



C O N S E I L
E C O N O M I Q U E
S O C I A L E T
E N V I R O N N E M E N T A L
D E L A N O U V E L L E C A L E D O N I E

RAPPORT & VOEU N°05/2014

Quel avenir pour notre tourisme ?



Présentés par :

Le président de la commission :

M. Pierre HENIN

Le rapporteur de la commission :

M. Jean-Claude BRESIL

Dossier suivi par :

Melle Caroline SIRET, chargée d'études au
CESE-NC.

Adoptés en commission, le 13 novembre 2014,

Adoptés en Bureau, le 17 novembre 2014,

Présentés en Séance Plénière, le 21 novembre 2014.

RAPPORT N°05/2014

Le conseil économique, social et environnemental de la Nouvelle-Calédonie, conformément à l'article 155 de la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie,

Vu la délibération modifiée n° 03/CP du 05 novembre 1999 portant organisation et fonctionnement du conseil économique et social de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la délibération n° 04-CES/2010 du 28 mai 2010, portant règlement intérieur du conseil économique et social,

Vu la proposition présentée au bureau du CESE en date du 24 mars 2014, relative à la mise en place d'une autosaisine *concernant l'avenir du tourisme en Nouvelle-Calédonie*,

A confié le soin d'instruire ce dossier à la commission du développement touristique.

Elle s'est réunie à plusieurs reprises pour auditionner les professionnels de la petite hôtellerie ainsi que de l'hôtellerie de luxe de Nouméa, de la Grande terre et des Îles Loyauté, les agences de voyages, les tours operator, les sociétés d'économies mixtes, les provinces, les opérateurs aériens et les personnes suivantes :

DATES	LES INVITÉS AUDITIONNÉS
21/03/2014	Réunion de cadrage
03/04/2014	-Monsieur Patrick CARDIN , directeur de l'hôtel le Lagon, -Monsieur Corentin BONNET , directeur de l'hôtel du Centre de Ducos, -Monsieur Jean-Jacques ALLEGRE , directeur du Naïna Park hôtel, -Monsieur Pascal ROCHE , directeur de l'hôtel Evasion 130, -Monsieur Eugène HERNU , directeur de l'hôtel de la Néra.
17/04/2014	-Madame Cécile KUBECK , directrice de l'hôtel l'Hibiscus à Koné, -Monsieur Jean BROUDISSOU , directeur du relais de Poingam, -Monsieur Stéphane BRUN , directeur du Tiéti de Poindimié, -Madame Marie-Paule PATEL , directrice du Drehu village à Lifou, -Monsieur Boris SEVESTRE , directeur du Paradis d'Ouvéa, -Monsieur Régis RIGAULT , directeur du Nengone village à Maré.
12/06/2014	-Monsieur Edouard XUMA , vice-président de l'Union des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (UNHNC) et directeur des opérations du pôle tourisme de la SAEM SODILE, -Monsieur Georges DECHAINED , directeur général délégué SA SDPS (Ramada Plaza), -Monsieur Dominique MICHAUD , directeur général du groupe Starwood Nouvelle-Calédonie et du Méridien.
26/06/2014	-Madame Jennifer LEE-COURTAUX , directrice régionale marketing et commerciale du groupe Starwood Hôtels & Resorts (les Méridiens et Sheraton de Déva).
03/07/2014	-Monsieur Jean-Jacques COCQUET , vice-président du syndicat des agences de tourisme de Nouvelle-Calédonie, -Monsieur Gilbert THONG , directeur de l'agence maritime Kenua, -Monsieur Hervé MOAL , gérant de Nouméa Yacht Services, -Monsieur Laurent EMERY , manager de l'agence Eden Tour.

DATES	LES INVITÉS AUDITIONNÉS
17/07/2014	- Monsieur Yannick GLOUX-BAUCHET , vice-président de la commission du tourisme de la CCI, accompagné de madame Laure AUBIN , responsable des aérodromes domestiques, - Monsieur Didier TAPPERO , directeur général de la société AIRCALIN, - Monsieur Yves GOYETCHE , directeur général de l'institut calédonien de participation (ICAP).
24/07/2014	- Monsieur Philippe DUNOYER , président de PROMOSUD, accompagné de monsieur Daniel MERELLE , responsable des activités et participations hôtelières et président de la société océanienne d'hôtellerie (Oure Tera).
31/07/2014	- Madame Martine LAGNEAU , 1 ^{ère} vice-présidente de la province Sud, accompagnée de monsieur Raphaël LARVOR , directeur adjoint de la DEFE, - Monsieur Michel AUCLAIR , associé au sein du cabinet de conseil AUCLAIR-DUPONT.
07/08/2014	- Monsieur Jean RAMBAUD , directeur général du Groupe GLP Hôtels (l'Escapade Îlot Maître, le Nouvata Parc et la Promenade) et président de l'Union des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (UHNC), - Mademoiselle Anna-Léa IMHOFF , étudiante en BTS tourisme du lycée Lapérouse.
<p><i>Lesquels ont apporté un précieux concours aux travaux du conseil économique, social et environnemental dont les conclusions vous sont présentées dans le vœu ci-joint.</i></p> <p><i>La SODIL ainsi que l'association HNAHLAPA ont transmis leurs observations par écrit.</i></p> <p><i>La province des Îles Loyauté, la direction générale de la société AIRCAL, l'association UFC Que choisir, la société des hôtels de Nouméa (SHN), la compagnie d'investissement Touristique (CIT) des grands hôtels du nord calédonien, la direction des Paillotes de la Ouenghi, la société Gites de Nouvelle-Calédonie se sont excusés de ne pouvoir participer aux discussions.</i></p>	
21/08/2014	Réunion de synthèse n°1
11/09/2014	Réunion de synthèse n°2
13/11/2014	Réunion d'examen & d'approbation en commission
17/11/2014	BUREAU
21/11/2014	SÉANCE PLÉNIÈRE
15	30

Sommaire

Introduction

I – Le B.a.ba du tourisme calédonien

A. Analyse statistique

1. *Y a-t-il plus ou moins de touristes ?*
2. *Les motifs touristiques*

B. Les limites de la comparaison avec Fidji et le Vanuatu

1. *Ce que disent les chiffres*
2. *La concurrence impossible*

C. Le ciel aérien calédonien

1. *Le réseau long et moyen-courrier*
2. *Le réseau domestique*
3. *Les réflexions relatives à l'efficacité du trafic*

D. Le charivari des acteurs

1. *Présentation des différents rôles*
2. *La Nouvelle-Calédonie, une destination unique ?*
3. *Le nouvel outil des contrats de destination*

II – Des moyens d'accompagner les différentes formes de tourisme

A. L'accompagnement du tourisme nautique

1. *L'essor du croisiérisme*
2. *Le cas des yachts*
3. *Les améliorations à apporter*

B. Le développement du tourisme de séjour

1. *Le marché hôtelier*
2. *La préférence aux structures de qualité*
3. *L'écotourisme de luxe*
4. *Le tourisme local et social*

C. L'attrait de la destination Nouvelle-Calédonie

1. *La « petite France dans le Pacifique »*
2. *Les niches d'activités*
3. *Le tourisme évènementiel et les voyages d'affaires*

D. L'importance de la formation aux métiers du tourisme

1. *La création d'emplois*
2. *Le développement des compétences*

Conclusion

"*Tout bien considéré, il n'y a que deux genres d'hommes dans le monde : ceux qui restent à la maison et ceux qui en partent.*"

Rudyard KIPLING¹

Introduction

Le tourisme se positionne au niveau mondial comme étant l'industrie dont la croissance est exponentielle, surpassant, approchant ou égalant de près les autres domaines d'activités à l'instar du pétrole, de l'agroalimentaire, des services ou encore des télécommunications. Il est devenu ces dernières décennies une véritable industrie et les pays se sont transformés en « destinations », produits de l'exportation internationale.

Contribuant à **9 % du PIB mondial** et offrant **1 emploi sur 11**, le tourisme occupe une place à part entière. La demande croît à mesure que le monde se découvre, permettant aux contrées les plus éloignées du développement d'obtenir un secteur générateur de devises et d'emplois².

Les flux financiers entourant le secteur, à l'échelle planétaire, atteignent des sommes qu'il est impossible d'appréhender. Néanmoins, l'organisation mondiale du tourisme (OMT) a démontré l'importance du poids économique du tourisme dans les économies des pays, afin de promouvoir le tourisme durable (qui constitue l'un des objectifs du Millénaire pour le développement). « *Le tourisme peut apporter une importante contribution aux enjeux économiques, climatiques et de pauvreté. Le tourisme représente plus de 45% des exportations de service dans les pays en développement pour lesquels il s'agit souvent d'une des seules portes d'entrée sur le marché du travail³.* »



La région Asie-Pacifique, en jaune ci-contre, a connu une hausse de 6% du nombre de ses visiteurs entre 2012 et 2013. Si les pays de l'Asie du Sud Est (Thaïlande, Philippines, Indonésie, etc.) figurent parmi les premières destinations visitées, l'Océanie enregistre + 5% de touristes par rapport à 2012, notamment grâce à l'attrait de l'Australie.

¹ *Lettres du Japon*, 1889, Rudyard KIPLING (1835-1936)

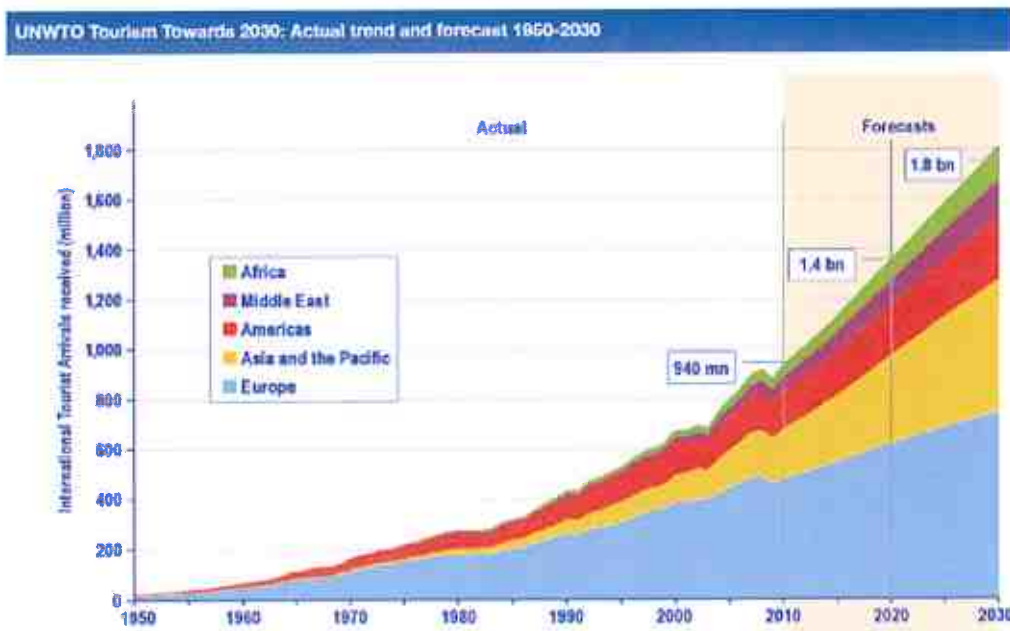
² Ces données proviennent du **Rapport annuel 2014 du tourisme** de l'organisation mondiale du tourisme, Edition 2014, accessible sur le site internet de l'organisation : <http://mkt.unwto.org/publication/>

³ Préface de monsieur Taleb RIFAI, secrétaire générale l'organisation mondiale du tourisme « *Tourism and the millennium development goals* »

Comme l'illustre le schéma ci-dessus, la plupart des continents ont connu une croissance en termes d'entrées, de dépenses et de recettes d'exportation :

- plus de **1 087 millions** de visiteurs ont été recensés, soit 52 millions de plus qu'en 2012,
- **873 milliards d'euro**⁴ pour les dépenses d'hébergement, de loisirs, d'alimentation, d'achats, etc.),
- **163 milliards d'euros**⁵ ont été consacrés aux transports aériens,
- le montant global des recettes générées par le tourisme pour l'année 2013 atteint les **1000 milliards d'euros**.

Dans ses prévisions pour l'année 2014, l'organisation mondiale du tourisme vise une augmentation de 4 à 4,5% du nombre de visiteurs. A l'horizon 2030, la progression des voyageurs, de même que l'augmentation des recettes dont la croissance a été rapide dès le début des années 2000, se poursuivra à un rythme de 3,3% par an (cf. graphique ci-après) :



Entre 2000 et 2014, le nombre de touristes a quasiment doublé.

A travers cette introduction, il ne fait plus aucun doute que l'industrie du tourisme est un secteur extrêmement porteur et rentable pour les pays, développés et en voie de développement. L'OMT prône ainsi l'essor de cette alternative économique tout en respectant les impératifs de la **maximisation des bénéfices** et de la **limitation des impacts négatifs** sur les populations ainsi que sur leur environnement.

Compte tenu de l'activité touristique de la Nouvelle-Calédonie, laquelle a généré **21 milliards de F.CFP de recettes en 2013**⁶, et eu égard aux interrogations concernant ce secteur, le conseil économique, social et environnemental, qui s'est penché à de nombreuses reprises sur ce secteur économique, a souhaité approcher de façon globale l'industrie touristique en Nouvelle-Calédonie.

⁴ Un peu plus de 104 176 609 020 000 milliards de F.CFP, soit 104 billions de F.CFP (1 euro = 119.33174 F.CFP)

⁵ Environ 19 451 073 620 000 milliards de F.CFP soit 19 billions de F.CFP (1 euro = 119.33174 F.CFP)

⁶ Source : **Rapport annuel 2013 de la Nouvelle-Calédonie**, IEOM. Dans le magazine de la province Sud Horizon de septembre, octobre 2014, il est avancé un montant de **35 milliards de F.CFP** de recettes générées par l'industrie du tourisme.

S'agissant d'un véritable enjeu planétaire, dont la croissance n'est plus à démontrer, comment se situe la Nouvelle-Calédonie dans cette tendance ? Dispose-t-elle des outils et des moyens suffisants pour bénéficier également de ce développement mondial ?

Quel est l'avenir du tourisme en Nouvelle-Calédonie ?

Persuadé que ce secteur est porteur de promesses professionnelles pour la jeunesse, créateur de richesses et qu'il est durable, le conseil économique, social et environnemental insiste sur la place et le rôle que le tourisme doit occuper dans l'économie de la Nouvelle-Calédonie et il revient sur les assises du tourisme de 2005 :

« Toute occupée à l'exploitation du précieux minerai, la Nouvelle-Calédonie s'est jusqu'ici peu, voire quasiment pas intéressée à son immense potentiel touristique. Bien que « plus grand Lagon du monde », le tourisme reste encore peu développé (...). Soucieux de rééquilibrer la structure de l'économie Calédonienne, de diversifier ses ressources par une nouvelle voie de développement, d'exploiter de manière durable le portefeuille des richesses locales, les élus de la Nouvelle-Calédonie ont décidé de mettre en chantier l'exploitation à part entière d'une nouvelle ressource : le tourisme⁷ ».

La Nouvelle-Calédonie dispose d'atouts précieux, recherchés et incomparables. L'immensité et la virginité de ses terres, de même que son lagon, inscrit au patrimoine mondial de l'humanité, sans oublier sa richesse culturelle, font du pays un havre de biodiversité, de beautés paysagères et d'authenticité que le monde rêve de découvrir. La Nouvelle-Calédonie ne peut pas rester en marge du développement touristique.

I – Le B.a.ba du tourisme calédonien

« Le tourisme est un phénomène social, culturel et économique qui implique le déplacement de personnes vers des pays ou des endroits situés en dehors de leur environnement habituel à des fins personnelles ou professionnelles ou pour affaires. Ces personnes sont appelées des visiteurs (et peuvent être des touristes ou des excursionnistes, des résidents ou des non-résidents) et le tourisme se rapporte à leurs activités, qui supposent pour certaines des dépenses touristiques⁸. »

A. Analyse statistique

Se voulant générale, cette partie a comme objet de présenter le touriste en Nouvelle-Calédonie : qui est-il ? Pour quelle raison choisit-il cette destination ? Seules les arrivées par avion, unique porte d'entrée en Nouvelle-Calédonie pour les visiteurs de longue durée⁹, sont prises en compte dans les données ci-dessous exposées.

⁷ Contexte du *Plan de développement concerté* de décembre 2005, élaboré à l'issue des Assises du tourisme de 2004.

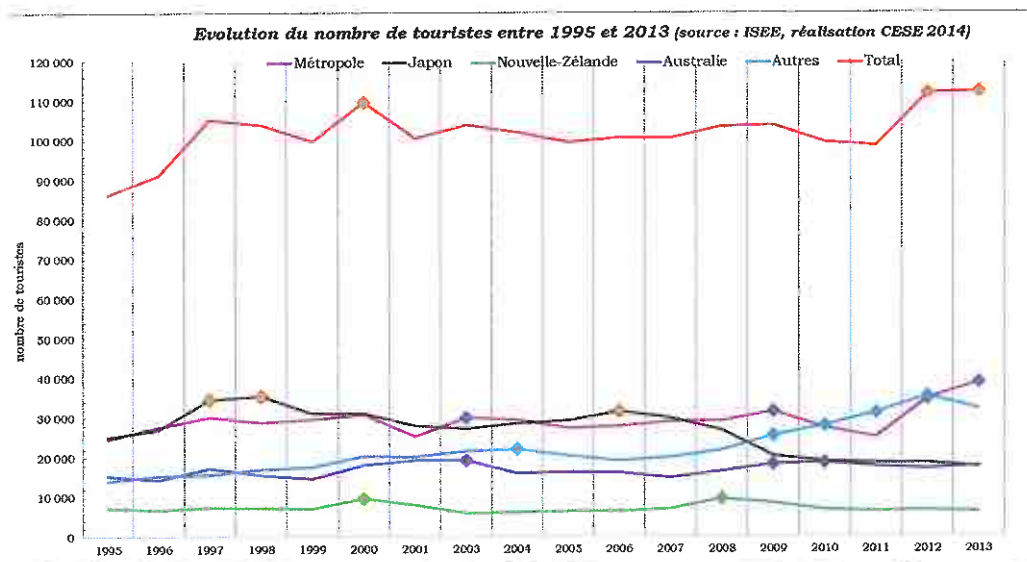
⁸ Définition élaborée par l'organisation mondiale du tourisme, consultable sur le site internet : <http://media.unwto.org/>

⁹ En effet, actuellement les croisiéristes ne touchent la Nouvelle-Calédonie que quelques heures.

1. Y a-t-il plus ou moins de touristes ?

Le graphique ci-dessous met en avant les éléments suivants :

- les arrivées d'étrangers dépendent des liaisons aériennes. Par exemple, lorsque la ligne d'AIRCALIN a été ouverte avec Séoul en juin 2008, cela a entraîné la suppression de rotations sur le Japon, le nombre de japonais a diminué de 10% ;
- entre 2011 et 2013, le nombre de touristes métropolitains a augmenté. Néanmoins, il convient de nuancer cette croissance compte tenu des raisons des séjours (vacances, recherche d'emplois, etc.)



Le nombre global de touristes varie de 100 000 à un peu plus de 110 000 depuis de nombreuses années.

Il est courant d'entendre que « le nombre de touristes n'a jamais dépassé les 110 000 » depuis de nombreuses années, en dépit des initiatives mises en place. Plus précisément, la fréquentation touristique de séjour a chuté de 4% durant l'année 2013 selon l'Institut des émissions d'Outre-Mer (IEOM) et ce, malgré la légère augmentation des touristes métropolitains.

Néanmoins, les premières données de l'ISEE pour l'année 2014, s'étalant de janvier à mai, démontrent une augmentation du nombre de visiteurs japonais de 21,1% et de 15,2% pour les néo-zélandais par rapport à 2013. En revanche, les touristes affinitaires (de métropole) et les australiens ont été 9% moins nombreux à visiter le pays¹⁰.

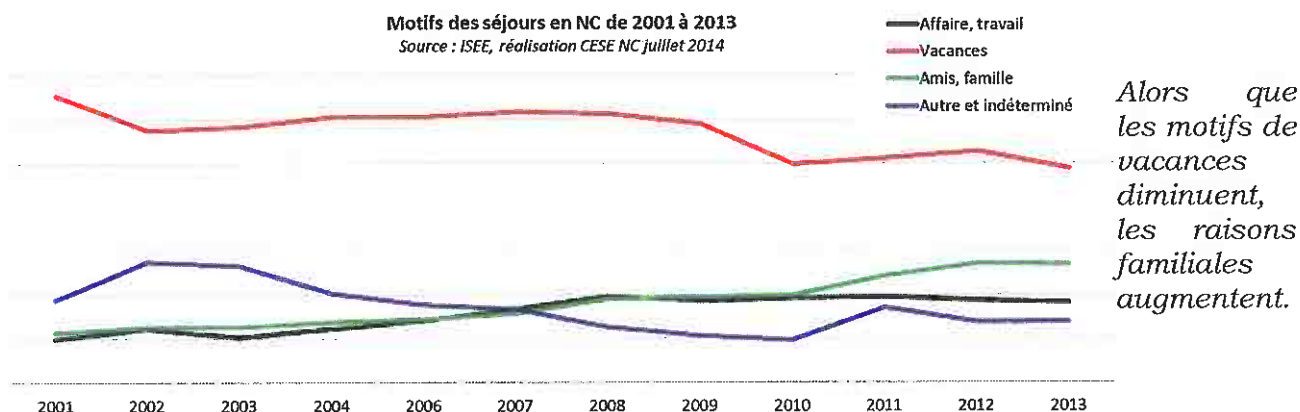
2. Les motifs touristiques

La majorité des séjours en Nouvelle-Calédonie, telle que démontrée dans le schéma ci-après, se fonde sur des motifs touristiques à l'exception des voyages d'affaires.

Le conseil économique, social et environnemental souligne l'ambiguïté des items sachant qu'une visite familiale correspond également à des vacances et inversement.

¹⁰ Pour en savoir plus, consulter le *Rapport annuel 2013 de la Nouvelle-Calédonie* de l'IEOM.

De fait, la courbe des « Vacances » est à lire en parallèle de celle relative à la visite de famille. Entre autre, la catégorie « Autre et indéterminé » n'apporte pas de renseignement.



En conclusion, les principaux touristes sont **australiens, néo-zélandais, japonais** et **métropolitains**. La part des autres nationalités, loin d'être négligeable, englobe les européens (les italiens et les suisses par exemple), les américains, etc. Malgré le tassement des flux touristiques enregistrés, il semblerait qu'une légère hausse soit éprouvée au début de l'année 2014. Il conviendra néanmoins, pour effectuer une analyse plus fine, d'attendre l'intégralité des données statistiques de l'ISEE pour l'année en cours.

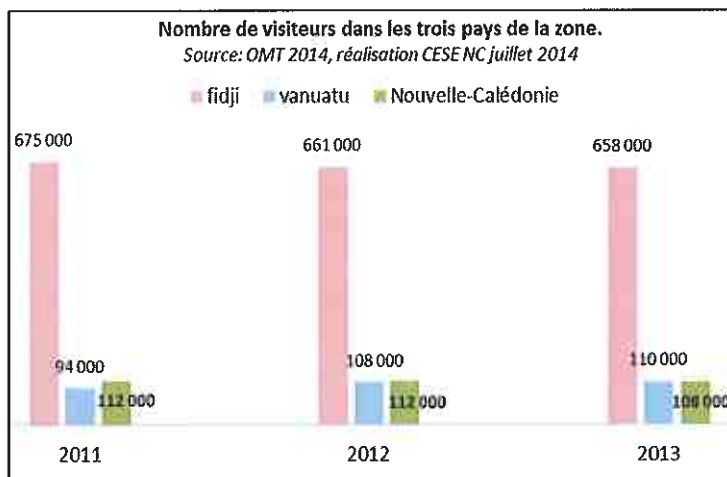
Alors que la Nouvelle-Calédonie peine à attirer plus de touristes, le conseil économique, social et environnemental du développement touristique a relevé que deux autres archipels de la région parvenaient à capter plus de visiteurs : le Vanuatu et Fidji.

B. Les limites de la comparaison avec Fidji et le Vanuatu

1. Ce que disent les chiffres

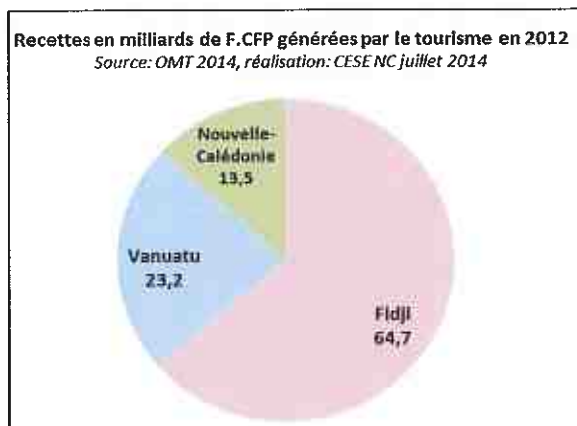
En préambule, l'institution relève l'inexactitude du constat, souvent exprimé, indiquant que « le Vanuatu capte un nombre plus important de visiteurs que la Nouvelle-Calédonie. »

En effet, selon l'organisation mondiale du tourisme, et tel qu'illustré dans le schéma ci-contre, la Nouvelle-Calédonie et l'archipel ni-Vanuatu accueillent un nombre d'étrangers similaire (hors croisiéristes).



Cependant, alors que la Nouvelle-Calédonie, ainsi que Fidji, enregistrent une légère baisse de leur fréquentation touristique, le conseil économique, social et environnemental remarque que le Vanuatu parvient à voir cette population croître.

En revanche, il constate que le Vanuatu bénéficie d'une entrée de devises près de deux fois supérieure à la Nouvelle-Calédonie.¹¹



Comme démontré ci-dessus, il rappelle que les touristes affinitaires occupent la place la plus importante de la composition touristique de la Nouvelle-Calédonie.

Or, ces derniers disposent d'un hébergement par le biais de la famille ou des amis, ce qui peut diminuer le poste des dépenses.

Par conséquent, le conseil économique, social et environnemental attire l'attention sur la comparaison portant sur la fréquentation touristique de ces pays, sachant que leur composition diverge. De fait, en ôtant les voyageurs affinitaires du décompte, la supériorité numérique du Vanuatu serait évidente.

2. La concurrence impossible

Le syndicat des hôteliers, dans une étude relative à la rentabilité des établissements menée en 2011¹², démontre que la concurrence est importante avec Fidji et le Vanuatu. L'une des conclusions que relève le conseil économique, social et environnemental porte sur le difficile amortissement des structures d'hébergement en Nouvelle-Calédonie. En effet, en prenant en compte le coût de la **construction**, les frais **d'exploitation** et de **fonctionnement**, il ressort que le dispositif de la double défiscalisation est indispensable pour obtenir des prix de nuitées équivalents à ceux des pays voisins, sans toutefois enregistrer des bénéfices intéressants (de 0 à 0,5%). Sans ce montage financier, et sans augmenter le coût d'une chambre, les résultats sont négatifs.

Il expose que le coût de fonctionnement d'un établissement hôtelier est largement inférieur à Fidji et au Vanuatu, notamment en matière de charges de personnel, ce que préfèrent les **investisseurs, lesquels souhaitent un véritable retour sur investissement.**

Pour illustrer son propos, il prend l'exemple des différences salariales entre les trois pays ¹³:

¹¹ Avertissement de lecture : les grilles utilisées par l'OMT et l'ISEE étant différentes, le montant des recettes pour la Nouvelle-Calédonie valent pour le premier 13,5 milliards de F.CFP et 21 milliards de F.CFP pour le second.

¹² Etude de Rentabilité Hôtellerie 2011, syndicat des hôteliers.

¹³ Sources : hôteliers de Nouvelle-Calédonie

	Salaire mensuel minimum	Temps légal de travail / semaine	Congés payés	Indemnisation maladie
Nouvelle-Calédonie	+ 150 000 F.CFP	39h	30 jours	30 jours
Fidji	~ 32 000 F.CFP	48h	12 jours	21 jours
Vanuatu	~ 28 000 F.CFP	44h	10 jours	12 jours

Ainsi, les directeurs des établissements hôteliers à Fidji et au Vanuatu dépendent moins de charges sociales et salariales et ce, pour un coût des nuitées quasi équivalent; le bénéfice retiré est plus intéressant qu'en Nouvelle-Calédonie.

Par ailleurs, il met en exergue la situation de ces deux petits Etats insulaires du Pacifique dont l'industrie du tourisme occupe près de 25% du PIB alors qu'en Nouvelle-Calédonie, le nickel demeurant au premier rang (y contribuant à environ 10%) le tourisme contribue pour 4% du PIB. Ainsi, en Nouvelle-Calédonie il s'agit d'une économie secondaire.

Le conseil économique, social et environnemental souligne qu'avec un plus grand nombre de touristes, notamment non affinitaires, le taux de remplissage des structures augmenterait passant ainsi de 50% environ (actuellement enregistré) à 70%, lequel représente le point d'équilibre des hôtels. Or, les touristes préfèrent les pays de la zone dont le coût de l'approche aérienne est inférieur. Dès lors, l'institution s'interroge sur le **fonctionnement du ciel aérien** de la Nouvelle-Calédonie.

C. Le ciel aérien calédonien

PLAN DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE CONCERTÉ :

- Adapter la politique commerciale, la modularité et la saisonnalité des tarifs aériens ;
- Optimiser le programme de vols AIRCALIN, augmentation des capacités ;
- Proposer de nouveaux services et augmenter le taux de remplissage des vols ;
- Construire des séjours combinés Nouvelle-Calédonie et autres pays de la zone ainsi que des transports combinés en interne (avion et bateaux) ;
- Mettre en cohérence les transports aériens locaux et internationaux pour un acheminement vers la destination plus rapide ;
- Rendre les vols AIRCALIN disponibles aux pays prioritaires (Australie, Nouvelle-Zélande et Japon).

1. Le réseau long et moyen-courrier

Il est un fait que le coût d'approche de la Nouvelle-Calédonie est élevé. Certains diront que les prix des billets d'avion sont fixés par l'absence de compagnie concurrente à l'entreprise locale.

S'agissant de l'ouverture du ciel aérien :

Le conseil économique, social et environnemental expose que la Nouvelle-Calédonie ne constitue pas, à ce jour, une destination attrayante pour les compagnies étrangères. Bien que le ciel aérien soit ouvert aux pays émetteurs de touristes, à savoir l'Australie, la Nouvelle-Zélande et le Japon, les conditions pour atterrir à l'aéroport de la Tontouta dissuaderaient les transporteurs, préférant d'autres destinations, plus économiquement rentables.

Par exemple, l'institution évoque le déficit d'environ 1,2 milliard de F.CFP par an enregistré par la compagnie AIR AUSTRAL lorsque celle-ci effectuait des rotations en Nouvelle-Calédonie. La compagnie locale perdait quant à elle 700 millions de F.CFP par an.

A la question de savoir plus précisément les raisons qui démotivent les compagnies aériennes étrangères de se poser à l'aéroport de la Tontouta, le conseil économique, social et environnemental a pris connaissance des éléments suivants :

- l'absence de **trafic aérien international**. La Nouvelle-Calédonie ne constitue pas un carrefour aérien ;
- le **coût du toucher** d'un avion et de l'utilisation des structures de l'aéroport eu égard à la faible demande. Les avionneurs seraient en déficit ;
- et concomitamment, le manque d'intérêt touristique des marchés émetteurs.

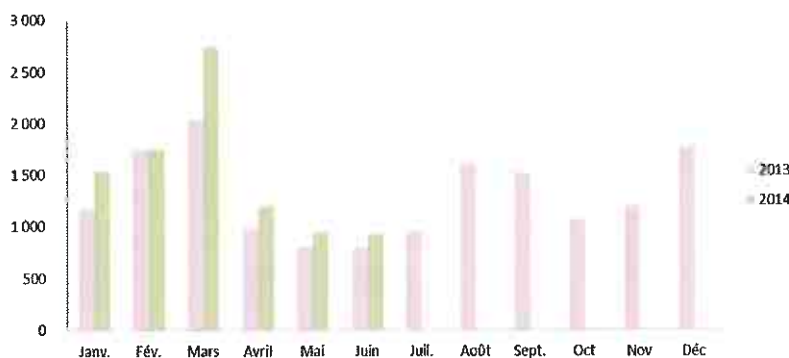
S'agissant du taux de remplissage des vols :

Le conseil économique, social et environnemental, rappelle que le trafic calédonien est saisonnier c'est-à-dire qu'en période de vacances, les avions partent remplis et reviennent à Tontouta vides. Les agents de voyages étrangers parviennent difficilement à vendre les places vers la Nouvelle-Calédonie dans la mesure où il n'existe quasiment pas de disponibilité dans l'autre sens. Autrement dit, dans le sens Nouvelle-Calédonie – Extérieur, les avions sont toujours remplis ce qui empêche le retour des touristes.

Pour pallier cette problématique, la compagnie a élaboré un schéma de développement concernant entre autre la disponibilité des places sur les vols, dans les deux sens. Plus concrètement, des **sièges sont réservés** pour les marchés japonais, australiens et néo-zélandais.

Arrivée de japonais entre 2013-2014.

Source : ISEE, réalisation: CESE NC août 2014



Bien que les résultats de cette mesure soient attendus d'ici quelques années, il note une légère augmentation du nombre de japonais entre 2013 et 2014 (pour la période de janvier à juin).

Par ailleurs, les autres pans de ce schéma de développement portent sur l'augmentation des fréquences et sur la modification des horaires. Cela passe par l'ouverture d'une rotation avec la ville de Melbourne ainsi que par la location d'un appareil supplémentaire. A ce titre, le conseil économique, social et environnemental estime que **l'exploitation en « leasing » d'un avion** constitue une alternative intéressante pour amplifier le trafic aérien.

2. Le réseau domestique

Considérant qu'un grand nombre de touristes souhaite visiter les Îles Loyauté ou l'Île des pins, à l'occasion de leur séjour en Nouvelle-Calédonie, le conseil économique, social et environnemental regrette que seulement 10% des visiteurs puissent y accéder.

Pour illustrer son propos, il se fonde sur trois cas de figure :

- le premier concerne le séjour d'un couple de touristes achetant une excursion sur l'une des Îles par le biais de tours opérateurs locaux. Au-delà des modalités d'accès à l'aérodrome de Magenta, il arrive que ces personnes soient **bloquées au départ ou à l'arrivée**, pour des raisons diverses ;
- le second prend l'exemple d'un couple de touristes désireux de visiter l'une des îles, mais contraints d'abandonner cette idée **faute de places disponibles**. A ce sujet, le conseil économique, social et environnemental explique que les résidents réservent leurs billets plusieurs mois en avance, lesquels sont modifiés quelques heures avant le vol. Il a pris connaissance que près de 550 annulations de dossiers avaient été enregistrées entre le 15 et le 20 décembre 2013 ;
- le troisième concerne une famille souhaitant venir en Nouvelle-Calédonie et notamment se rendre sur l'une des Îles. Malheureusement, la compagnie AIRCAL n'étant pas connectée sur le **système de réservation en ligne mondialisé**, l'agent de voyage éprouvera des difficultés à répondre à la demande. Sachant que son salaire dépend du nombre de voyages vendus, il préférera orienter ses clients vers une destination plus facilement accessible, à l'instar de Fidji.

Par ailleurs, le conseil économique, social et environnemental a pris connaissance de l'initiative de la province des Îles Loyauté de mettre en place des charters vers des destinations régionales (Vanuatu ou Norfolk), au départ de Lifou et de Magenta, à l'occasion d'événements culturels ou de jumelages scolaires. Il salue cette démarche d'autant que ce sont de petits appareils, au coût de fonctionnement moindre, qui effectuent ces rotations.

3. Les réflexions relatives à l'efficacité du trafic

Le conseil économique, social et environnemental souligne que **l'effet de volume permettra de diminuer les coûts de fonctionnement** de l'aéroport international de la Tontouta. Autrement dit, plus l'aéroport sera utilisé, plus les charges diverses s'étaleront. Pour ce faire, elle précise que l'enclenchement du développement touristique doit se fonder sur la compagnie locale AIRCALIN.

Concernant le transport intérieur, il recommande de durcir les modalités d'échanges et d'annulation des billets AIRCAL afin de limiter les vols vides. Puis, il s'interroge sur le projet d'une liaison maritime inter-îles, qui permettrait à des touristes de visiter deux sites. Il suggère que les charters régionaux soient généralisés.

Il encourage les discussions actuellement menées au sujet du développement des rotations ainsi que sur l'adhésion de la société au réseau international de réservation en ligne.

S'agissant du transport international, le conseil économique, social et environnemental salue l'initiative de la société AIRCALIN d'avoir élaboré son schéma de développement et elle précise que celui-ci s'ancre dans la dynamique des contrats de destination récemment mis en œuvre.

Il incite à la poursuite des réflexions portant sur l'augmentation du taux de remplissage des vols à commencer par l'application de tarifs préférentiels sur des billets non vendus, sous forme de sièges *low cost*.

Puis, compte tenu des conditions d'exploitation de l'aérodrome de Magenta (longueur de piste insuffisante et proximité avec les habitations), **le conseil économique, social et environnemental préconise de poursuivre la démarche de son déplacement intégral à l'aéroport de la Tontouta**. Ce dernier constituerait une plate-forme aéroportuaire de correspondance permettant aux compagnies aériennes de concentrer leurs avions en un point unique, formant ainsi un *hub*. Cette opération optimiserait le fonctionnement en baissant le coût d'exploitation. En parallèle, il insiste sur la **mise en place d'un plan de déplacement pour les usagers d'AIRCAL** se rendant à Nouméa pour des raisons familiales, médicales, scolaires ou professionnelles. Ce réseau de transport devra également apporter une solution aux touristes locaux désireux de se rendre sur les Îles Loyauté.

Ainsi, en considérant que les efforts réalisés auront un impact positif dans les prochaines années, l'institution souhaite aborder la vision de la Nouvelle-Calédonie à l'extérieur. En effet, s'appuyant sur l'hypothèse de l'augmentation du nombre de touristes grâce à la hausse des fréquences des vols, il s'interroge sur les motifs qui conduiraient les touristes de la zone à venir en Nouvelle-Calédonie.

D. Le charivari des acteurs

PLAN DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE CONCERTÉ :

- Créer une marque « Nouvelle-Calédonie » ;
- Inciter à la fédération de l'ensemble des acteurs touristiques dans une entité représentative unique et dynamique ;
- Mettre en cohérence l'information destinée aux touristes sur les produits et activités, améliorer la circulation de l'information entre acteurs ;
- Coordonner et mailler les « Points Info », les offices du tourisme et les trois GIE ;
- Renforcer la présence du pays sur les marchés émetteurs (Australie, Japon, Nouvelle-Zélande).

1. Présentation des différents rôles

Le conseil économique, social et environnemental entend dans cette partie présenter l'ensemble des acteurs impliqués dans le développement touristique.

S'agissant des acteurs publics :

- la **Nouvelle-Calédonie**, en lien avec l'Etat, est compétente en matière de **desserte aérienne** intérieure et extérieure ;
- les **provinces** détiennent la compétence en matière de développement touristique notamment concernant la **promotion** de leur territoire par l'intermédiaire de leur Groupement d'intérêt économique (GIE) et en matière d'**aides financières directes** aux structures touristiques (lancement de projets, aide à l'emploi, etc.). Par exemple :
 - sur les 149,2 millions de F.CFP d'aides apportées par la province Sud, dans le cadre du développement économique¹⁴, 29% a été consacrée au tourisme (soit 44,1 millions de F.CFP);
 - la province Nord a quant à elle dédié 3,4% des 356,3 millions de F.CFP globaux¹⁵ au secteur du tourisme (soit 12,3 millions de F.CFP) ;
 - la province des Îles Loyauté lui a octroyé 51 millions de F.CFP soit 16,6% de son enveloppe totale de 307 millions de F.CFP¹⁶.
- les sociétés d'économies mixtes (SEM) des provinces agissant par des prises de participation aux capitaux des établissements hôteliers ou bien par des apports financiers directs. Ainsi, **PROMOSUD** mobilise actuellement 82% de ses fonds pour le secteur, la **SOFINOR** a investi près de 533 millions de F.CFP en 2012-2013 et la **SODIL** est propriétaire de 5 structures hôtelières;
- l'**institut calédonien de participation** (ICAP) qui apporte son soutien financier au cours des montages de projets touristiques de taille moyenne, dont les 2 tiers sont situés dans la province Nord. L'hôtellerie et la restauration concernent 62% des interventions de l'ICAP, représentant ainsi 58 millions de F.CFP;
- les **communes** accueillent notamment les points d'informations touristiques cofinancés par la province et elles sont impliquées dans les évènements festifs.

S'agissant des promoteurs privés :

Le conseil économique, social et environnemental expose qu'un grand nombre d'acteurs sont impliqués dans le développement touristique qu'il s'agisse des prestataires **d'activités touristiques**, des **tours opérateurs** locaux, des **gîtes**, des **hôtels**, etc. Il rappelle que certains hôtels de Nouvelle-Calédonie relèvent de **marques internationales** qui gèrent l'établissement, ceux-ci appartenant toutefois à leurs financeurs.

¹⁴ **Délibération n°43-2011/APS du 22 décembre 2011** instituant le code des aides pour le soutien de l'économie de la province Sud parue au JONC le 28 décembre 2011.

¹⁵ **Délibération n°2008-152/APN du 1^{er} juillet 2008** instituant le nouveau code de développement de la Province Nord (CODEV-PN) parue au JONC le 05 août 2008.

¹⁶ **Délibération n°2011-104/API du 25 novembre 2011** instituant le code de développement économique de la province des Îles Loyauté, parue au JONC le 23 février 2012

Il ajoute que les structures d'accueil, les agences de voyages de même que les prestataires d'une filière sont souvent fédérés en **association** ou en **syndicat**.

De façon indirecte, il note la contribution de l'agriculture, de la pêche, du bâtiment et des services dans ce développement, compte tenu des dépenses de construction ou de restauration.

Face à cette multitude d'acteurs, le conseil économique, social et environnemental relève que l'obstacle majeur du développement touristique demeure l'unicité de la destination.

2. La Nouvelle-Calédonie, une destination unique ?

En préambule, le conseil économique, social et environnemental rappelle que la refonte de l'office du tourisme au sein d'un GIE unique dénommé « *Nouvelle-Calédonie Tourisme* » a rencontré des problématiques financières fondées sur un désaccord portant sur le financement des trois provinces.

De fait, cette entité qui était à l'origine d'échelle territoriale a été reprise par la province Sud en « *Nouvelle-Calédonie Tourisme Point Sud (NCTPS)* » en 2001, formant ainsi un triptyque avec les GIE « *Tourisme Point Nord* » et « *Destination Îles Loyauté* ». ¹⁷

Néanmoins, malgré l'absence de cohésion et d'union sur les salons internationaux, l'institution salue le rapprochement de ces trois instances à commencer par l'uniformité des logos, autour de « *Pacifique au cœur* ».



Cependant, il attire l'attention sur les difficultés pour des agents de voyages étrangers de s'adresser à une entité référente pour la Nouvelle-Calédonie. De plus, il s'interroge sur la perception d'un touriste américain sur le pays face aux messages différents des trois provinces.

En outre, il ressort des auditions que les hôteliers, en recherche de nouvelles niches, effectuent également la promotion de la Nouvelle-Calédonie afin de vanter leurs établissements.

Considérant que la promotion touristique constitue le facteur essentiel au développement du tourisme en Nouvelle-Calédonie, le conseil économique, social et environnemental revient sur la préconisation du plan de développement touristique concerté relative à la mise en place d'une **entité de coordination inter provinciale** placée au niveau du gouvernement.

¹⁷ Pour en savoir au sujet de l'historique des GIE, consulter le **Rapport d'observations définitives concernant le GIE « NCTPS »** réalisé par la chambre territoriale des comptes de Nouvelle-Calédonie du 07 novembre 2008.

Celle-ci serait chargée d'harmoniser l'image de la Nouvelle-Calédonie et de résoudre certaines problématiques, tout en laissant aux provinces leurs prérogatives de développement. Pour aller plus loin, l'institution est convaincue que cette coordination doit être assurée par un membre du gouvernement et elle s'appuie sur la présence d'un secteur dédié à la culture au gouvernement, alors que cette compétence est provinciale.

Quelle que soit la solution retenue, le conseil économique, social et environnemental insiste sur **le caractère indispensable de coordonner les actions provinciales et privées en matière de développement touristique**. A ce sujet, il constate que les professionnels du secteur se sont d'ores et déjà rassemblés pour trouver ensemble, les leviers du développement touristique.

3. Le nouvel outil des contrats de destination

En effet, depuis 2013, des discussions ont lieu entre tous les professionnels du secteur¹⁸. L'objectif de ces échanges est de parvenir à un accord concernant les moyens à mettre en place pour augmenter du nombre de touristes pays par pays.

Ainsi, en 2014, des **contrats de destination** ont été élaborés pour l'Australie et la Nouvelle-Zélande, celui concernant le Japon étant en cours de réalisation. Plus concrètement, ces accords prévoient la mise en cohérence des stratégies et des actions nécessaires permettant d'attirer les touristes des pays émetteurs. Ainsi, l'ouverture des rotations avec la ville de Melbourne et la réservation de sièges relèvent de ce contrat de destination, lequel vise la venue prévisionnelle de 51 000 touristes australiens d'ici 2018.

De fait, il souligne que cette démarche correspond à la logique prévalant dans le fonctionnement du développement touristique de la ville de Melbourne, à savoir : **l'animation du secteur par les professionnels**, sur la base d'un **partenariat étroit entre les sphères publiques et privées**. Le conseil économique, social et environnemental félicite cette initiative et encourage la poursuite de leur élaboration, notamment concernant les Etats-Unis et l'Asie.

Considérant que la promotion de la destination fonctionnera et que les visiteurs curieux de découvrir la Nouvelle-Calédonie disposeront des conditions d'accès au pays, le conseil économique, social et environnemental souhaite à présent aborder la qualité et la prestation que le touriste attend.

¹⁸ Notamment la société AIRCALIN, les 3 GIE provinciaux, la fédération des hôteliers, AIRCAL, etc.

II - Des moyens d'accompagner les différentes formes de tourisme

En préambule, le conseil économique, social et environnemental rappelle le postulat d'Atout France, chargé de réaliser un diagnostic sur l'activité touristique dans l'ensemble des territoires ultramarins français pour le compte du ministère de l'Outre-Mer :

« Nous sommes dans une industries où l'offre crée la demande. L'offre est aujourd'hui limitée en Nouvelle-Calédonie et le seuil critique de fréquentation permettant de déclencher la dynamique de développement n'est pas atteint »¹⁹.

A. L'accompagnement du tourisme nautique

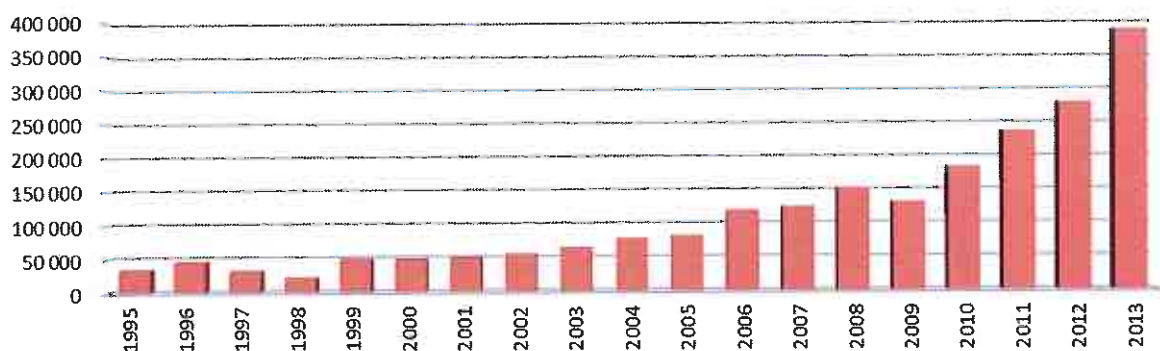
PLAN DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE CONCERTÉ :

- **Créer** des produits « croisières » et des formules de séjours internes à la destination, combiner des croisières et des séjours à terre ;
- **Diversifier** les excursions pour les croisiéristes selon de nouveaux produits et les activités terrestres existantes ;
- **Développer** des événements spectacles pour les croisiéristes.

1. L'essor du croisiérisme

L'augmentation du nombre de paquebots accostant en Nouvelle-Calédonie confirme la tendance mondiale à la hausse de cette forme de tourisme. Ainsi, le nombre de croisiéristes a augmenté de 38,8% entre 2012 et 2013.

Evolution du nombre de croisiéristes de 1995 à 2013.
Sources : ISEE, réalisation CESE NC, août 2014



¹⁹ Nouvelle-Calédonie, diagnostic et stratégie pour agir, Atout France, agence de développement touristique de la France, octobre 2010

La croissance est confirmée pour l'année 2014 avec une franche augmentation de 22 000 croisiéristes pour la même période soit 16% de hausse. Le conseil économique, social et environnemental a d'ailleurs pris note que la liste des réservations pour obtenir une cabine recense 7 millions d'australien.

Croisiéristes entre janvier et avril en 2013 et 2014.
Sources : ISEE, réalisation : CESE, août 2014



A cet élément s'ajoutent les projets mondiaux engagés par les constructions de paquebots à Saint-Nazaire ou encore par la stratégie d'un croisiériste (Carnival) d'implanter des navires en Chine.

Bien que cette forme de tourisme ne génère pas les mêmes recettes que le tourisme de séjour, le conseil économique, social et environnemental insiste sur la manne financière que représente ce secteur, d'autant que les populations sont amenées à en être les principales bénéficiaires. En effet, dans une enquête²⁰, l'ISEE a relevé que près de **600 millions de F.CFP entre 2007 et 2009** avaient été dépensés par les croisiéristes.

Ces recettes sont passées à plus de 10 millions de F.CFP par toucher sur Nouméa, compte tenu des excursions achetées par ces touristes. Ainsi, sachant que 191 paquebots ont fait une escale à Nouméa en 2013, il estime une retombée de près de 1,4 milliard de F.CFP. A ce montant s'ajoutent les sommes dépensées sur les Îles Loyauté. A titre d'exemple, il relève que 150 millions de F.CFP ont été reversés aux tribus de l'Île des Pins²¹.

Néanmoins, le conseil économique, social et environnemental attire l'attention sur le développement massif du nombre de paquebots en Nouvelle-Calédonie et il met en exergue les principaux freins inhérents à son développement, à savoir :

- les **aménagements insuffisants des quais** à commencer par la gare maritime de Nouméa conduisant les plus gros paquebots à s'arrimer au Port Autonome, lequel n'est pas équipé pour accueillir ces touristes²² ou encore l'absence de suffisamment de sanitaires à l'Île des Pins ;
- **le manque d'un centre d'information** sur Nouméa, permettant de rassembler tous les acteurs, notamment les prestataires d'activité, en un seul lieu ;
- la présence de **mouillages forains dans les chenaux** de passage qui encombrent les routes maritimes des paquebots et met en danger les propriétaires résidant sur leurs navires ;

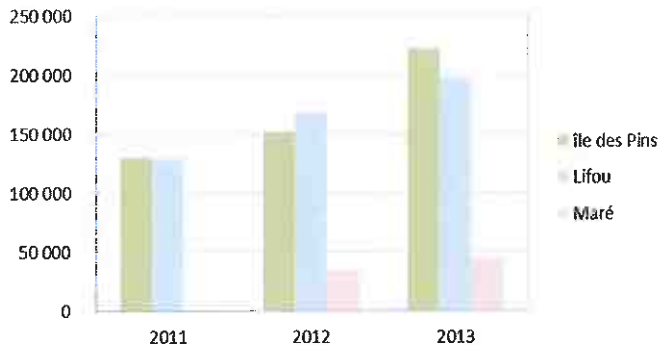
S'agissant des escales effectuées à l'Île des pins ainsi que dans les Îles Loyauté, lesquelles ont beaucoup augmenté, le conseil économique, social et environnemental s'inquiète des risques de **destruction des côtes** dans la mesure où les paquebots nécessitent un tirant d'eau important.

²⁰ Notes et documents n°115 de l'ISEE portant sur **les dépenses des croisiéristes 2007-2009**.

²¹ « Les touchers des paquebots font partie de la vie des Kunié » du 02 août 2014 et « Les américains débarquent » du 09 avril 2014 in *Les Nouvelles Calédoniennes*.

²² La petite rade ne peut accueillir que des bateaux dont la taille est inférieure à 250 mètres, conduisant ainsi les plus grands navires à accoster aux quais des conteneurs. Malheureusement, ces quais ne sont pas équipés pour accueillir des croisiéristes et ces derniers doivent se rendre ensuite jusqu'aux quais Ferry pour obtenir des informations et prestations.

Les croisiéristes par escale sur les îles.
Sources: ISEE, réalisation CESENC, août 2014



Il s'interroge également sur la possibilité que les navires accostent eu égard aux structures nécessitées.

Par ailleurs, le conseil économique, social et environnemental a été informé de **l'enthousiasme des croisiéristes** à l'occasion des activités proposées pour la visite de la ville et elle regrette que les durées d'escale ne leur permettent pas d'effectuer plus d'attractions. A ce propos, il cite l'enquête de l'ISEE indiquant que les escales nouméennes « *sont trop courtes : une journée complète serait la bienvenue. Au manque de temps s'ajoute parfois le manque d'information.* »²³

L'institution rappelle que le tourisme nautique comprend également les croisières de luxe, effectuées par yachts.

2. Le cas des yachts

Dans son vœu portant sur le développement du tourisme haut-de-gamme²⁴, le conseil économique, social et environnemental avait insisté sur l'intérêt d'accompagner ce secteur compte tenu de son attrait économique. En effet, dans son plan de relance relatif à ce domaine, la Polynésie française a démontré que les dépenses des propriétaires s'élevaient à 200 000 F.CFP par jour sur une moyenne de 3 mois d'escale²⁵.

Deux ans après avoir fortement préconisé aux instances publiques de dégager les moyens permettant l'accueil d'un plus grand nombre de yachts de même que les outils facilitant les démarches des propriétaires, le conseil économique, social et environnemental déplore que très peu de solutions n'aient été apportées, à ce jour.

Par conséquent, il réitère ses remarques portant sur :

- les carences de la réglementation en matière d'hivernage permettant aux propriétaires de demeurer en Nouvelle-Calédonie quelques mois ;
- l'impossibilité pour ces propriétaires de louer leur navire durant leur temps d'escale en Nouvelle-Calédonie ;
- la facilitation des procédures d'entrées et de sorties de ces navires par les services d'hygiène et par la douane, lesquelles sont à ce jour contraignantes ;

²³ Note et documents n°115 de l'ISEE portant sur *les dépenses des croisiéristes 2007-2009*, analyse des remarques collectées.

²⁴ *Rapport et vœu n°02/2012* concernant le tourisme nautique haut de gamme en Nouvelle-Calédonie, parus au JONC le 14 août 2012.

²⁵ « Cap sur la relance » in *Les Nouvelles-Calédoniennes* du 24 avril 2014.

- l'aménagement des délivrances des visas ainsi que des autorisations de travail pour le personnel de bord ;
- l'absence d'infrastructures d'accueils adaptées dans les marinas et l'encombrement des chenaux de navigation par les bateaux au mouillage.

3. Les améliorations à apporter

Le conseil économique, social et environnemental a été informé de la réalisation du schéma directeur 2012-2023 du port autonome portant notamment sur **l'aménagement ainsi que sur la sécurisation des quais d'accueil des paquebots**²⁶. Il encourage bien entendu ces réflexions qu'il souhaite voir achevées rapidement, mais insiste cependant sur la présence d'une personnalité unique qui permettrait une coordination entre les acteurs concernés par cette forme de tourisme.

En outre, il alerte sur les **aménagements à apporter dans les îles** qui tendent à accueillir un nombre croissant de croisiéristes, à l'instar des toilettes publiques.

Il rappelle qu'au-delà d'une escale de quelques heures, le croisiérisme est une vitrine touristique pour les visiteurs qui, une fois de retour chez eux, peuvent valoriser ce qu'ils ont vu. Pour cette raison, il préconise de distribuer aux croisiéristes **un DVD promotionnel ou une clé USB de la Nouvelle-Calédonie** mettant en avant ses paysages de même que son histoire et sa culture. Ce dispositif pourrait être financé par les partenaires privés, sous la forme de publicité.

Le conseil économique, social et environnemental estime qu'une personne représentant le secteur du tourisme en Nouvelle-Calédonie, serait en capacité de négocier avec les sociétés de croisières afin de mettre en place des circuits différents, intégrant une escale plus longue en Nouvelle-Calédonie.

Enfin, il préconise de réaliser un **état des lieux des pontons, warfs, ports et marinas** de façon urgente afin de consolider les structures d'accueil destinées d'une part aux yachts et aux paquebots et d'autre part, aux bateaux actuellement ancrés dans les baies de la ville.

Il invite une nouvelle fois les pouvoirs publics de même que les opérateurs privés à mettre en œuvre **une stratégie cohérente destinée au tourisme nautique haut-de-gamme**, tel que formulé dans son vœu ci-dessus mentionné.

²⁶ « Une gare maritime à l'horizon » in *Les Nouvelles Calédoniennes* du 26 août 2014.

B. Le développement du tourisme de séjour

PLAN DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE CONCERTÉ :

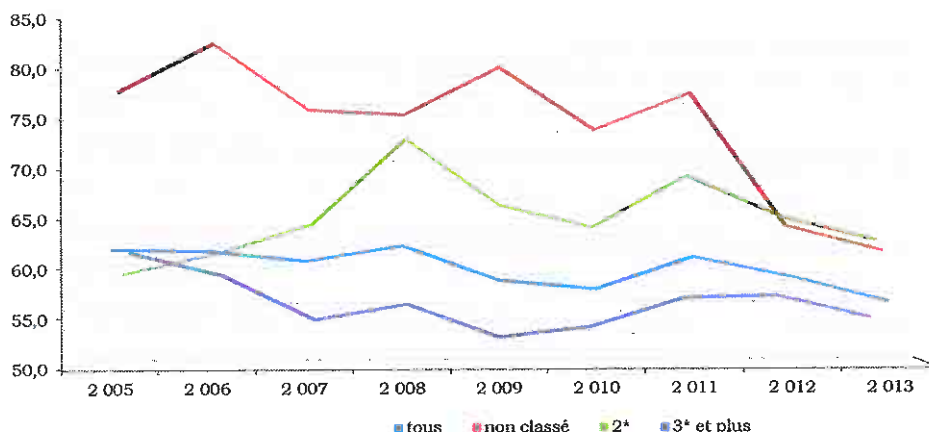
- Mettre en place une politique de marque des hébergements, par le biais des affiliations ;
- Augmenter le nombre de chambres de 1000 à 1400 clés ;
- Améliorer l'offre d'hôtels balnéaires de grand luxe afin de fidéliser la clientèle très haut de gamme ;
- Etudier le potentiel des marchés émergents puissants (chinois, indiens et russes).

1. Le marché hôtelier

Le conseil économique, social et environnemental explique que le taux de remplissage des hôtels n'est pas optimum eu égard à l'insuffisance du nombre de structures. Pour illustrer son propos, il prend l'exemple d'un marché qui serait attiré par la Nouvelle-Calédonie. L'opérateur touristique peinerait à répondre à la globalité de la demande, qui dépasse les 4000 clés. De fait, il s'orientera vers une autre destination, laquelle serait en capacité d'absorber la demande de plus de 4000 clés. Concomitamment, les transporteurs aériens suivraient celle du marché en général, dans la mesure où ils n'auraient aucun intérêt à affréter des vols si leurs appareils sont vides.

Sachant que les assises du tourisme avaient mis en exergue la nécessité d'augmenter le nombre de chambre à 4500 clés, afin que le pays soit visible sur les marchés internationaux, le conseil économique, social et environnemental a souhaité connaître l'état du parc hôtelier local, s'est-il développé tel que préconisé ou est-il en danger ?

Taux d'occupation des hôtels de 2005 à 2013
Sources : ISEE, réalisation CESE NC septembre 2014



Entre 2005 et 2013, le taux d'occupation des hôtels a grandement diminué.

Dans son rapport pour l'année 2013, l'IEOM a dénombré **3135 chambres** d'hôtels dont presque **80% en province Sud**, 14,6% en province Nord et 14% dans la province des Îles Loyauté²⁷.

²⁷ Plus précisément, 2453 clés en province Sud, 458 en province Nord et 224 en province des Îles Loyauté, **Rapport annuel 2013 sur la Nouvelle-Calédonie**, IEOM.

Néanmoins, entre 2009 et 2013, une augmentation de 14,8% des unités d'hébergement est relevée, toutes provinces confondues.

Le conseil économique, social et environnemental rappelle que la diminution du nombre de touristes a impacté le taux de remplissage des structures hôtelières, lesquelles doivent atteindre 70% d'occupation afin d'obtenir des résultats positifs.

Malheureusement, quelle que soit la catégorie de l'établissement, tous accusent une **chute de leur taux d'occupation**, comme le démontre le schéma ci-dessus. Néanmoins, l'institution précise qu'un grand nombre de structures est composé de moins de 10 unités ce qui facilite un remplissage maximal.

L'une des conséquences principale est le **risque de fermeture des établissements** et par conséquent, la **perte d'emplois**.

Ainsi, il semble pertinent de s'interroger sur l'intérêt de développer les établissements de plus de 3*. En effet, pourquoi réaliser des structures si l'équilibre n'est pas atteint ?

2. La préférence aux structures de qualité

Le conseil économique, social et environnemental remarque pourtant que les hôtels de plus de 3* obtiennent l'assentiment de la majorité des touristes. Ainsi, en 2013, 72% de touristes locaux et 81 % de visiteurs métropolitains se sont rendus dans cette catégorie d'hôtel et plus de 90% des australiens, japonais et néo-zélandais ont choisi cette gamme d'hébergement²⁸.

Par conséquent, en dépit de la diminution du taux de remplissage, il apparaît que les touristes optent pour une catégorie d'hôtels de qualité, voire de luxe.

Ce postulat bien saisi des acteurs du tourisme a conduit à une politique de **rénovation des hôtels** existants (le Méridien de l'Île des Pins et de Nouméa, le Paradis d'Ouvéa, l'hôtel Beurivage pour quelques **4,4 milliards de F.CFP**) et tout récemment la **réalisation du Sheraton** de Déva, composé de 180 chambres dont le coût approche les **11 milliards de F.CFP**.

A ces opérations s'ajoute la récente mise aux **standards Hilton** de la Promenade de l'Anse-Vata.

En résumé, bien que n'atteignant pas les orientations prévues en 2005, notamment concernant les 4500 clés, le conseil économique, social et environnemental note que des efforts ont été fournis dans la réalisation de structures de qualité, dans la modernisation et la rénovation d'établissements conformément à des standards internationaux. Les avantages qu'un hôtel soit associé à une marque sont les suivants :

- la **notoriété** dont bénéficie une marque dans le monde ;
- les **procédés** de gestion, notamment les modalités de réservation, de comptabilité, d'innovation, etc. ;

²⁸ Toutes ces données proviennent des enquêtes statistiques de l'ISEE « *Fréquentation des hôtels de Nouméa de 1995 à mars 2014* ». Les calculs ont été effectués à partir du nombre global de touristes selon leur origine ainsi que sur leur répartition dans les 3 catégories : non classés, 2* et 3* et +.

- la **communication en réseau** : une information émise est adressée à l'ensemble des membres, bien souvent composé de plusieurs centaines de millions d'adhérents.

Le conseil économique, social et environnemental constate qu'à ce jour, seuls quatre hôtels sont affiliés à des chaînes internationales, à savoir : la Promenade Hilton, le Sheraton de Déva et les Méridiens ; ces deux dernières enseignes relevant de la marque Starwood Resort and Spa. Aucun hôtel de marque n'existe dans les provinces Nord et des Îles Loyauté.

Ce format d'établissement apporte des réponses aux visiteurs de courtes durées, notamment les japonais ou bien les jeunes mariés, sans toutefois attirer un trop grand nombre de touristes dont les impacts seraient négatifs. En effet, **privilégier un tourisme de luxe**, permet de réduire le nombre de personnes tout en conservant des recettes équivalentes, sinon supérieures.

Pour ces raisons, le conseil économique, social et environnemental soutient le projet de réalisation d'un **hôtel de qualité sur l'île de Lifou** et, avertie de son interruption, il espère que la dynamique reprendra rapidement. S'agissant des autres établissements, elle préconise d'axer le développement touristique autour de celles existantes afin de centraliser et de **créer des pôles touristiques**. A cette fin, il a recueilli les idées relatives aux zones suivantes : les Îles Loyauté, l'Île des Pins, Gouaro Déva, le Nord-Est. Enfin, il encourage les structures à s'affilier à des **marques internationales de prestige** de même qu'il préconise de poursuivre la **politique de rénovation** des structures existantes. Pour y parvenir, il recommande de **réfléchir dès à présent aux modalités de financements de ces opérations**.

Le conseil économique, social et environnemental souligne que le retard pris dans la réalisation des hôtels lui confère une avance dans la nouvelle tendance mondiale de l'écotourisme de luxe, lequel se fonde sur des sites harmonieux et respectueux de l'environnement.

3. L'écotourisme de luxe

Ces dernières années ont vu l'essor de structures écologiques notamment sous la forme d'écologes, de petits établissements aux allures parfois simples, mais recherchées par une riche clientèle, sensibilisée à la nature. Depuis trois ans, les marques internationales s'orientent vers cette forme d'accueil, notamment l'écoresort qui est un « *hôtel soucieux de préserver son environnement naturel et social tout en offrant des prestations haut de gamme à ses clients.* »²⁹

A titre d'exemple, le conseil économique, social et environnemental aborde le succès du Méridien de l'Île des Pins, reconnu dans le Pacifique pour son implantation dans cet écrin naturel. Au-delà des sites dans lesquels ces structures prennent vie, il relève la déclinaison dans le confort de la chambre, dans l'alimentation, dans les activités et dans les services qui doivent demeurer de qualité.

²⁹ Définition fournie dans l'article en ligne *Le Luxe écolo* in *Le Figaro* du 04 mars 2011, <http://madame.lefigaro.fr/art-de-vivre/luxe-ecolo-7800>

De tels écoresorts pourraient s'insérer en Nouvelle-Calédonie, et plus spécifiquement à Gouaro Déva, dans les Îles Loyauté, sur l'Île des Pins ou sur la côte Nord-Est compte tenu de l'absence d'infrastructures, et eu égard à la tendance mondiale de l'écotourisme de luxe. Ainsi, le conseil économique, social et environnemental recommande d'engager un **plan de développement d'hôtels de qualité, répondant aux standards de l'écotourisme dans les zones précédemment mentionnées**. Il suggère de se fonder sur les travaux de la société internationale de l'écotourisme³⁰ dont l'organisation mondiale du tourisme est membre.

Il rappelle que « *ce marché de niche va continuer à se développer. Le luxe, et ici en l'occurrence le tourisme de luxe, est généralement pionnier dans l'adoption de nouvelles pratiques qui se sont ensuite démocratisées* »³¹, donnant un accès aux touristes locaux et aux moins fortunés.

4. Le tourisme local et social

Le conseil économique, social et environnemental souligne l'importance du tourisme local, au sein de la Nouvelle-Calédonie. Bien qu'encourageant les dispositifs incitant les calédoniens à sortir du pays, il estime que cette forme de tourisme permet aux structures hôtelières ainsi qu'aux prestataires d'activités d'atteindre un équilibre, notamment en période creuse.

Que ces touristes accompagnent de la famille ou des amis, dans le cadre de leur séjour affinitaire, ou alors que les calédoniens souhaitent visiter les Îles Loyauté ou la Grande Terre, le conseil économique, social et environnemental relève que **57,4 % des clients des structures hôtelières sont des locaux**. De fait, il estime que le tourisme en Nouvelle-Calédonie est durable dans la mesure où les **habitants bénéficient des outils** réalisés pour les visiteurs étrangers. Pour illustrer son propos, il s'interroge sur la véracité de ce constat aux îles Fidji, au Vanuatu ou bien à Bali.

Le conseil économique, social et environnemental revient sur l'enjeu économique et social des **petits hôtels**, d'une dizaine d'unités, situées sur la Grande Terre, d'une part pour le tourisme local et affinitaire et d'autre part pour les populations qui trouvent ainsi un emploi à proximité de leur habitation.

Mais face à certaines **contraintes administratives**, liées aux normes sanitaires, de sécurité ou de contrôles, certains de ces établissements éprouvent des difficultés à répondre aux exigences souhaitées tout en restant dans un équilibre financier. A cet égard, ces structures peinent à maintenir un personnel durant la semaine, lorsque le **taux d'occupation est faible**.

Ainsi, le conseil économique, social et environnemental note que le coût des mises aux normes des piscines (sécurité, analyse et changement de l'eau) peut inciter les hôteliers à supprimer cet équipement. De même que la **procédure de classement**, laquelle semble pertinente dans une démarche de

³⁰ The international ecotourism society, <http://www.ecotourism.org/ties-overview>

³¹ Pascal LANGUILLON, fondateur de l'association française d'écotourisme et du site internet voyagespourlaplanete.com, dans l'article *Eco-tourisme de luxe : « Less is more »* in *Le Nouvel Economiste* en ligne, 20 juillet 2011, <http://www.lenouveleconomiste.fr/lesdossiers/eco-tourisme-de-luxe-less-is-more-10979/>

valorisation, se révèle **complexe et onéreuse**³². De fait, les 75% d'abattement des charges CAFAT³³ leur permettant de maintenir leur personnel, seraient en général consacrés à ces mises aux normes. Le conseil économique, social et environnemental note que les trois provinces ne sont pas accordées sur ce point, conduisant à des **incohérences dans le classement des hôtels de Nouvelle-Calédonie**.

Bien qu'approuvant le développement des **gîtes** au titre de l'intérêt économique et social, le conseil économique, social et environnemental attire l'attention sur certains éléments, à savoir :

- la **distorsion de concurrence** avec les petites structures hôtelières dans une zone proche mais également avec d'autres gîtes en présence;
- l'**absence de cadre et de réglementation** encadrant cette profession et l'ouverture d'un tel établissement.

S'agissant des Îles Loyauté, il réitère son constat relatif aux coûts des billets d'avion et à l'incertitude des voyageurs au sujet de leur trajet.

Consciente de l'importance du tourisme local en Nouvelle-Calédonie, le conseil économique, social et environnemental préconise les mesures suivantes :

Pour soutenir son développement sur les Îles Loyauté, il juge opportun de mettre en place une **continuité territoriale** consistant en l'octroi de **deux billets d'avion aller et retour à demi-tarif**. Le manque à gagner serait pris en charge par la province des Îles Loyauté, laquelle finance d'ores et déjà le dispositif « *i Bozu* ». A ce sujet, sans remettre en cause le succès de cette initiative, il s'interroge sur sa pérennité compte tenu des financements publics injectés ainsi que sur la modification des prix du marché. Pour cette raison, il se demande si la continuité territoriale accordée aux résidents de Nouvelle-Calédonie ne serait pas plus efficace.

Concernant les petites structures de la Grande Terre et des Îles Loyauté, le conseil économique, social et environnemental préconise l'élaboration d'une **charte commune aux trois provinces**, leur permettant d'établir les **classements hôteliers** à partir des mêmes critères. Ce document prendrait également en compte le cas des **gîtes** et **tables d'hôtes**. Puis, il recommande aux petits établissements hôteliers de se fédérer.

Enfin, le conseil économique, social et environnemental a pris connaissance du dispositif métropolitain des **chèques vacances**, dédiés aux salariés disposant des plus bas salaires, cofinancés à 50% au minimum par l'employeur ainsi que par l'employé. Ce chèque vacances constitue un moyen de paiement auprès de 170 000 prestataires touristiques ; ces derniers s'adressant à l'Agence nationale pour les chèques vacances, gestionnaire et émettrice de ces chèques pour le remboursement des frais.

Se fondant sur ce dispositif ainsi que sur celui des titres restaurants récemment mis en œuvre en Nouvelle-Calédonie, le conseil économique, social et environnemental souhaite que la rentabilité de cette action soit étudiée afin

³² En effet, d'une part la procédure de classement est complexe et d'autre part, la taxe appliquée sur la nuitée selon le nombre d'étoile peut inciter un hôtelier à refuser d'être classé, refusant ainsi des subventions provinciales.

³³ **Délibération modifiée n°368 du 23 décembre 1992** portant dispositions particulières en matière de cotisations à la CAFAT, JONC du 30 décembre 1992.

de mesurer son **impact tant sur l'accompagnement social de la population que sur le remplissage des structures hôtelières** en période creuse, notamment la semaine³⁴.

En conclusion, le conseil économique, social et environnemental souligne l'intérêt de développer le tourisme de séjour composé du tourisme local, affinitaire mais également des visites d'étrangers pendant plusieurs jours. Ce développement passe en premier lieu par les voies d'accès aériennes ainsi que par les capacités d'hébergement. Néanmoins, il convient à présent de s'interroger sur les motifs qui poussent un résident d'un autre pays à vouloir venir en Nouvelle-Calédonie.

C. L'attrait de la destination « Nouvelle-Calédonie »

PLAN DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE CONCERTÉ :

- Favoriser le développement des niches (pêche, chasse, etc.) ;
- Amplifier le tourisme d'affaire sur le Grand Nouméa, construire un équipement adéquat (centre de conférences, palais des congrès, etc.) ;
- Renforcer la structuration des offres d'activités de découverte (randonnées, exploration) de même que les activités nautiques, de plaisance et de plongée ;
- Créer de grands événements ;
- Développer la filière balnéaire et des lunes de miel.

1. La « petite France dans le Pacifique »

Durant de longues années, la Nouvelle-Calédonie était considérée comme étant la petite France dans le Pacifique, attirant ainsi les étrangers, notamment les japonais, en recherche de **gastronomie et de culture française**. Le conseil économique, social et environnemental s'est étonné de ce qu'un grand nombre de croisiéristes ne connaisse pas la ville d'escale de leur paquebot manifestant ainsi une surprise face à cette destination française.

Par ailleurs, il rappelle que la Nouvelle-Calédonie dispose des **infrastructures de qualité**, en comparaison des petits Etats insulaires voisins. Par exemple, l'eau est potable partout dans le pays et il existe beaucoup moins de maladies que dans d'autres destinations. Auquel cas, le système de soins existant constitue une **assurance** pour les visiteurs étrangers.

Au-delà de ces garanties de **sécurité**, de **santé** et de l'attrait certain pour la **France**, même au milieu du Pacifique, le conseil économique, social et environnemental insiste sur les autres atouts dont dispose le pays.

³⁴ Site internet de l'Agence nationale pour les chèques vacances : <http://www.ancv.com/>

2. Les niches d'activités

En préambule, le conseil économique, social et environnemental tient à souligner que par son histoire, la Nouvelle-Calédonie est riche d'**identités culturelles**, lesquelles se manifestent dans la gastronomie, la musique, la littérature, la photographie ou encore la danse. Il observe que l'attrait pour les arts premiers existe à travers le monde, à en juger par les acquisitions aux enchères d'objets matériels kanak. De fait, il estime opportun de considérer que la **culture kanak** constitue un motif de visite, notamment aux yeux de certains **collectionneurs** et **historiens** qu'il convient de toucher.

A ceux-ci peuvent s'ajouter les **archéologues** compte tenu des **sites géologiques** qui recèlent de trésors, marques des temps passés. Pour ne citer qu'un exemple, le conseil économique, social et environnemental revient sur la présence de nautilus fossilisés dans une grotte à Lifou³⁵.

Sans revenir sur ses spécificités marines, botaniques et paysagères, il rappelle qu'une grande partie des espèces endémiques du territoire français est localisée en Nouvelle-Calédonie. La **plongée**, la **randonnée**, l'**ornithologie** et même la **botanique** font partie des activités pour lesquelles des personnes **fondent un séjour**.

Alors que les activités nautiques ainsi que les randonnées pédestres et équestres semblent se développer, à en juger par la multiplication d'entités et de formations mises en œuvre, le conseil économique, social et environnemental signale **l'absence de coordination** conduisant parfois à l'émergence d'un trop grand nombre de prestataires dans une zone limitée. Par conséquent, il insiste fortement pour que les trois GIE s'attachent à **référencer** et à **structurer les filières d'activités** touristiques dans leur territoire. Pour y parvenir, il invite les prestataires d'activités à se **rassembler** afin de faciliter les échanges. Certains touristes regrettent d'ailleurs la difficulté d'accès aux activités dans certains lieux soit par leur inexistence soit par leur indisponibilité. Sur ce dernier point, il s'interroge sur la pertinence de **faire reposer les activités autour des hôtels**.

Enfin, le conseil économique, social et environnemental évoque à nouveau l'opportunité d'accompagner certaines niches touristiques dans la Grande Terre et sur les îles consistant dans la **pêche à la mouche**, notamment pour attraper des Bonefish³⁶, présents dans le Nord ou à l'île des Pins, ou encore à la **chasse** au cerf.

Il relève que des personnes fortunées mettent tout en œuvre pour s'adonner à leurs passions. Ainsi, il souhaite que ces activités soient soutenues, accompagnées et promues à l'étranger. Cependant, il attire l'attention sur les formules complètes qui sont proposées dans les autres destinations et il insiste pour que ces **packages spécifiques** soient étudiés sous la forme d'un contrat de destination (intégrant les transporteurs, les hébergeurs et les prestataires).

³⁵ Le nautilus trouvé en 2009 vient d'être daté, il aurait quelque 6800 ans, « Les nautilus ont parlé » in *Les Nouvelles-Calédoniennes* du 29 août 2014.

³⁶ Le Bonefish évolue en eaux chaudes peu profondes et est réputé des pêcheurs à la mouche pour sa combativité.
Source : <http://www.pechecuba.com/html/destination.html>

3. Le tourisme évènementiel et les voyages d'affaires

Dans un vœu datant de 2011³⁷, le conseil économique et social avait mis en exergue l'intérêt « *d'identifier des évènements de niveau international* » à mettre en place en Nouvelle-Calédonie et elle avait cité les exemples suivants :

- le développement de **spectacles historiques** de sons et lumières de dimension régionale eu égard d'une part, à la présence de vestiges du bagne et d'autre part, à l'attrait manifeste des touristes pour ces activités. En effet, il s'appuyait sur la ville de Ballarat près de Melbourne, fief de la conquête de l'or ;
- la création de **festivals culturels** locaux notamment communautaires mettant à l'honneur la richesse des cultures de Nouvelle-Calédonie ;
- l'organisation d'évènements majeurs autour de l'**inscription du lagon** au patrimoine mondial de l'Unesco de même qu'en lien avec le caractère endémique d'une grande partie de la faune et de la flore calédonienne.

Il préconisait, dans la mesure du possible, de faire coïncider ces évènements avec les escales des paquebots ou de dédier un calendrier évènementiel aux croisiéristes.

De même, recommandait-il la mise en place de **conférences** et de **rencontres internationales** dans les domaines de l'économie, de la recherche, de la science, etc., à l'instar des **séminaires ou de congrès** organisés par les sociétés multinationales. A ce propos, le conseil économique, social et environnemental estime que les voyageurs en déplacement en Nouvelle-Calédonie, pour quelque raison que ce soit, dépensent dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration, de même qu'ils profitent de ce déplacement pour visiter le pays. A l'échelle régionale, il illustre son propos par l'effervescence des Jeux du Pacifique de 2011 ou encore de la programmation de concerts de musique dans les pays voisins.

Néanmoins, le conseil économique, social et environnemental rappelle la nécessité qu'une coordination soit appliquée pour développer ces niches afin de faire **coïncider transports, hébergements et évènements**. En sus, **communication efficace** et importante est requise dans l'évènementiel ou le tourisme d'affaire.

La Nouvelle-Calédonie étant un nouveau pays dans le secteur du tourisme, un effet de mode pourrait être créé. Cependant, un voyage vers la Nouvelle-Calédonie représentera toujours un investissement financier et humain important compte tenu de sa situation géographique.

Quels que soient les motifs qui inciteront les touristes étrangers à venir en Nouvelle-Calédonie, le conseil économique, social et environnemental insiste fortement sur leur qualité **d'ambassadeurs du pays dans leurs nations** : ont-ils apprécié leur séjour ? Le recommandent-ils ? Quels sont les premiers éléments qui ressortent de leurs récits ?

³⁷ **Rapport et vœu n°01/2011** relative au tourisme évènementiel en Nouvelle-Calédonie, parus au JONC le 07 juillet 2011

D. L'importance de la formation aux métiers du tourisme

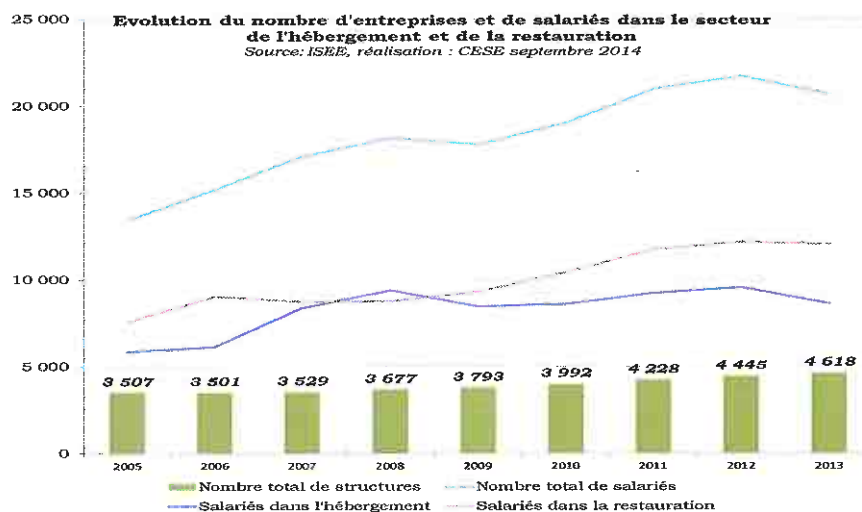
PLAN DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE CONCERTÉ :

- Définir les formations par compétences plutôt que par emploi-type ;
- Renforcer les capacités de formation itinérantes en regroupant les offres de la CCI selon les trois pôles touristiques ;
- Créer une structure de formation articulée aux 3 provinces ;
- Développer des partenariats avec des régions phares en matière touristique (exemple de la Riviera de la Côte d'Azur) ;
- Mettre en place un pôle d'excellence sur le thème de l'hôtellerie, de la restauration, des activités touristiques dans les archipels et îles paradisiaques du monde.

En cette dernière partie, le conseil économique, social et environnemental aborde l'un des éléments fondamentaux participant à la réussite d'un séjour, à savoir : la formation des personnels. Dans ce domaine, il a pu relever le sentiment mitigé inhérent à l'accueil des touristes en Nouvelle-Calédonie, quelles qu'en soient les motifs (absence de formation ou considération négative des touristes), sachant que le secteur contribue à offrir des emplois aux calédoniens.

1. La création d'emplois

Malgré une légère hausse du nombre de structures (4618), le nombre global de salariés à quant à lui diminué entre 2012 et 2013



L'IEOM a estimé à 5382 salariés, soit une baisse de 5% des emplois, dans le secteur touristique entre 2012 et 2013. Le schéma ci-dessus décrit une légère diminution du nombre global de salariés, dans les secteurs de l'hébergement et de la restauration, en 2013 et ce, malgré une petite hausse du nombre d'entreprises dans ces deux domaines.

Le conseil économique, social et environnemental rappelle que près des deux tiers des structures sus visées sont de dimension familiale impliquant qu'aucun salarié n'y travaille. C'est particulièrement le cas de gîtes, des tables d'hôtes et des petites structures de restauration. A ceux-ci s'ajoutent les prestations d'activités ou encore les entreprises de location de voitures.

Pour soutenir le secteur, les collectivités provinciales octroient des aides d'urgences destinées au maintien de l'emploi. Indirectement, le conseil économique, social et environnemental signale qu'un grand nombre d'entreprises sont impliquées dans la réalisation des hôtels et il cite le cas du Sheraton de Déva qui a mobilisé plus de 70 sociétés de bâtiment.

Face à ces constats, le conseil économique, social et environnemental juge que les emplois offerts dans le secteur du tourisme répondent à deux enjeux :

- d'une part, il a été informé que pour un **investissement égal, il y aurait deux fois plus d'emplois créés dans le domaine du tourisme que dans celui de la mine** ;
- d'autre part, les postes proposés permettent aux populations de trouver un **travail à proximité de leur lieu de résidence** et touchent les personnes **avec ou sans qualification**. Il évoque plus spécifiquement les emplois directs et indirects créés par l'ouverture du Méridien de l'Île des Pins (plus de 100), du Tiéti de Poindimié (plus de 50) ou encore du Sheraton de Déva (plus de 120 salariés prévus).

De plus, les emplois sont amenés à **évoluer au sein de la structure**, grâce notamment au soutien des hôteliers qui forment leur personnel. Par exemple, il relève la possibilité pour une femme de chambre exerçant dans un hôtel de la province Nord, d'obtenir le titre de gouvernante.

2. Le développement des compétences

Cependant, le conseil économique, social et environnemental note la complexité pour les hôteliers à répondre aux **besoins en formations compte tenu de l'absence d'outil**. En dépit des antennes d'acteurs de la formation, implantées dans les plus grosses communes de Brousse ou des Îles Loyauté, il observe que les salariés doivent se rendre à Nouméa pour passer leur permis de conduire ou encore pour suivre des formations spécifiques à l'instar de l'apprentissage de l'anglais.

De fait, il encourage les acteurs de la formation à **décentraliser** leurs cours, selon les demandes exprimées par les fédérations et syndicats de professionnels. Ainsi, il revient sur l'impératif de la coordination du secteur à l'échelle du pays.

Il a pris connaissance des nouveaux modules proposés aux étudiants du BTS Tourisme, dispensé au Lycée Lapérouse, concernant les métiers dits « émetteurs » du tourisme. Il explique que jusqu'à présent, le cursus préparait les étudiants à l'accueil des touristes en Nouvelle-Calédonie (métiers récepteurs). Grâce à cette évolution, les élèves seront également formés pour les métiers d'agents de voyage par exemple.

Revenant sur sa proposition de développer les événements d'échelle régionale, il s'interroge sur la capacité de ces futurs professionnels à organiser de telles manifestations, destinées à un public étranger. Néanmoins, certains étudiants **quittent la Nouvelle-Calédonie, faute de débouchés** dans le secteur du tourisme.

Par ailleurs, il remarque **l'absence de métiers spécifiques** en Nouvelle-Calédonie et il souligne l'inexistence de cursus supérieur au BTS. Cet état de fait conduit les étudiants les plus motivés à poursuivre une troisième année à l'étranger ou en métropole.

Au cours de ses travaux, le conseil économique, social et environnemental a manifesté une curiosité à l'égard de la proposition de **création d'une académie du tourisme en Nouvelle-Calédonie**, rassemblant tous les corps de métiers et cursus proposés actuellement. Dans un premier temps, il recommande de développer des **partenariats avec les écoles de la région** existantes à commencer par le Lycée hôtelier de **Tahiti** dont les plateaux techniques sont réputés de qualité ou encore à l'université de **Fidji** notamment au département de l'hospitalité et des études touristiques.

Ayant suggéré en amont de s'orienter vers un tourisme de luxe, il rappelle que les fondements de cette catégorie d'hôtel reposent sur un **service irréprochable** ainsi que sur un **accueil idéal**.

Enfin, il insiste sur la **perception négative du touriste en Nouvelle-Calédonie**. Il estime que cette considération nuit grandement à son développement dans la mesure où, malgré les recettes financières non négligeables et les emplois créés hors de l'agglomération du Grand Nouméa, **le touriste est perçu comme un « envahisseur »**. Il insiste fortement pour faire évoluer cet *a priori* et il s'interroge sur les outils mis en place en Polynésie Française, contribuant à la réputation dont jouit l'archipel en matière d'accueil. Il évoque les **campagnes de communication** dans les médias de même que **l'intégration du tourisme dans les cursus scolaire**, aux côtés de la mine, étant entendu que le secteur occupe la **seconde place dans l'économie calédonienne**.

Conclusion

Alors que le secteur du tourisme a rapporté 21 milliards de F.CFP à la Nouvelle-Calédonie en 2013 et sachant que la tendance à la hausse dans la région Pacifique est confirmée par l'organisation mondiale du tourisme, le conseil économique, social et environnemental estime que le pays ne peut pas rester en marge de ce développement.

Compte tenu de son caractère durable tant sur l'environnement, selon les options retenues, que sur les emplois, lesquels constituent un enjeu de société, l'institution estime que le tourisme diversifiera l'économie du pays.

A chacune des auditions menées, le conseil économique, social et environnemental a constaté la motivation et l'optimisme des professionnels rencontrés : le tourisme peut réussir et la Nouvelle-Calédonie doit se donner les moyens d'y parvenir.

Pour cela, il préconise l'élaboration d'un plan stratégique de développement du tourisme échelonné sur une période de 15 ans. Ce plan doit être porté par un membre du gouvernement qui coordonnera les actions du secteur,

poursuivant les objectifs suivants :

- programmer les réalisations hôtelières pour les prochaines années ainsi que la recherche de flux financiers afférents ;
- conforter les aménagements pour l'ensemble des niches touristiques (tourisme nautique et haut de gamme);
- prospector les marchés émetteurs de touristes et de fait, les rotations aériennes à imaginer ainsi que les procédures d'entrées et de sorties à formaliser et prévoir la promotion afférente;
- structurer les activités touristiques par un encadrement et un accompagnement ;
- amplifier sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite pour la découverte de la Nouvelle-Calédonie ;
- construire un véritable plan de formation pour répondre à chacun des secteurs notamment concernant le transport, l'accueil, la vente de voyages et d'excursion, l'hébergement, la restauration, les activités, l'organisation d'évènement, de manifestations, de séminaires, etc.



La Nouvelle-Calédonie dispose d'atouts majeurs pour attirer des touristes en recherche d'exotisme, d'authenticité, de nature, de faune et d'aventure, le tout, dans un espace sécurisé. Le conseil économique, social et environnemental à travers cette étude a souhaité démontrer que le tourisme a un véritable avenir, à condition d'y mettre les moyens.

LE RAPPORTEUR DE SEANCE

LE PRÉSIDENT

Charles CALI

Yves TISSANDIER