



MINISTÈRE
DU TOURISME
ET DU TRAVAIL,
*en charge des relations
avec les Institutions*

POLYNÉSIE FRANÇAISE

N° 1477 / MTT

Le Ministre

Papeete, le 3 juillet 2019

à

Madame Eliane TEVAHITUA
Représentante à l'Assemblée de Polynésie française

Objet : Point de situation sur la stratégie de développement touristique de la Polynésie française 2015-2020.

Réf. : - Courrier n° 349/2019/APF/SG/STL/at du 19 février 2019 ;
- Courrier n° 32/2019/GTH/CAB/ET/et du 19 février 2019.

Madame la Représentante,

Par courrier du 19 février dernier, vous m'avez sollicitée sur l'état d'avancement de la stratégie de développement touristique 2015-2020.

Alors que de nombreux indicateurs liés à la fréquentation touristique en 2018 sont extrêmement positifs, avec une hausse conjointe inédite depuis 2007 des différents segments touristiques (hébergements terrestres marchand et non marchand, ainsi que croisière et charter nautique), avec un flux désormais établi au-delà de 215 000 touristes et de 260 000 visiteurs, et après 3 années pleines de mise en œuvre progressive de notre *Stratégie de développement touristique*, l'évaluation de son déploiement nous permet d'identifier les efforts à fournir pour les 20 prochains mois, et d'envisager une évolution de cette stratégie pour la période 2020-2025.

En parallèle, diverses actions structurantes sont menées en continu au-delà du cadre strict énoncé au sein de la *Stratégie du développement touristique*, dans les domaines relevant de la réglementation, des infrastructures, la promotion et le développement par filières, évaluées chaque année dans le cadre d'un programme d'action méthodique porté par le Ministère du tourisme. Les actions de la Stratégie s'inscrivent le plus souvent, pour leur part, dans une transversalité gouvernementale, avec l'appui financier de l'Union Européenne dans le cadre du 11^{ème} FED, et de l'Etat au travers du Contrat de projets.

De 2016 à mars 2019, nous estimons que la Stratégie, comprenant 134 actions et 225 sous actions, a été initiée et/ou réalisée à hauteur de 69% des actions et 62% des sous-actions. Certaines de ces actions sont récurrentes et déployées de manière continue (sensibilisation, promotion, formation, collecte et analyse de données...), tandis que d'autres ne peuvent aboutir qu'à la suite d'un travail de maturation et d'échanges nombreux impactant plusieurs ministères, décideurs publics et acteurs privés, avec des conséquences importantes pour la vie économique de la Polynésie française.

Peuvent être citées, à cet égard et à titre d'exemples, la mise en place et la déclinaison opérationnelle du *Schéma d'Aménagement Général* de la Polynésie française (actions 125), la refonte en cours du Code du Travail (actions 107 à 112), ou encore la mise en place du comité de gestion de la *Grande Aire Marine Gérée Te Tai Nui Atea* (actions 27, 65).

Par ailleurs, si 67% des actions relèvent directement du Ministère du Tourisme, ainsi que des services et établissements qui en dépendent, 24% sont ou doivent être menées par 7 autres ministères (regroupant près de 15 portefeuilles différents concernés à divers titres), ainsi que 9% des actions qui doivent être directement déployées par des institutions, communes, organismes ou partenaires privés. La co-construction et la transversalité sont donc au cœur du projet de développement économique que constitue cette stratégie.

A cette fin, une structuration de la gouvernance, ainsi que divers degrés d'évaluation constants, ont été mis en place. Le « Comité de Pilotage » gouvernemental de la stratégie, accueillant en son sein un représentant de la Commission européenne ainsi qu'un représentant de l'État, s'est réuni 3 fois depuis août 2017. « L'Observatoire du tourisme » réunissant les représentants des différentes filières constitutives du secteur touristique s'est réuni 5 fois depuis avril 2017. Et tant la Délégation aux affaires internationales, européennes et du Pacifique, le Service du Tourisme, que le Ministère du Tourisme disposent en leur sein des référents spécifiquement dédiés au suivi quotidien du déploiement de la Stratégie, et qui permettent de vérifier de manière mensuelle si la plupart des actions menées s'inscrivent bien dans le cadre défini, sans glissement ou modification non maîtrisé ou subi du cap préétabli.

En complément, en cours d'année, la Commission européenne doit prendre en charge la mission d'experts internationaux spécialisés qui viendront réaliser un audit sur l'avancement de cette stratégie et dégager, le cas échéant, des voies d'amélioration dans l'organisation et la coordination de son déploiement. Par ailleurs, il est apparu en cours de mise en œuvre que certaines actions ont soit perdu de leur pertinence au vu des évolutions du secteur, soit ne sont plus d'actualité ou estimées réalisables dans le contexte actuel. Ce constat concerne moins de 10% des actions mais devra être pris en compte dans l'évaluation finale détaillée à fin 2020.

Enfin, dès la fin d'année 2019 et le début d'année 2020, il sera nécessaire d'anticiper le lancement soit d'une mise à jour complète, soit d'une évolution significative dans la continuité de cette stratégie pour la période 2020-2025.

A fin mars 2019, l'avancement du déploiement des actions se répartissent comme suit :

Mise en œuvre Axe 1 :

• Définir l'identité de la destination

Thématique	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
Définir l'identité de la destination	3	3	100%	6	5	83%
Définir le cadre de référence	3	3	100%	3	3	100%
Valoriser et sensibiliser	3	3	100%	5	3	60%

L'ensemble de ces actions ont été initiées, à des degrés divers d'avancement. Certaines ont pu faire l'objet d'une redéfinition, après études, soit parce qu'elles se sont avérées inadaptées ou prématurées.

Néanmoins, l'identité de la destination a bel et bien été redéfinie, l'adhésion des acteurs à ces nouvelles valeurs est acquise, la prise en compte d'un déploiement territorial a nettement progressé avec une implication et un soutien avérés aux comités du tourisme, plus nombreux et mieux accompagnés ; et enfin la sensibilisation continue à la fois du secteur dans son ensemble, de ses acteurs, métiers et débouchés, tout comme de l'apport économique indéniable pour notre communauté, sont déployés dans la continuité depuis 3 ans.

Malgré des avancées notables, il nous reste à finaliser notamment un cadre de l'investissement touristique plus lisible et mieux adapté, ainsi que la finalisation et la campagne d'adhésion de la charte pour un tourisme éco-responsable dont une première version a été réalisée, mais doit être à la fois complétée et simplifiée.

• Segmenter la clientèle

Thématique	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
Analyser la compétitivité	1	1	100%	1	1	100%
Analyser la demande	1	1	100%	2	2	100%
Analyser les destinations	1	1	100%	1	1	100%

Ces travaux sont des actions permanentes, avec des réunions ou actions décidées par marché, en fonction de leurs évolutions, des résultats, des positionnements et résultats des destinations concurrentes.

• Définir les produits

Thématique	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
Développer les activités culturelles	10	4	60%	17	11	65%
Développer les activités aquatiques	9	7	78%	26	18	69%
Développer les activités terrestres	8	4	50%	13	4	31%
Développer les activités aériennes	2	2	100%	4	2	50%
Développer les activités de bien-être	5	1	20%	7	1	14%
Développer les complexes touristiques	4	4	100%	7	7	100%

L'approche sectorielle est au cœur des démarches du Ministère du tourisme, avec des niveaux de structuration très variables par filière. Si nous avons pu initier et noter une progression de la valorisation et de l'accès à une offre de tourisme culturel, marqueur incontournable du nouveau positionnement de notre destination, avec l'émergence et l'accompagnement de nouveaux produits proposés à nos visiteurs, il reste encore à pouvoir cadrer davantage l'ensemble de nos démarches entre le développement culturel et le développement touristique.

L'inscription du Marae de Taputapuatea et les dossiers en cours de finalisation tant pour la danse traditionnelle que pour l'archipel des Marquises, portés par le Ministère de la Culture, constituent des étapes et des signaux déterminants pour les acteurs touristiques.

Le développement du tourisme nautique et des activités physiques et sportives nautiques à vocation touristiques sont primordiales pour l'attractivité auprès des marchés et la satisfaction de nos visiteurs. Parvenir, là aussi, à une différenciation de nos offres avec les destinations concurrentes est stratégique, notamment en préservant des espaces nautiques permettant ces activités, sans nuire à l'environnement et au bien-être de nos populations, et en favorisant les pratiques fortement ancrées dans notre culture, telles que la découverte du va'a et de la navigation traditionnelle pour nos visiteurs. S'agissant d'un tourisme « vert », côté montagne, l'avancée de la structuration est plus complexe, les filières sont moins organisées et nous progressons plus lentement, d'autant que les problématiques foncières demeurent un point bloquant récurrent.

L'arrivée d'une nouvelle compagnie d'hélicoptères, d'hydravions et d'ULM, sont venus enrichir notre offre de découverte de la Polynésie vue du ciel. Les activités aériennes sont encore peu nombreuses, mais la dynamique est désormais bien engagée. La filière de « bien-être » méritera très certainement de nouveaux efforts, après avoir connu un dynamisme important au début de la décennie, pour être relancée, mieux identifiée, et davantage promue sur les différents marchés qui y sont sensibles.

Enfin, les grands projets portés en transversalité entre les différents ministères continuent à être déployés, qu'il s'agisse des aménagements de Vaitupa, de Hotuarea, du *Fare Natura*, du centre culturel ou du Village Tahitien.

• Promouvoir et commercialiser la destination

Thématique	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
Structurer les supports	5	3	60%	8	5	63%
Cibler la promotion	4	3	75%	4	3	75%
Diversifier les réseaux de distribution	4	3	75%	5	4	80%

La nouvelle plateforme de Tahiti Tourisme a été déployée avec succès sur l'ensemble des marchés, intégrant la mise en avant d'offres de vente, et permettant un plus grand nombre de transformations de visites en achats de séjour. Le rapport d'activités annuel de l'établissement permet de prendre la mesure de l'ensemble des actions menées sur la promotion et la commercialisation.

Mise en œuvre Axe 2 :

• Développer et gérer les infrastructures

Thématique	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
Valoriser avec les communes	1	1	100%	7	5	71%
Rationaliser l'utilisation des espaces	1	0	0%	2	0	0%
Développer les infrastructures	3	1	33%	5	3	60%
Urbanisme de Papeete	3	3	100%	7	4	57%
Autonomiser les touristes	2	1	50%	4	1	25%

La stratégie d'aménagement, d'embellissement, de réhabilitation et de maintenance des sites à caractère touristique dans l'ensemble des archipels se poursuit. Après un accent mis en 2016 et 2017 sur des sites spécifiques de Tahiti qui, au sein de la Stratégie, doit pouvoir devenir une destination dans la destination, et non plus seulement une île de passage et de transit, les sites touristiques des îles sont aujourd'hui, progressivement, ajoutés aux différents programmes, en concertation avec les communes. A noter que pour le seul Service du Tourisme, le nombre de sites affectés a plus que doublé depuis 2013 (+218%) et notamment une progression de +145% depuis 2016, avec 48 sites touristiques directement gérés désormais par le Service.

Par ailleurs, les travaux menés sur la rénovation urbaine ont été particulièrement dynamiques ces 3 dernières années, que ce soit sur l'amélioration de l'habitat, l'assainissement ou le traitement de l'insalubrité, portés par le Ministère de l'Urbanisme.

Tandis que la Direction polynésienne des affaires maritimes, la Direction de l'environnement, et le Ministère de l'environnement poursuivent leurs travaux sur les problématiques liées à la gestion des espaces maritimes, dans les différents archipels, le renforcement et le développement des infrastructures nautiques et maritimes se poursuivent selon plusieurs plans et feuilles de routes qui ont été définies au sein de stratégies spécifiques. Il convient encore néanmoins de pouvoir mieux apprécier et agir en faveur des accès publics à la mer et au littoral, et de revoir les modalités de gestion opérationnelle des infrastructures portuaires territoriales.

Les actions sur Papeete ont permis une refonte notable du front de mer ces 4 dernières années, bien qu'il demeure à engager diverses actions liées à l'urbanisme et à la mobilité dans les différents quartiers de la capitale, et permettre de manière plus générale, une plus grande autonomie de nos touristes, tant sur Tahiti que dans les principales îles touristiques.

• Adapter l'offre de transports

Thématique	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
Adapter l'offre aérienne	6	2	33%	7	2	28%
Adapter l'offre terrestre	3	2	66%	5	4	80%

Malgré plusieurs avancées notables sur l'offre internationale et locale de l'offre de transports aériens, avec une forte augmentation des dessertes notamment depuis 2018, l'intermodalité proposée demeure encore insuffisante. La réforme de la réglementation sur le transport touristique commence à porter ses fruits, et le Schéma directeur des transports publics est en cours de déploiement.

• Développer l'offre d'hébergement

Thématique	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
Développer la labellisation	1	1	100%	1	1	100%
Développer les hébergements	2	2	100%	2	2	100%
Développer l'offre de restauration	4	0	0%	8	0	0%

L'un des principaux chantiers mené en 2017 et 2018 a consisté à revoir la réglementation et les modalités de classements de l'ensemble des hébergements touristiques, qui nécessitaient d'être réformée. Ainsi, les professionnels disposent de règles plus claires, actualisées, et mieux adaptées aux actuels standards internationaux. La politique d'aides et d'accompagnement consentie et mise en œuvre par le Pays permet une dynamique nouvelle sur chacun des segments. Les meublés du tourisme sont également mieux encadrés, et mieux suivis. Il reste en revanche à mener un travail conséquent, de structuration, de définition, et de développement de l'offre gastronomique, encore à l'état d'ébauche.

• **Professionaliser les acteurs**

Thématique	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
Former les professionnels	9	7	77%	14	11	79%
Promouvoir les métiers tourisme	2	1	50%	2	1	50%

De la création de diplômes spécifiques à l'accompagnement personnalisé des acteurs avec des équipes itinérantes, en passant par l'organisation de forum et de référentiels sur les métiers du tourisme et une extension rationnelle de l'offre de formation initiale, continue et professionnelle pour le secteur, les problématiques liées à l'acquisition et au renforcement des compétences, à l'attractivité de ces métiers, ont fait l'objet de nombreuses actions menées en continu depuis 4 ans.

Mise en œuvre Axe 3 :

• **Définir les instances de gouvernance**

Thématique	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
La coordination des acteurs	4	3	75%	6	3	50%
Gouvernance transversale	2	2	100%	3	3	100%

Les problématiques de gouvernance, auxquelles les plans d'actions et stratégies précédentes avaient dû se heurter, ont été prises en compte très tôt dans le déploiement et des instances sont opérationnelles depuis 2016 et régulièrement sollicitées. Elles conditionnent les capacités du Pays, et de la communauté des acteurs, de pouvoir mettre en œuvre la Stratégie dans son ensemble. Bien que certaines mesures ne semblent plus forcément les mieux adaptées et plus soutenables à moyen et long termes, la gouvernance globale, au travers du Comité de pilotage et de l'Observatoire du tourisme, mais également la gouvernance par grande filière, avec des échanges constants avec les professionnels, les comités du tourisme, les maires des communes, permet de générer une dynamique soudée et cohérente autour des objectifs définis en commun. Il s'agit là d'un des premiers motifs de satisfaction de l'action engagée autour du développement touristique depuis 2015, l'ensemble de la communauté du tourisme, tant les décideurs politiques et administratifs que les acteurs privés, agissent de concert, avec méthode, respect et détermination.

• Adapter la réglementation

Thématique	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
Adapter le code du travail	6	4	67%	6	4	67%
Autoriser les casinos	1	1	100%	2	1	50%
Développer un code du tourisme	3	2	67%	7	2	28%
Adapter les réglementations	4	2	50%	7	2	28%
Conditions financières et fiscales	3	2	67%	4	2	50%

Avec les partenaires sociaux et les professionnels du tourisme, la refonte du Code du travail est bien amorcée, avec un volet important sur le secteur du tourisme. Si la simplification administrative concernant les différentes procédures et l'allègement des contraintes imposées demeurent des chantiers importants qu'il convient de mener à bien, ils n'ont pu être réalisés ces dernières années. Néanmoins des travaux préparatoires nous permettent d'appréhender les voies de progression qui sont réalistes à court terme. En outre, la dynamique mise en œuvre autour de la Délégation polynésienne aux investissements permet également à la destination d'accompagner plus efficacement les porteurs de projets.

• Aménager l'éco-territoire

Thématique	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
Organiser les transports	1	1	100%	2	2	100%
Gestion et entretien du territoire	1	1	100%	1	1	100%
Gestion des ressources et services	4	2	50%	4	2	50%

A l'exception des problématiques de gestion des déchets qui demeurent encore délicates à résorber rapidement, l'ensemble des enjeux de l'aménagement ont été portés par le Gouvernement, que ce soit au premier chef au travers du SAGE, attendu depuis plusieurs décennies et enfin réalisé, du Plan d'aménagement et de développement durable qui en découle, mais également du Schéma directeur des transports et des différentes avancées notables en faveur de l'assainissement, de la distribution d'eau potable, ou encore de la transition énergétique.

• Outils de pilotage et d'évaluation

Thématique	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
Piloter la stratégie du tourisme	2	2	100%	5	5	100%
Développer les indicateurs	1	1	100%	2	2	100%
Adapter les moyens publics	2	2	100%	3	3	100%

A la fois dans le cadre du suivi lié au programme dédié du 11^{ème} FED, et du soutien consenti par l'Union européenne, ainsi que des différents contrats de projet liant l'État et le Pays, le

gouvernement a mis en place avec ses partenaires, de manière progressive, l'ensemble des préconisations permettant de s'assurer les meilleures conditions de réussite et de mise en œuvre de la Stratégie de développement touristique de la Polynésie française 2015-2020.

En résumé, et pour terminer, les initiatives ont donc été nombreuses, et se sont traduites en de multiples actions concrètes, dont certaines sont encore en cours de finalisation, que ce soit en matière de marketing, de sensibilisation de notre population, d'évolution des dessertes aériennes internationales, de modernisation des aéroports, d'évolution des réglementations, de formations et d'accompagnement des acteurs, d'aménagements de sites pour la population et les visiteurs, tout comme la mise à niveau ou création d'infrastructures phares, en matière également de croisière et de tourisme nautique, de relance de nos événements, témoignant du dynamisme de notre destination, pour nous permettre d'atteindre nos objectifs de fréquentation, de développement économique et d'amélioration de nos cadres et modes de vie. L'équilibre social, les perspectives d'avenir, tout comme la préservation de nos espaces et de nos espèces sont au cœur de notre projet touristique, qui se révèle aussi être un véritable projet de société pour l'ensemble de nos archipels.

Récapitulatif par axe	Actions	Initiées ou réalisées	Taux	Sous-Actions	Initiées ou réalisées	Taux
1 - Affirmer la destination	63	45	71%	109	71	65%
2 - Conditions de développement	37	21	57%	64	34	53%
3 - Restructurer la gouvernance	34	26	79%	52	34	65%
Grand total	134	92	69%	225	139	62%

Tels sont les éléments en réponse à votre question écrite.

Je vous prie d'agréer, Madame la Représentante, l'expression de ma considération distinguée.



 Nicole BOUTEAU