

## SUDTOURISME.NC PROJET D'UN HUB INÉDIT POUR LE TOURISME

Sud Tourisme Nouvelle-Calédonie, en tant qu'agence d'attractivité de l'ensemble de la destination en province Sud, a entre autres responsabilités, la structuration de l'offre touristique, l'accompagnement des prestataires, la promotion et la commercialisation de l'offre ainsi que la facilitation de l'expérience du visiteur. Rassemblant plus de 80% de l'offre touristique en Nouvelle-Calédonie, elle ambitionne **la création d'un hub numérique de l'écosystème touristique pour répondre aux enjeux de développement économique** de l'institution. Après plusieurs mois à définir les besoins et les attentes du secteur, ainsi que le périmètre de ce projet d'envergure, Sud Tourisme Nouvelle-Calédonie publie aujourd'hui 2 appels d'offres afin de sélectionner les prestataires techniques qui sauront l'accompagner dans la mise en production de cette **plateforme inédite au service du tourisme**.

### CONNECTER L'OFFRE À LA DEMANDE : ET SI VOUS RÉSERVIEZ FACILEMENT EN QUELQUES CLICS ?

Avoir accès facilement à l'ensemble de l'offre touristique, mais surtout pouvoir la réserver en quelques clics dans un panier unique : c'est l'un des principaux objectifs du hub.

En Nouvelle-Calédonie, qui n'a pas eu de difficulté à savoir comment réserver cette sortie kayak dont il a entendu parler ? Combien auraient voulu pouvoir réserver en avance les activités de leurs séjours pour s'assurer qu'il reste de la place ? Combien passent à côté de tables d'hôtes d'exception sans le savoir après la visite d'un site incontournable ? Combien se découragent et annulent leurs week-end en brousse après avoir appelé plusieurs hébergements sans succès ? Qui n'a jamais regretté de ne pas avoir une confirmation de réservation après un échange par téléphone ?

94% de la clientèle perçoit la création d'un site local de réservation en ligne comme très utile<sup>1</sup>.

Toute l'offre touristique est concernée : l'hébergement, les activités, l'accès aux sites naturels et patrimoines culturels, les événements, les transports domestiques ainsi que les offres packagées. **L'ambition est de donner accès à un catalogue complet de l'offre touristique de la destination et de permettre sa réservation directement en ligne auprès des prestataires via un panier unique.**

<sup>1</sup> Source : étude relative à la création d'un site de réservation en ligne de prestations touristiques – Quidnovi 2021

## ACCOMPAGNER LA DIGITALISATION DES PRATIQUES : ET SI ON SE SIMPLIFIAIT LA VIE ?

La définition du cahier des charges est le fruit d'un travail de terrain de plusieurs mois. Les réunions et comités techniques du projet se sont enchaînés sur l'ensemble des 14 communes de la destination afin de bien cerner les pratiques métiers de chacun, quel que soit le type de la structure, sa taille ou sa maturité digitale. L'objectif est de dimensionner un outil qui réponde aux besoins des différents prestataires pour le développement du potentiel de leurs structures.

Ainsi, s'il s'agit de pouvoir **connecter les outils de gestion des réservations déjà existants** pour certains acteurs, l'enjeu est également de **proposer des outils et d'accompagner la digitalisation des pratiques, notamment en ce qui concerne la gestion et la commercialisation de leurs offres.**

Ne pas pouvoir vendre sa dernière place disponible parce qu'on est sur le terrain hors réseau au moment de l'appel, recontacter un client trop tard pour le renseigner et passer à côté d'une réservation, prendre le risque d'un problème de surbooking car ses différents canaux de réservation ne sont pas synchronisés en un outil unique, être monopolisé par son téléphone sans cesse y compris sur ses jours de repos pour assurer les réservations, ne pas pouvoir sécuriser financièrement une réservation, manquer d'un outil de devis ou de facturation : autant d'exemples pour lesquels la digitalisation des pratiques va faciliter le quotidien des prestataires touristiques et leur permettre de se concentrer sur la relation humaine et le partage, le cœur de leur activité !

## DÉVELOPPER LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES : ET SI ON CONSTRUISAIT L'AVENIR ?

Le hub promet de lever les freins à la réservation. Il doit permettre de dynamiser le secteur, de rendre l'offre plus lisible et ainsi d'accroître les retombées économiques directes et indirectes.

L'agence d'attractivité motive également la mise en production de cet outil stratégique par la volonté de développer les réseaux de distribution et de multiplier les canaux de revente de l'offre touristique.

**Les agences de tourisme et tour-opérateurs en local ou à l'international pourront enfin disposer d'un catalogue global de l'offre touristique pour construire et étoffer les offres à proposer à leurs clients. Un modèle de conciergerie permettra également aux offices de tourisme et à certains prestataires d'enrichir l'expérience des visiteurs.**

Si le hub doit permettre de multiplier les canaux de distribution pour les prestataires, il sera également la clé de voute de la mise en place d'une gestion de la relation clients. **Mieux connaître les habitudes des visiteurs, leurs parcours et leurs attentes est déterminant pour piloter la stratégie touristique :**

dimensionner l'offre, orienter les projets de développement et susciter l'envie en proposant des expériences en adéquation avec leurs attentes afin d'étoffer leurs séjours. Ces mécanismes de ciblage et de suggestions seront un réel levier pour **accroître le panier moyen du visiteur et ainsi générer davantage de retombées économiques pour les acteurs.**

## UN PROJET INÉDIT EN NOUVELLE-CALÉDONIE : ET SI ON INSPIRAIT LES AUTRES DESTINATIONS ?

Le périmètre du hub de l'écosystème touristique est inédit car il ne se limite pas à une place de marché sur un type de prestation touristique comme cela peut déjà être le cas. De plus, il offre à la destination **un outil central et circulaire de promotion, en même temps qu'un levier de fédération des acteurs et de professionnalisation des pratiques.**

Sud Tourisme Nouvelle-Calédonie a pu compter depuis l'origine du projet sur le soutien et l'investissement dans les différents comités stratégiques, de la province Sud, de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nouvelle-Calédonie, ainsi que sur ceux du cabinet du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie en charge notamment de l'économie numérique et sur ceux d'Apidae, le 1<sup>er</sup> réseau national d'informations touristiques, sur lequel repose déjà l'articulation des données touristiques calédoniennes.

Ce projet d'envergure porté par l'agence d'attractivité se positionne en pilote pour d'autres destinations, à commencer par les autres provinces de la Nouvelle-Calédonie.

## LANCEMENT DES APPELS D'OFFRES : ET SI VOUS PARTICIPIEZ AU PROJET ?

Compte tenu de l'envergure du projet, l'agence d'attractivité publie aujourd'hui **un appel d'offres sur la plateforme des marchés publics pour l'interconnexion des outils et solutions techniques** qui permettront la mise en production du Hub numérique de l'écosystème touristique, d'ici la fin de l'année.

Le projet y est divisé en différents lots techniques que les prestataires techniques pourront adresser individuellement ou via des groupements :

- La distribution, c'est-à-dire les solutions de commercialisation et d'administration de la plateforme, la connexion ou la proposition des différents outils métiers identifiés, le maillage du réseau de distribution, ainsi que la gestion des flux de paiement.

- Le web, soit la refonte du site internet en intégrant la place de marché, des espaces B2B et une architecture et une ergonomie en adéquation avec les attentes du secteur.
- Le CRM, c'est-à-dire la solution de gestion de la relation client qui permettra d'actionner des leviers webmarketing.

En parallèle, **un appel d'offres pour l'assistance à maîtrise d'ouvrage** est également proposé afin de choisir le partenaire le plus à même d'assurer l'interopérabilité et les choix techniques des différents lots du marché principal. Celui-ci sera choisi d'ici la fin du mois de mai pour démarrer le travail en amont de l'appel d'offres technique.

## LIENS UTILES

[Appel d'offres Marchés publics](#)

[Appel d'offres AMOA Projet](#)

[Rapport d'activité Sud Tourisme Nouvelle-Calédonie 2022](#)

## CONTACT



### **Annabelle Baillet**

Responsable Marketing et Communication

53.72.88

[Annabelle.baillot@sudtourisme.nc](mailto:Annabelle.baillot@sudtourisme.nc)