / détracteurs



Profil des plus « ambassadeurs » du tourisme

Quelques éléments de caractérisation en comparaison à ceux qui sont « moins favorables »...

Des ambassadeurs sur-représentés parmi les...

	Sentiment général (net)	Supporter de la croissance touristique	“Tourismophobes”
<i>Moyenne résidents</i>	44%	92%	1%
35-49 ans	55%	91%	1%
Zone très ou assez fréquentée par les touristes	51%	93%	1%



Profil des répondants un peu moins favorables ...

	Sentiment général (net)	Supporter de la croissance touristique	“Tourismophobes”
<i>Moyenne résidents</i>	44%	92%	1%
18-34 ans	40%	92%	2%
50+ ans	39%	92%	1%
Zone pas du tout fréquenté par les touristes	39%	91%	2%
Installé depuis moins de 15 ans	39%	92%	2%



Des scores qui restent très bons dans l'ensemble... il n'y a pas véritablement de « détracteurs » !

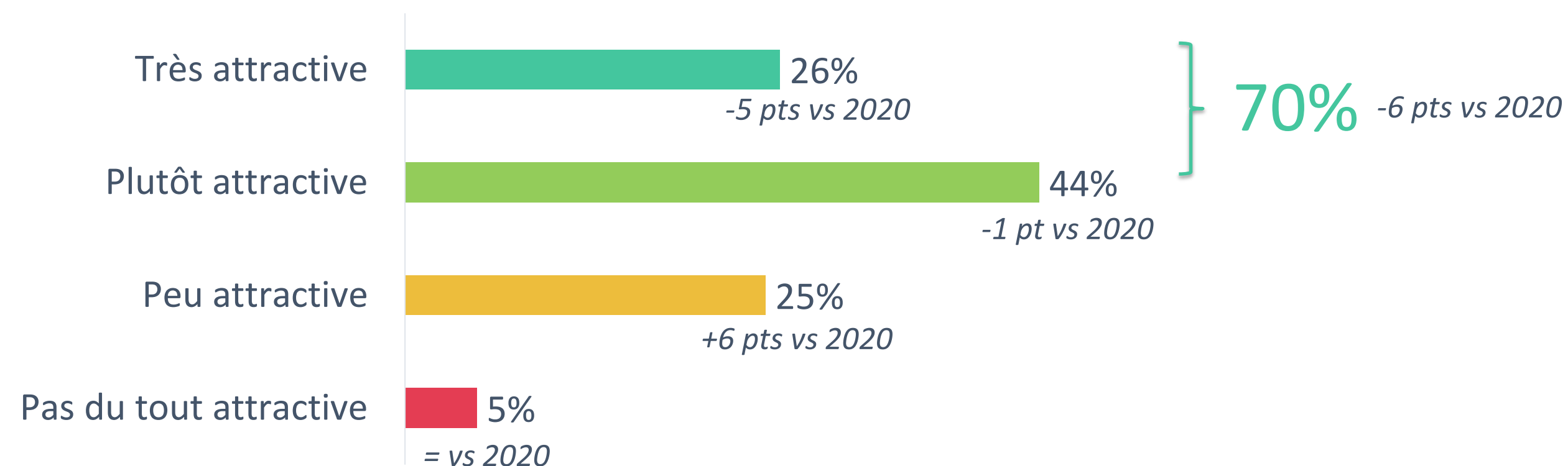


Résultats des questions *ad'hoc*



Plus des 2/3 des résidents jugent la Province Sud attractive !

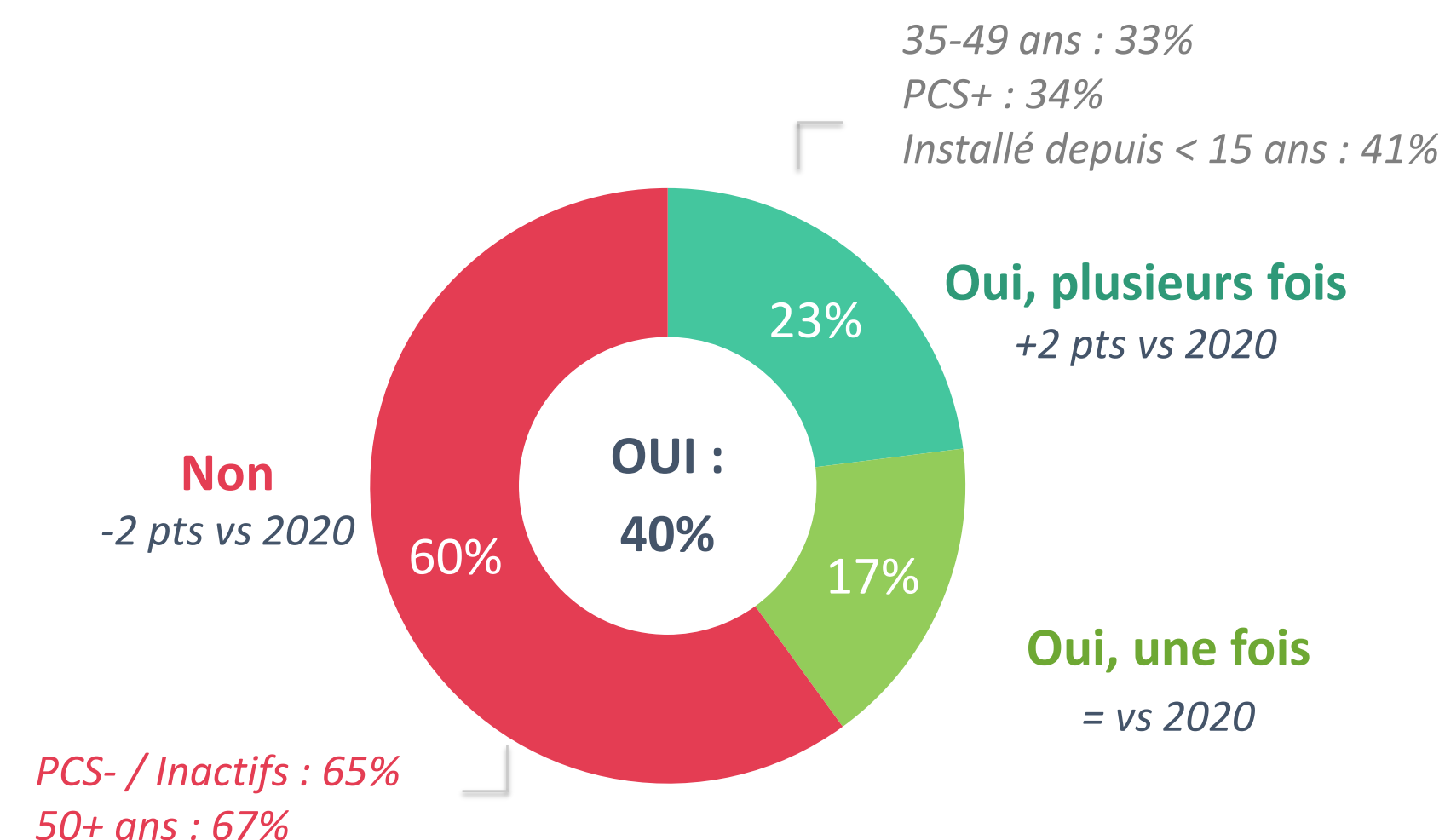
Vous diriez que la Province Sud est une destination...



- 7 résidents sur 10 estiment que la Province Sud est une destination attractive ; cela étant, soulignons que ce score recule significativement en comparaison avec 2020 (-6 pts).

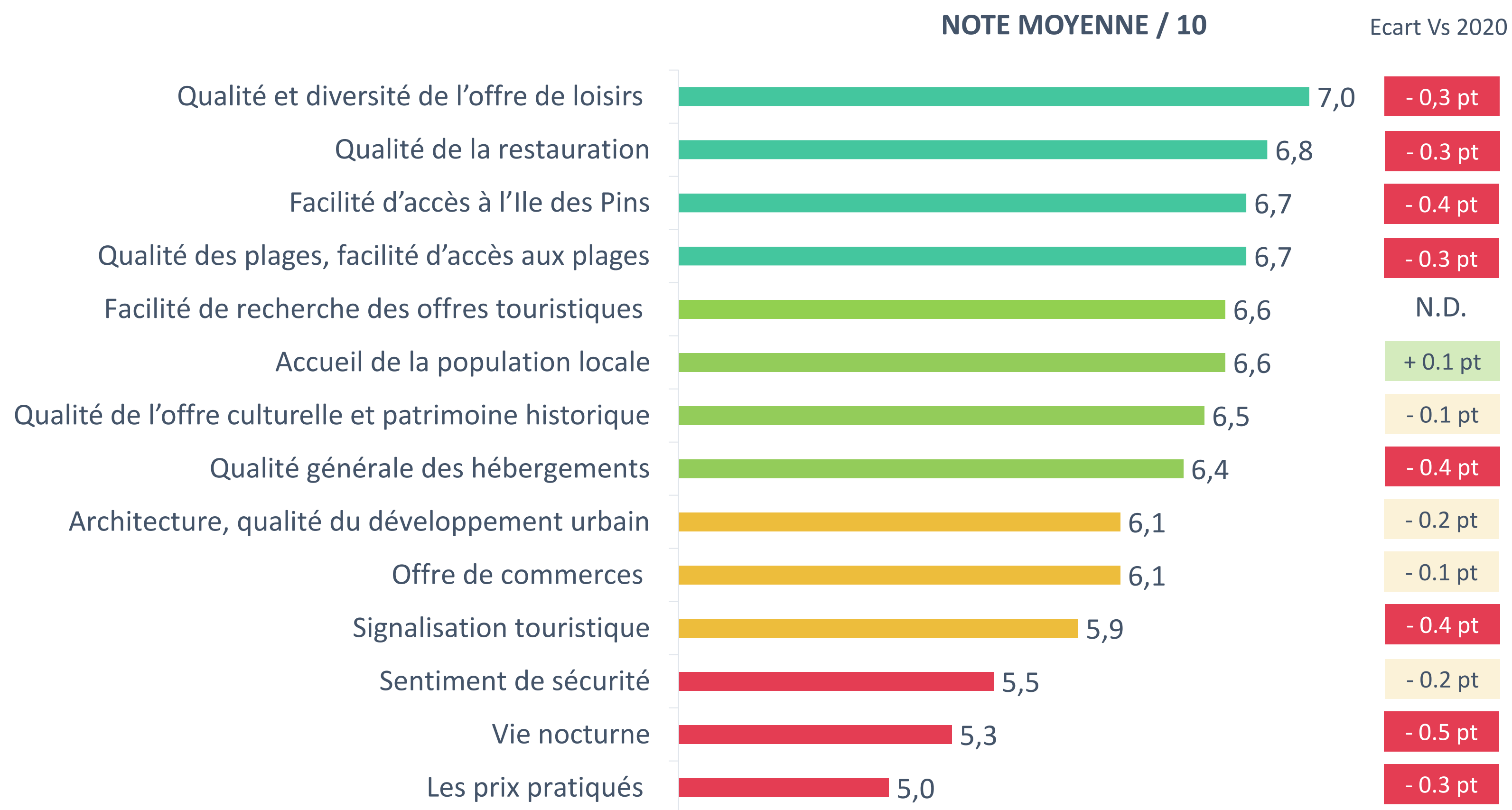
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous passé au moins une nuit dans un hébergement payant (hôtel, camping, résidence de tourisme, location meublée, chambre d'hôtes) en Province Sud ?

- 40% des résidents déclarent avoir passé au moins une nuit dans un hébergement payant au cours des 12 derniers mois.
- Un peu moins d'un quart (23%) l'ont fait plusieurs fois.
- Les nouveaux arrivants (installés depuis moins de 15 ans) semblent plus souvent partir à la découverte de la Nouvelle-Calédonie : ils sont 41% à déclarer avoir séjourné plusieurs fois en hébergement marchand au cours des 12 derniers mois.
- A l'inverse, les PCS-, les inactifs et plus de 50 ans sont moins nombreux à participer au tourisme local : 2/3 ne sont pas partis au cours des 12 derniers mois.



Des résidents qui jugent assez sévèrement la Province Sud en tant que destination touristique ...

De votre point de vue, par rapport à l'idée que vous vous faites de la Province Sud en tant que destination touristique, comment évaluez-vous chacun des aspects suivants ?
Sur une échelle de 1 à 10, que pensez-vous de...



Des résidents positifs à l'égard du tourisme...
mais qui notent durement la destination !

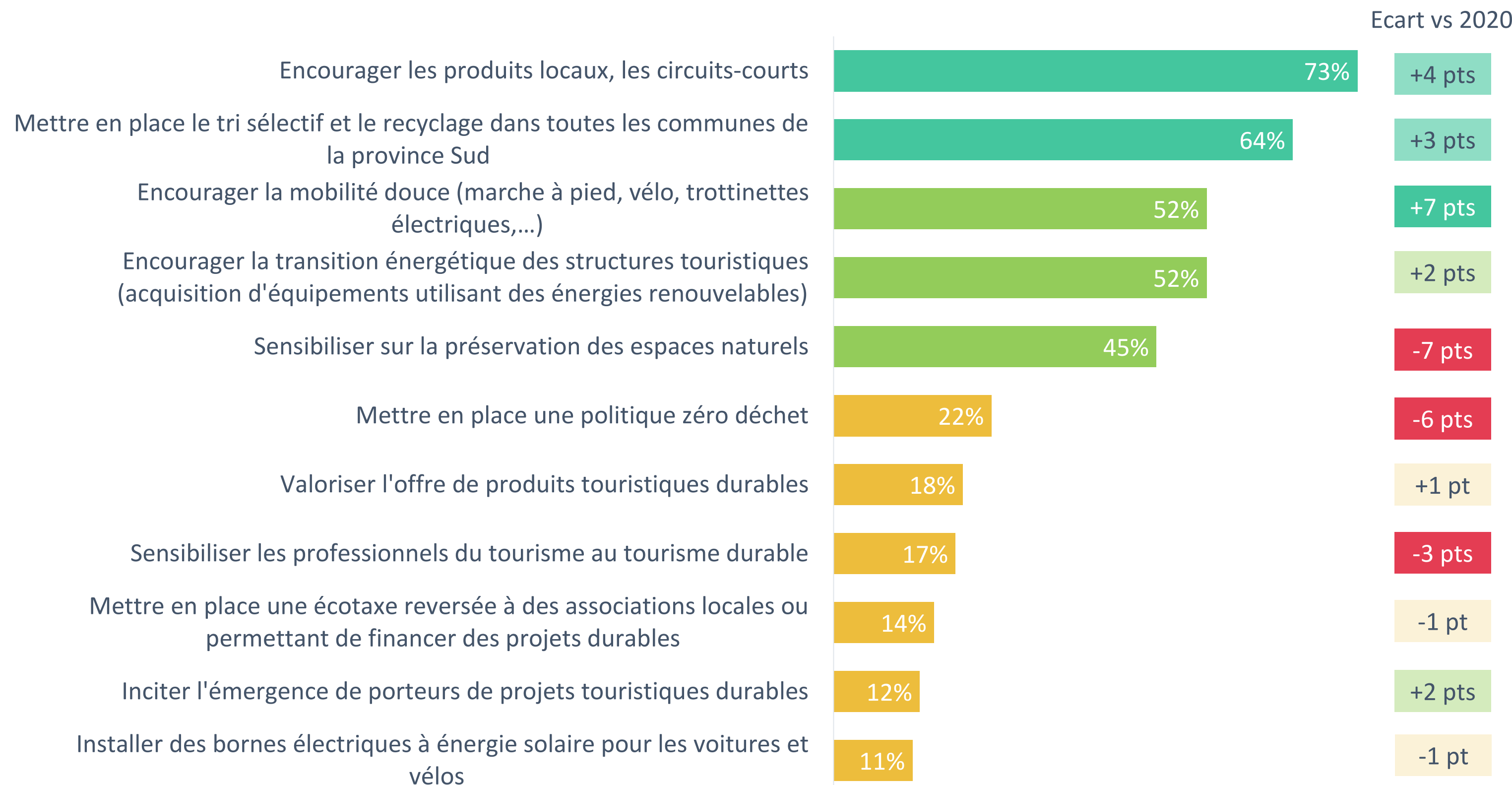
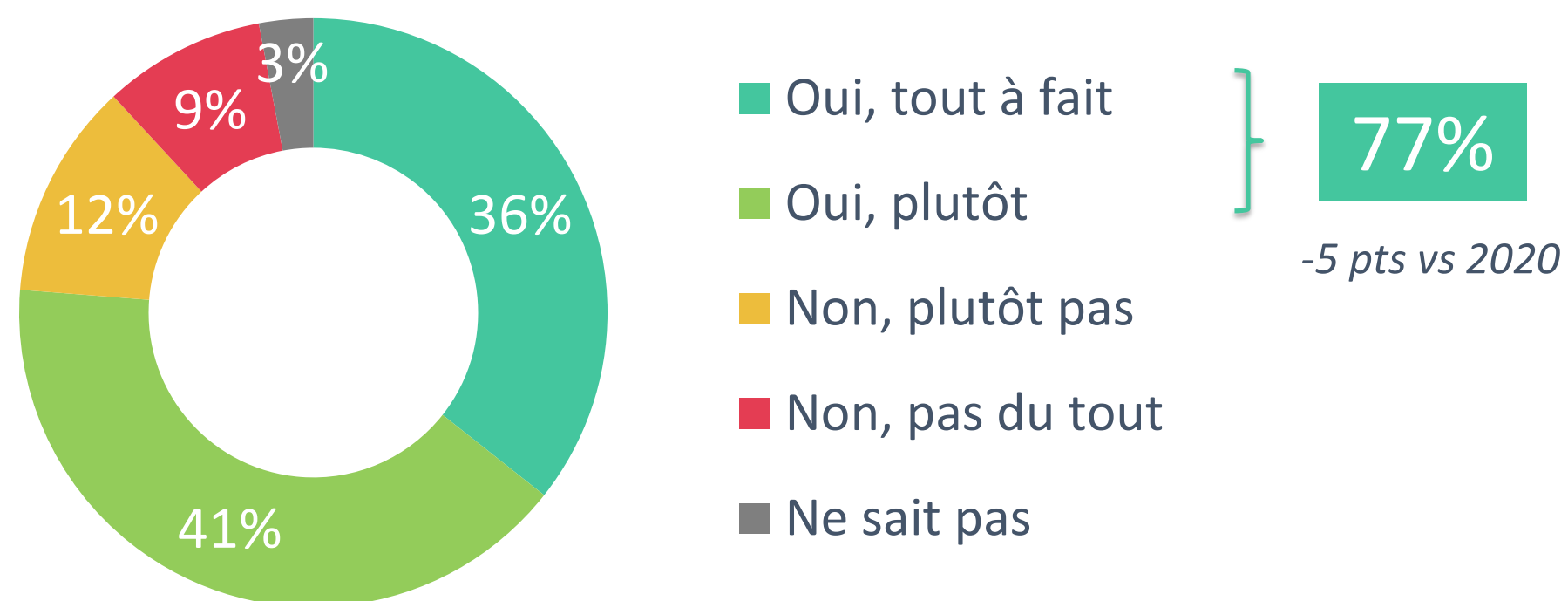
- La hiérarchie des évaluations est comparable à celle observée en 2020 ; cela étant, l'ensemble des dimensions recule, signe d'une situation qui ne s'améliore pas ? Les scores sont assez élevés pour ce qui concerne la variété de **l'offre culturelle et de loisirs**, la qualité de la **restauration**, la **facilité d'accès à l'île des Pins** ou encore la qualité des **plages** et leur **facilité d'accès**.
- A l'inverse, le **sentiment de sécurité**, la **vie nocturne** et les **prix pratiqués** sont les dimensions les plus **sanctionnées** et font logiquement écho aux suggestions exprimées spontanément par les résidents.
- Seule dimension qui ne recule pas... voire progresse légèrement : **l'accueil de la population locale**. Un bon point, s'agissant d'un **puissant levier de l'expérience visiteurs** !

Le développement d'un tourisme durable reconnu par 77% des résidents... mais un score en baisse !

- Plus des ¾ des résidents (77%) considèrent que la Province Sud développe un tourisme durable, responsable, soucieux des habitants et de l'environnement. Ce score est toutefois en recul de 5 points en comparaison à 2020. Principales mesures à prioriser : encourager le **local / les circuits courts**, mettre en place le **tri sélectif et le recyclage**, **encourager les mobilités douces**, inciter à la **transition énergétique des structures** touristiques (acquisition d'équipements utilisant des énergies renouvelables). Toutes ces dimensions progressent d'ailleurs Vs 2020.

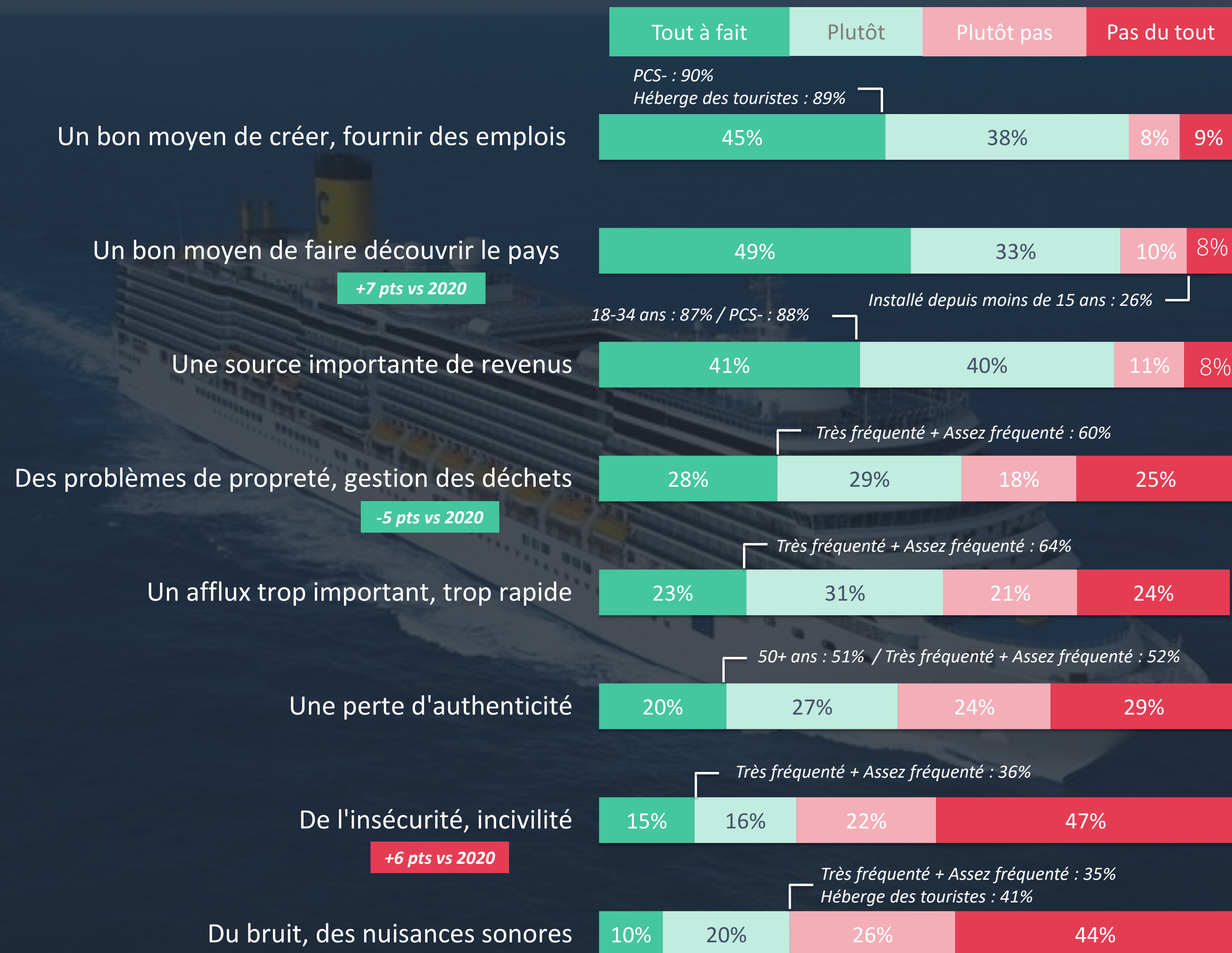
Diriez-vous que la Province Sud développe un tourisme durable, responsable, soucieux des habitants et de l'environnement ?

Selon vous, quelles seraient les mesures à prioriser par la province Sud pour le développement du tourisme durable ? (4 réponses maximum)



Zoom sur les bateaux de croisières

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?
Pour vous, les croisières représentent...



Des retombées économiques positives associées aux bateaux de croisière mais aussi quelques freins ...

- D'une manière générale, les résidents ont une **image assez positive** des bateaux de croisière, notamment en ce qui concerne leur **capacité à créer des emplois** (83%), leur **capacité à faire découvrir le pays** (82%) et leur **importance en tant que source de revenus / emplois**.
- Les avis sont **plus partagés** en ce qui concerne les **problèmes de propreté** (57% associent les bateaux de croisière avec des problèmes de propreté / gestion des déchets), et **l'afflux (trop) rapide et important de touristes** (54%).
- Les problèmes liés à la **perte d'authenticité** (46%), à **l'insécurité et à l'incivilité** (31%) et aux nuisances sonores (30%) sont moins cités. Cela étant, le **point de l'insécurité prend 6 pts** en comparaison à 2020.

6. A retenir !



Des résidents disposés à recevoir des visiteurs !

- Bien qu'ayant légèrement diminué depuis 2020 (-8 pts), **le score net général du sentiment des résidents envers le tourisme se positionne toujours au-dessus des normes RSI (+2 pts)** ; l'indicateur de "tourismophobie" reste quant à lui **au plus bas (1%)**.
- Les **résidents souhaitent massivement voir le tourisme se développer** : la part des « supporters » du tourisme, *i.e.* qui considèrent qu'il faut promouvoir la destination pour attirer des visiteurs surpasse la norme de +32 pts !
- L'indice de **prise en considération des habitants dans la politique touristique est de 37%** ; si le score est bon dans l'absolu en comparaison au benchmark, il a toutefois reculé de 9 points depuis 2020 : un point de vigilance pour continuer à faire adhérer les locaux au développement touristique.
- Les résidents estiment notamment que le tourisme a un impact positif pour leur **qualité de vie (+34 pts vs norme)**, pour la création d' **infrastructures (+28 pts)** ou encore pour la **protection de l'environnement (+24 pts)**.
- En revanche, ils peinent à relier le développement du tourisme avec la création d'**emplois (-9 pts par rapport à la norme et -10 pts Vs 2020)** ou encore son impact sur **l'économie locale (-45 pts par rapport à la norme et -18 pts Vs 2020 !)**. Le tourisme est ainsi vu comme une **opportunité de développement économique nécessaire** à la Province Sud.



Vigilance sur les questions relatives au coût de la vie, à la préservation du mode de vie local et à la sécurité !

- Un peu **plus des 2/3** des habitants de la Province Sud (65%) **considèrent que le tourisme ne génère pas de nuisances** : un score **très supérieur à la norme** (+26 pts) et **qui progresse** en comparaison avec 2020 (+ 6 pts). A l'inverse, 35% estiment qu'il y a des nuisances, essentiellement à **certaines périodes de l'année**.
- Parmi elles, **la pollution** arrive en tête des nuisances associées au développement touristique, citée par 74% des résidents, soit un niveau comparable à 2020. Autres aspects caractéristiques, c'est-à-dire davantage cités en Province Sud qu'ailleurs, c'est le risque de **perte d'identité et de dilution de leur mode de vie local** (+29 pts vs norme), de même que **l'augmentation du coût de la vie** (+27 pts), deux dimensions plus citées qu'en 2020. Les **problèmes d'insécurité ou d'incivilité** sont également davantage mis en avant en Province Sud qu'en moyenne (+11 pts vs norme). A l'inverse, les problèmes liés à la **propreté** et au **bruit** sont **moins souvent évoqués** qu'auparavant (respectivement -12 pts et -7 pts depuis 2020).



© Dustin Micheile

En écho, zoom sur les attentes spontanément formulées ...

- Les habitants de la Province Sud ont fréquemment suggéré la **nécessité de réduire les prix pratiqués** (dans les hôtels, restaurants, activités et commerces), autant pour eux en qualité de résidents que pour les visiteurs. Ils voient les prix, en particulier des **billets d'avion**, comme un **réel frein au développement touristique et qui pénalise l'attractivité de la destination** ; ils suggèrent d'ailleurs de subventionner les billets d'avion. Également, ils aimeraient un **traitement différencié**, *i.e.* que les habitants obtiennent des prix « plus justes ».
- Ils citent aussi massivement le **besoin d'une programmation plus nourrie**, avec une offre en matière **d'événements et d'activités** plus étoffée. Cela concerne la **vie nocturne**, les **activités de pleine nature**, et l'**offre d'activités culturelles et de loisirs**.
- Comme en 2020, les résidents expriment aussi le sentiment que la **destination et la population devraient progresser en matière d'accueil et d'hospitalité** : sourire davantage aux visiteurs ! Des besoin de formation à l'accueil, des campagnes de sensibilisation à mettre en place ?



© Sud Tourisme Nouvelle Calédonie

Une destination attractive selon les résidents, mais en perte de vitesse ?

- Une grande partie des habitants de la Province Sud (70%) **considère que la Province Sud est une destination attractive... mais ce score s'est érodé** depuis 2020 (-6 pts). Les aspects les plus attractifs concernent la **qualité et à la diversité des offres de loisirs, la restauration, les plages ...** Cependant, **certains aspects** apparaissent clairement **sanctionnés** et plus encore qu'en 2020 : le **sentiment de sécurité, la vie nocturne** et les **prix pratiqués**.

Le développement touristique de la Province Sud est considéré comme durable !



© Annca Pictures

- **77% des habitants considèrent que la Province Sud a développé un tourisme durable**, qui est aussi responsable et soucieux envers les résidents et l'environnement. Ce chiffre a toutefois légèrement diminué depuis 2020 (-5 pts). Les mesures attendues pour soutenir la durabilité consistent à **donner la priorité au local / aux circuits courts, au tri sélectif** et au **recyclage**, mais aussi à **encourager les mobilités douces** ou encore en incitant les structures touristiques à s'engager vers une **transition énergétique**.

Les bateaux de croisière sont perçus de manière positive, pour leur impact sur l'emploi et l'économie...

- Les résidents ont une **image plutôt positive des bateaux de croisière**, liée à leur impact potentiel pour **l'emploi, les revenus**. C'est aussi un moyen de **faire découvrir** la destination. Les **risques à maîtriser concernent l'afflux (trop) rapide et important** de visiteurs, les problèmes de **gestion des déchets** et de **sécurité** qui peuvent en découler (une dimension plus citée qu'en 2020 : + 6 pts).



© Social Butterfly

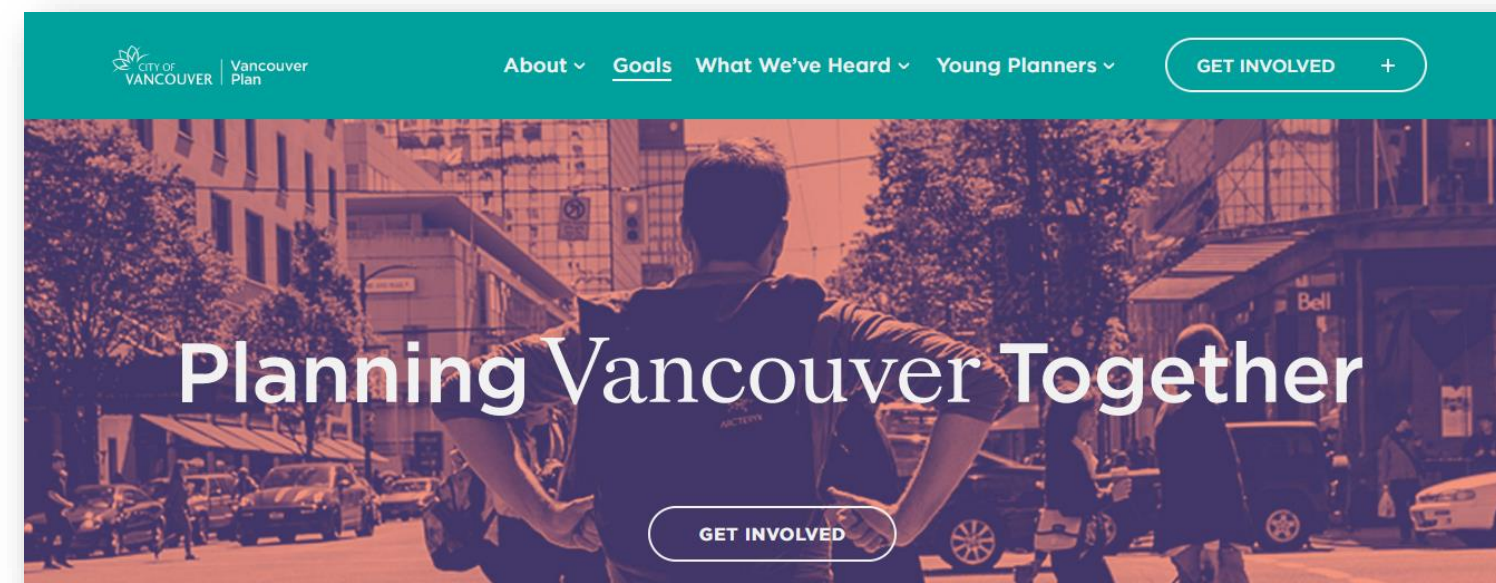


© Susan

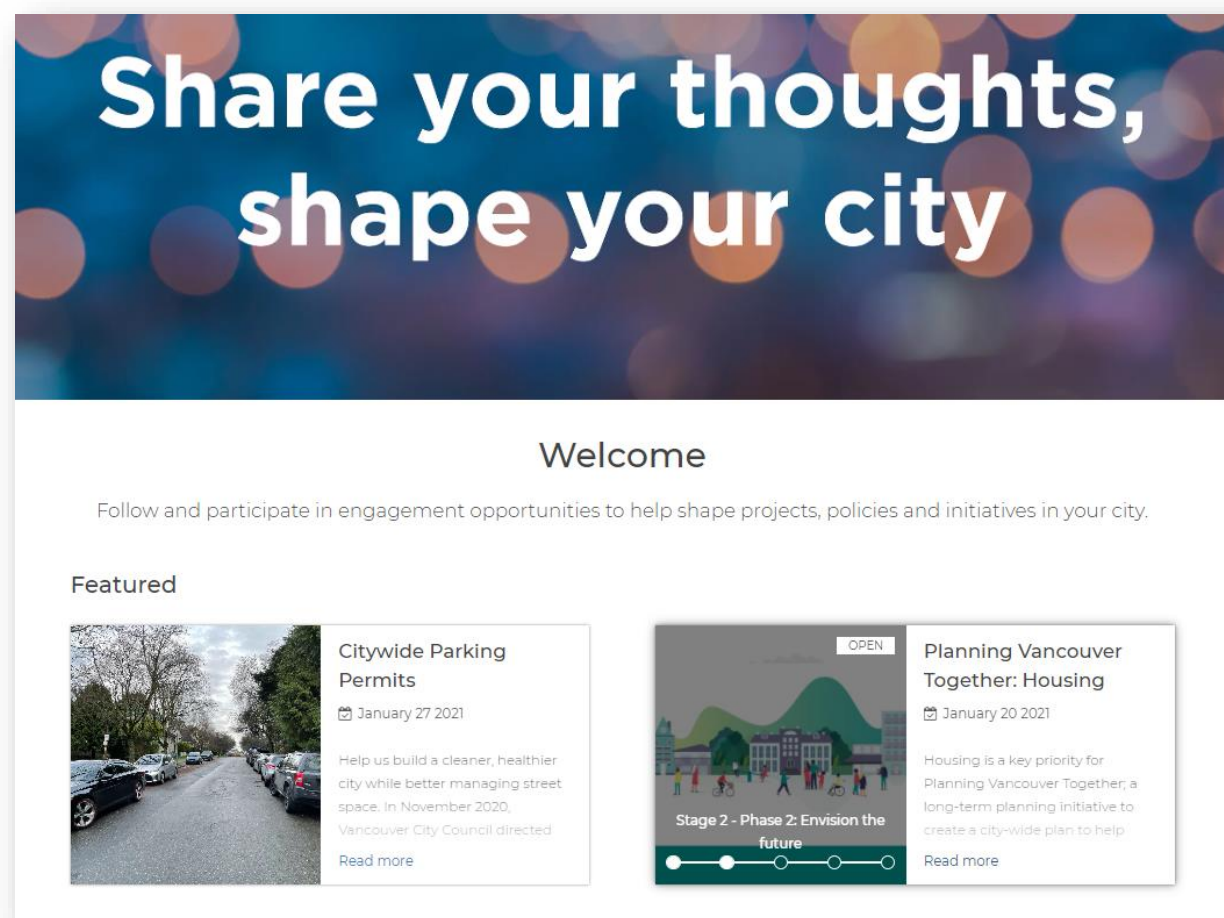
1 Favoriser l'implication et la participation des résidents à travers l'organisation (et la maîtrise) d'espaces de dialogue !

- Deux sites internet sont **spécifiquement dédiés aux initiatives de la population locale** :

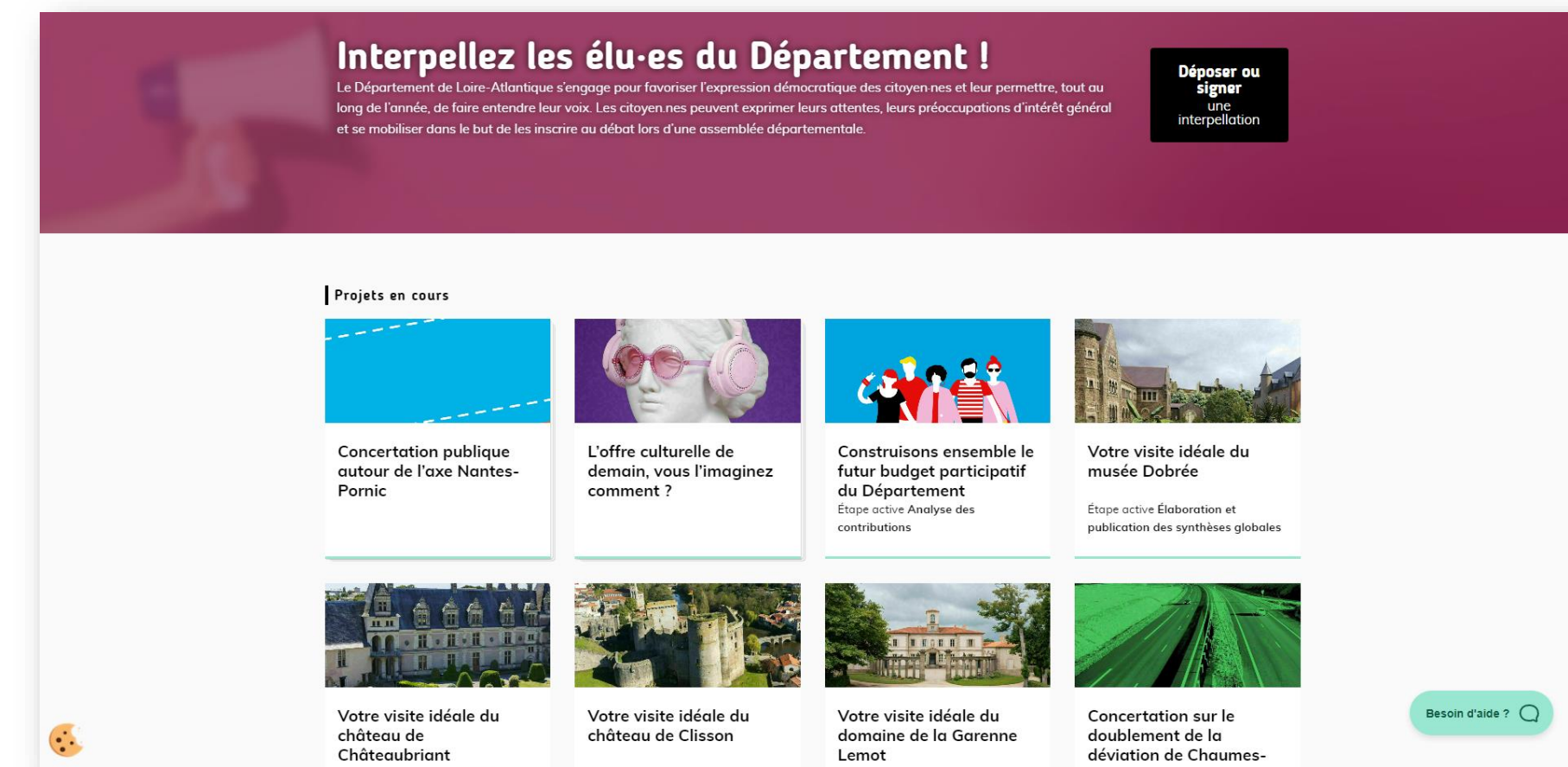
<https://vancouverplan.ca> : Ce site vise à **recueillir les voix de l'ensemble des communautés de Vancouver** afin de construire le « Vancouver de demain ». L'objectif est de contribuer à **définir les axes de développement** de la destination pour bâtir le futur avec les résidents.



<https://shapeyourcity.ca> : Offre la possibilité aux citoyens de **suivre les projets** (étape) et de **participer aux différentes initiatives**. Il regroupe aussi bien des projets environnementaux que sociaux. Quelques exemples en cours : « Citywide Parking Permits », « Housing », « COVID-19 Pulse Survey: Monitoring Ongoing Impacts » pour piloter l'opinion des résidents face au covid : besoins, comportements...



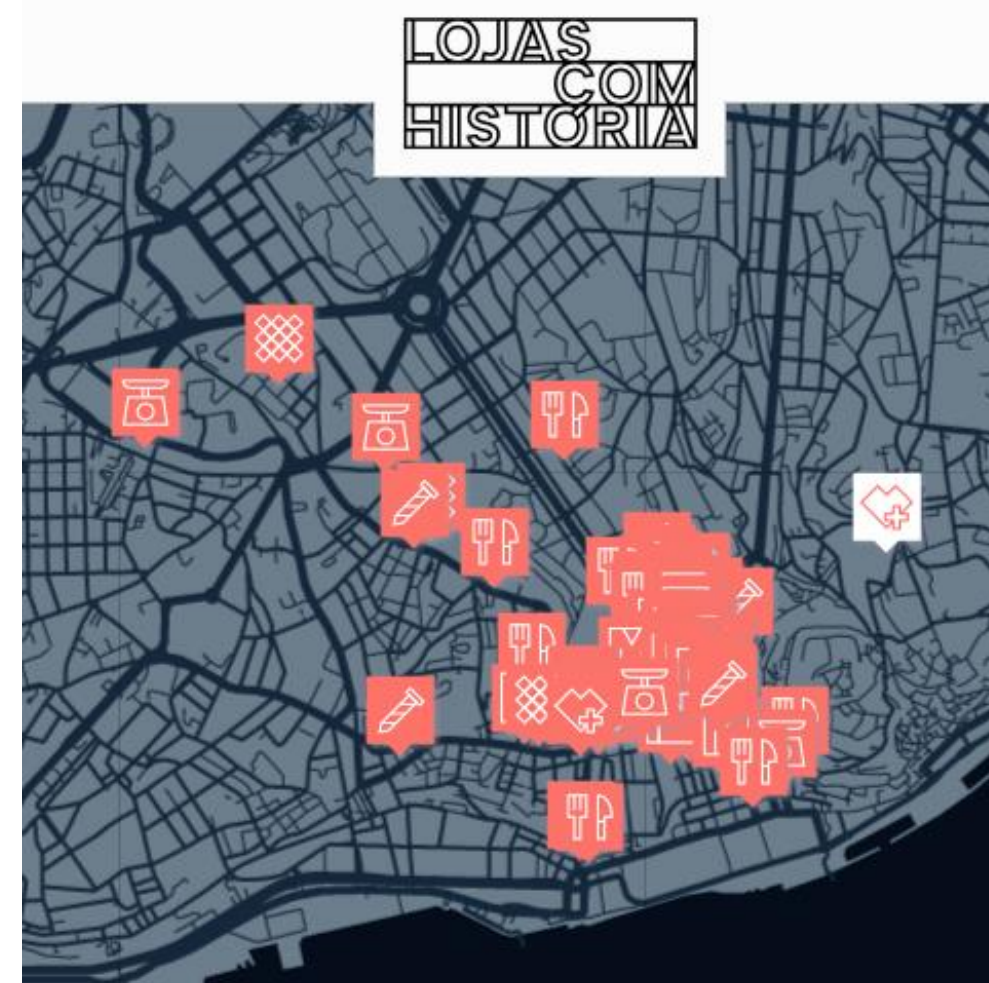
 Initiative de consultation citoyenne lancée en Loire-Atlantique sur l'avenir du tourisme.



<https://participer.loire-atlantique.fr/>

2 Un programme de soutien en faveur des commerces de proximité ; pour préserver l'identité locale...

- Pour répondre à l'enjeu de **non dilution du mode de vie local** et **préserver l'identité d'une destination**, il convient de **maintenir l'offre de commerces de proximité**.
- A l'instar de Lisbonne à travers son programme Lojas Com História qui reconnaît certains commerces ou activités comme **faisant partie intégrante de sa culture locale, de son identité et de son histoire**, les pouvoirs publics doivent soutenir les commerces indépendants qui contribuent à la vie locale et à **l'âme des villes et villages**.
- Cela répond par ailleurs à une **tendance croissante de consommation locale, de qualité, en circuit court**. Au-delà de la création d'un programme, certaines destinations urbaines ont choisi de délivrer au compte goutte les autorisations d'ouverture de magasins liés à une chaîne / franchise.



Etablissements faisant partie du programme Lojas con historia

A propos de TCI Research...

N'HESITEZ PAS A NOUS CONTACTER !

Nous sommes leader dans la mesure de la compétitivité des destinations et 100% dédié au secteur du tourisme.

Notre point de vue est résolument international.

Nos méthodologies sont endossées et primées par les organisations majeures du tourisme international.

Nous associons les enquêtes traditionnelles avec une analyse maîtrisée de la Big Data pour des études plus riches.

Des tableaux de bord en temps réel à l'analyse des tendances de long terme, le périmètre et les données dont votre destination a besoin !



- SATISFACTION DES CLIENTELES
- E-REPUTATION DES DESTINATIONS
- SENTIMENT DES RESIDENTS
- ANALYSE DES DEPENSES
- TENDANCES SECTORIELLES