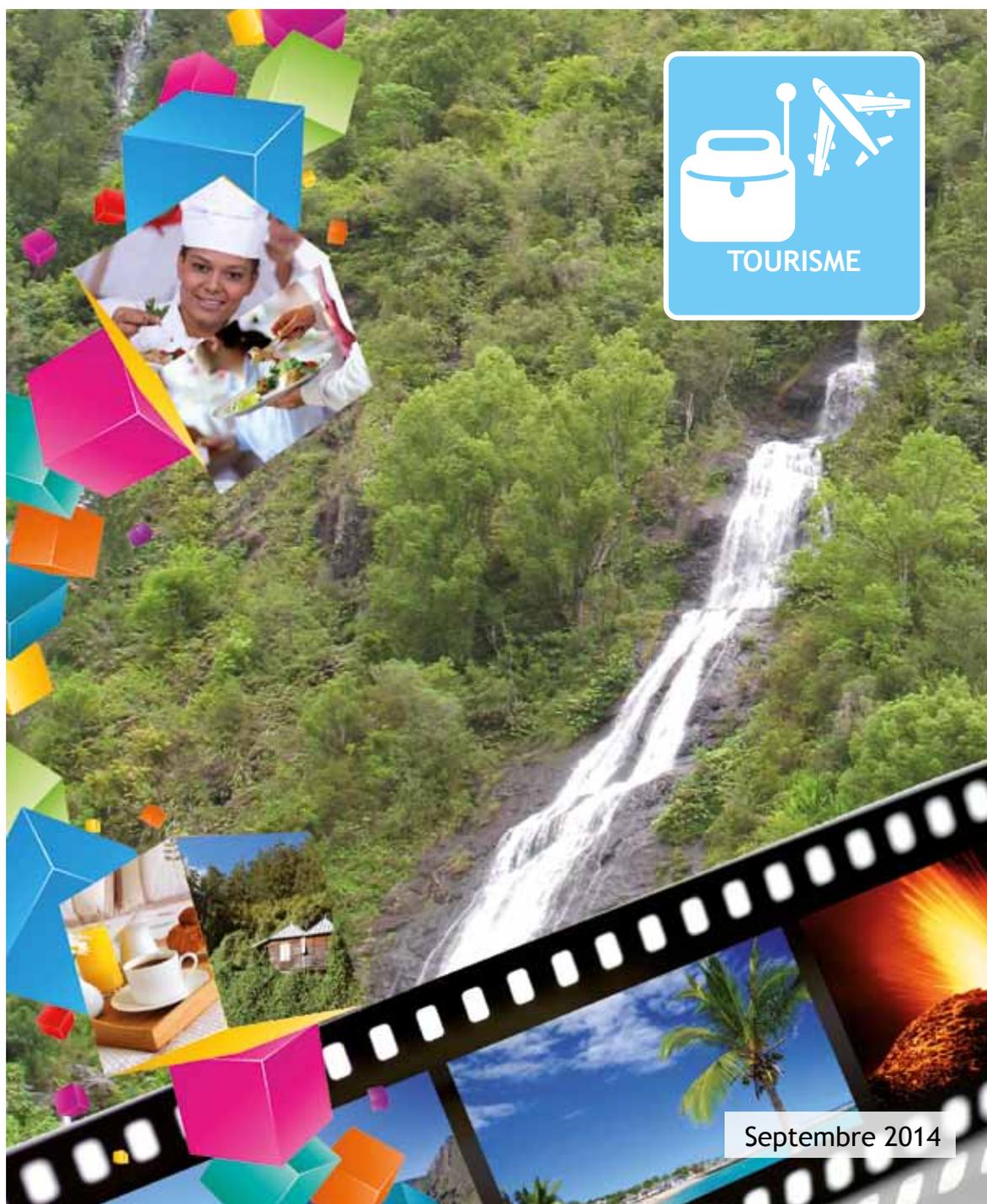




carif oref
Ile de La Réunion



TOURISME - ZONE D'EMPLOI EST ENJEUX ET PERSPECTIVES





AVANT-PROPOS

Ce document étant le fruit d'un travail collectif et partagé, le CARIF-OREF, Pôle Emploi Réunion et la Maison de l'Emploi de l'Est tiennent particulièrement à remercier la Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi, le Conseil Régional, la Communauté Intercommunale de l'Est de La Réunion, la Mission Locale Est, le PLIE intercommunal de l'Est, les entreprises et l'ensemble des partenaires ayant contribué à sa réalisation.

Les notes enjeux et perspectives s'inscrivent dans une démarche régionale. Le CARIF-OREF, la Maison de l'Emploi de l'Est et les partenaires territoriaux ont conduit ces travaux d'anticipation sur chacune des microrégions de La Réunion en tenant compte des spécificités relatives à chacun de ces territoires.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
INDICATEURS CLÉS DE L'EMPLOI DANS L'EST	6
Activités	6
Entreprises	6
Salariés	7
Synthèse statistique du tourisme dans l'Est	10
SYNTHÈSE DES ATELIERS	10
LES FACTEURS CLÉS À ANTICIPER DANS L'ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE ET DES MÉTIERS	11
Approche territoire	11
Evolution activité	11
Evolution réglementaire	11
Evolution technologique	11
Evolution RH, management	11
Evolution sociétale	12
LES PISTES D' ACTIONS	13
GLOSSAIRE	14

DANS LA MÊME COLLECTION

PROSPECTIVE SECTORIELLE ET TERRITORIALE



AGRICULTURE
ZONE D'EMPLOI EST
ENJEUX ET PERSPECTIVE



Disponible au téléchargement
sur le site du Carif-Oref Réunion

INTRODUCTION

Les notes prospectives s'inscrivent dans le cadre des missions d'anticipation de l'activité, de l'emploi et de la formation. Ces missions étant partagées par le CARIF OREF, Pôle Emploi et la Maison de l'Emploi de l'EST, un partenariat a donc été mis en place entre ces trois structures pour conduire ces travaux d'anticipation sur la zone d'emploi EST.

Cette démarche de prospective sectorielle et territoriale s'organise en deux temps :

1. Dans un premier temps, des ateliers d'échanges avec les partenaires institutionnels de l'emploi et de la formation permettent le croisement des indicateurs statistiques et des éléments d'anticipation collectés avec les connaissances empiriques des partenaires pour dégager les perspectives d'évolution des principaux secteurs d'activité et pour sélectionner trois secteurs sur lesquels préciser l'approche prospective dans l'EST.

2. Dans un second temps, des entretiens avec les professionnels des secteurs sélectionnés apportent l'analyse qualitative indispensable à cette étude.

A l'issue des ateliers d'échange, les trois secteurs sélectionnés sont :

- L'agriculture
- L'agroalimentaire
- Le tourisme

La présente note synthétise les indicateurs de diagnostic produits et les éléments prospectifs capitalisés lors de cette démarche consacrée au secteur du tourisme : observatoires prospectifs, rencontres professionnelles et institutionnelles.



INDICATEURS CLÉS DE L'EMPLOI DANS L'EST

Activité

La population active occupée de l'EST s'élève à 30 000 personnes (RP 2009).

Le taux de chômage en 2013 dans la zone EST atteint 32 %, soit 3 points de plus que la moyenne régionale et 2 de moins que la zone d'emploi Sud.

20 500 demandeurs d'emploi tenus de faire des actes de recherche d'emploi sont recensés en Avril 2013.

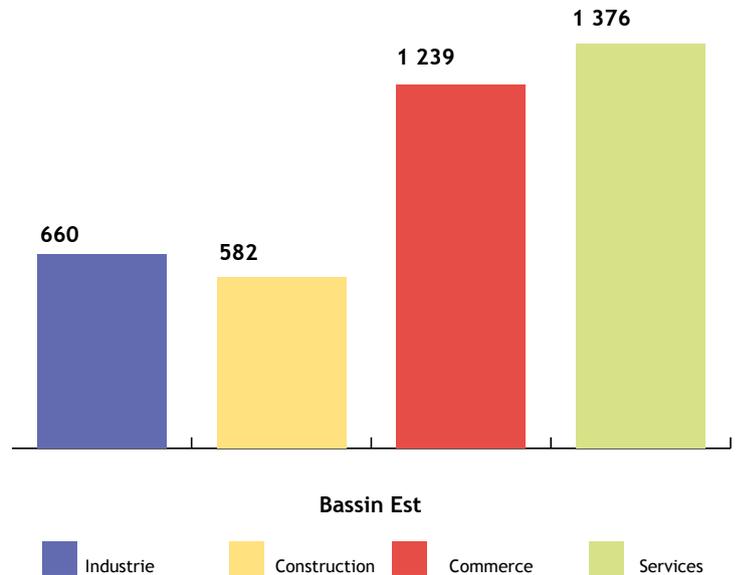
Entreprises

L'Est compte 8 300 entreprises, dont 74 % sans salarié.

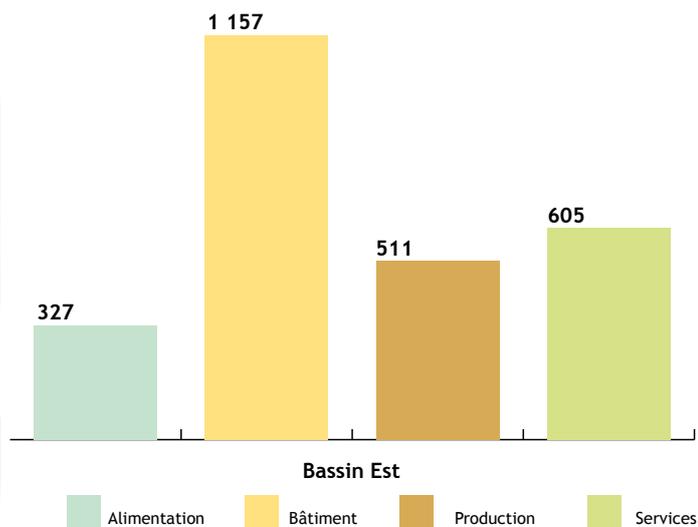
Un tissu de 6 457 entreprises sont recensées par la CCIR et la CMA, dont :

- 3 857 entreprises ressortissantes de la CCIR
- 2 600 entreprises ressortissantes CMA (12/2012)

Nombre d'entreprises CCIR au 31/12/2012



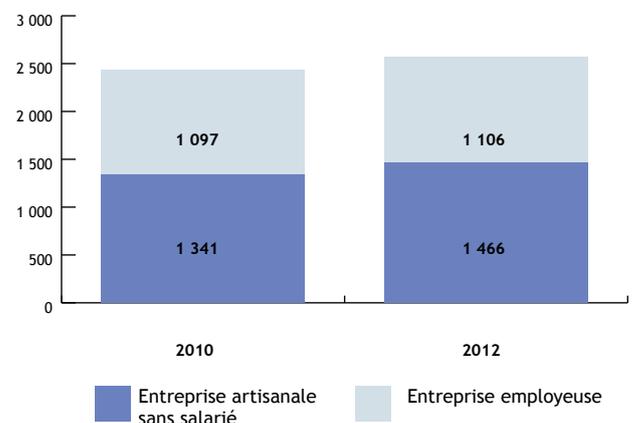
Nombre d'entreprises CMA au 31/12/2012



Source : fichier consulaire CMA

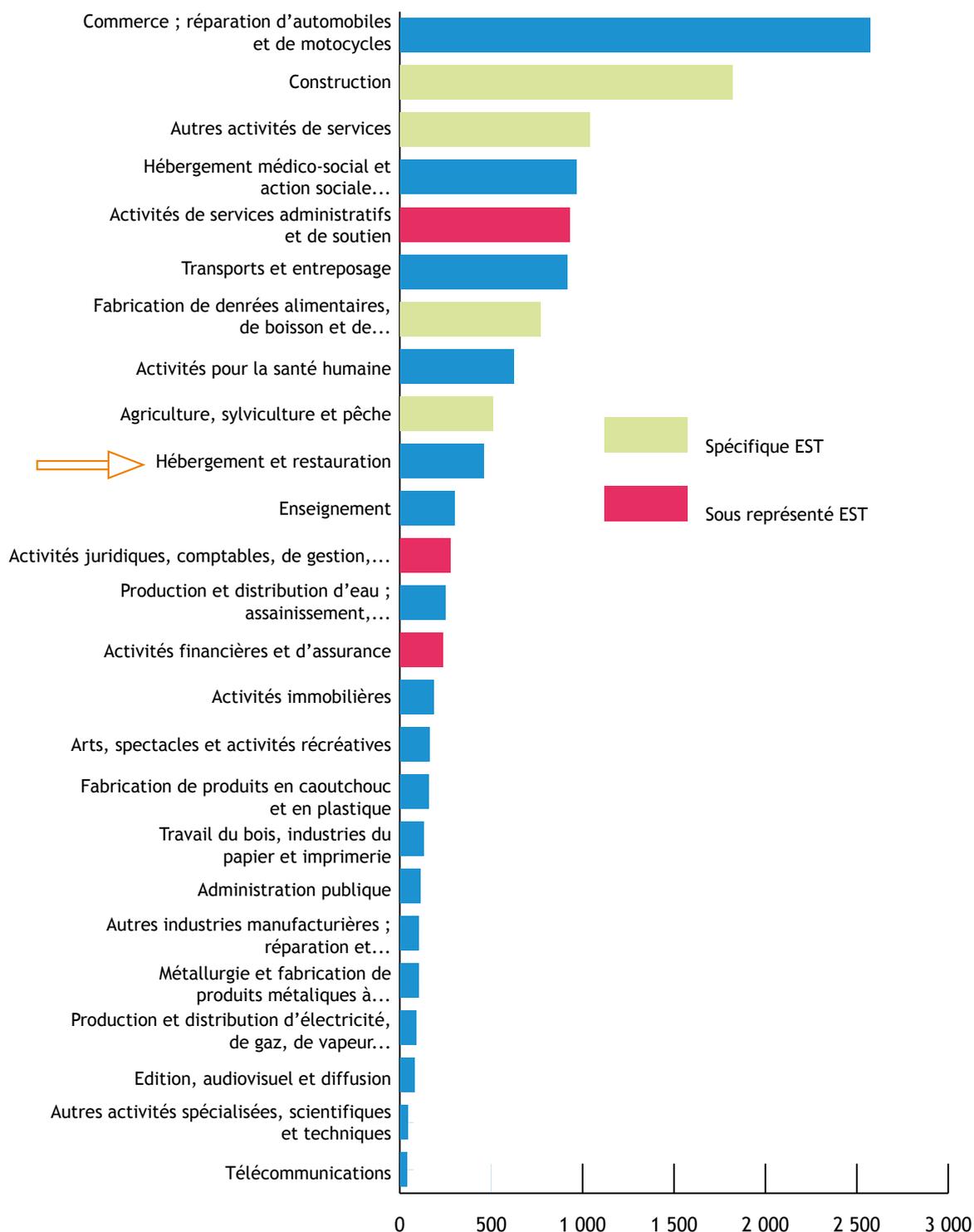
Source : fichier consulaire CCIR

Estimation nombre entreprises artisanales avec et sans salarié dans l'Est

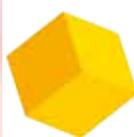


Source : Chambre de Métiers et de l'Artisanat de La Réunion

Effectifs salariés privés et spécificités des secteurs d'activité dans l'Est



Source : ACOSS 2012. Spécifique [sous-représenté] : poids du secteur d'activité dans l'ensemble des salariés de l'Est supérieur de plus de 2 % [inférieur de plus de 2 %] au profil régional

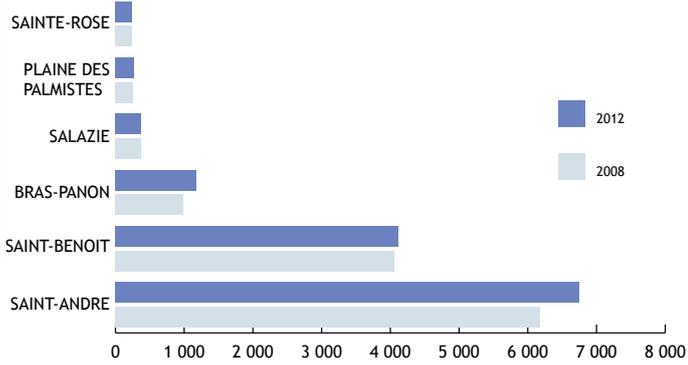


GUIDE DE LECTURE

Les « **Activités de services administratifs et de soutien** » regroupent le nettoyage, l'intérim, la sécurité, les services relatifs aux bâtiments et à l'aménagement paysager et les activités de location

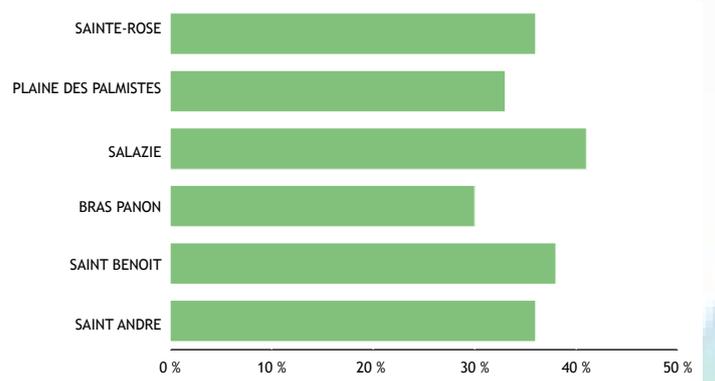
Les « **Autres activités de services** » correspondent aux emplois des associations autres que les associations comprises dans le médicosocial (intégrés dans l'hébergement médicosocial et l'action sociale), le sport et la culture (intégrés dans arts, spectacles et activités récréatives pour la plupart)

Nombre de salariés par commune



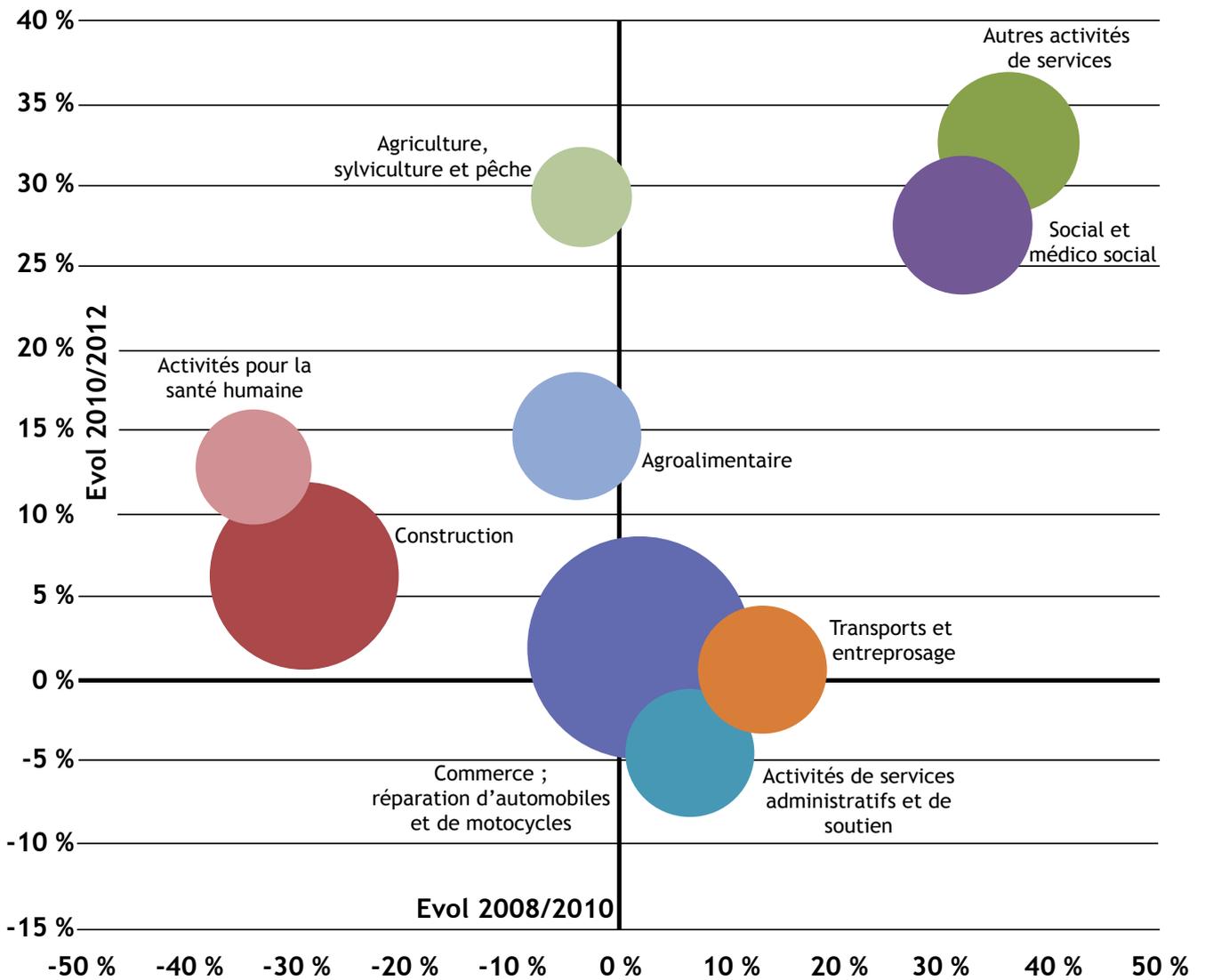
Source : ACOSS

Taux de chômage par commune



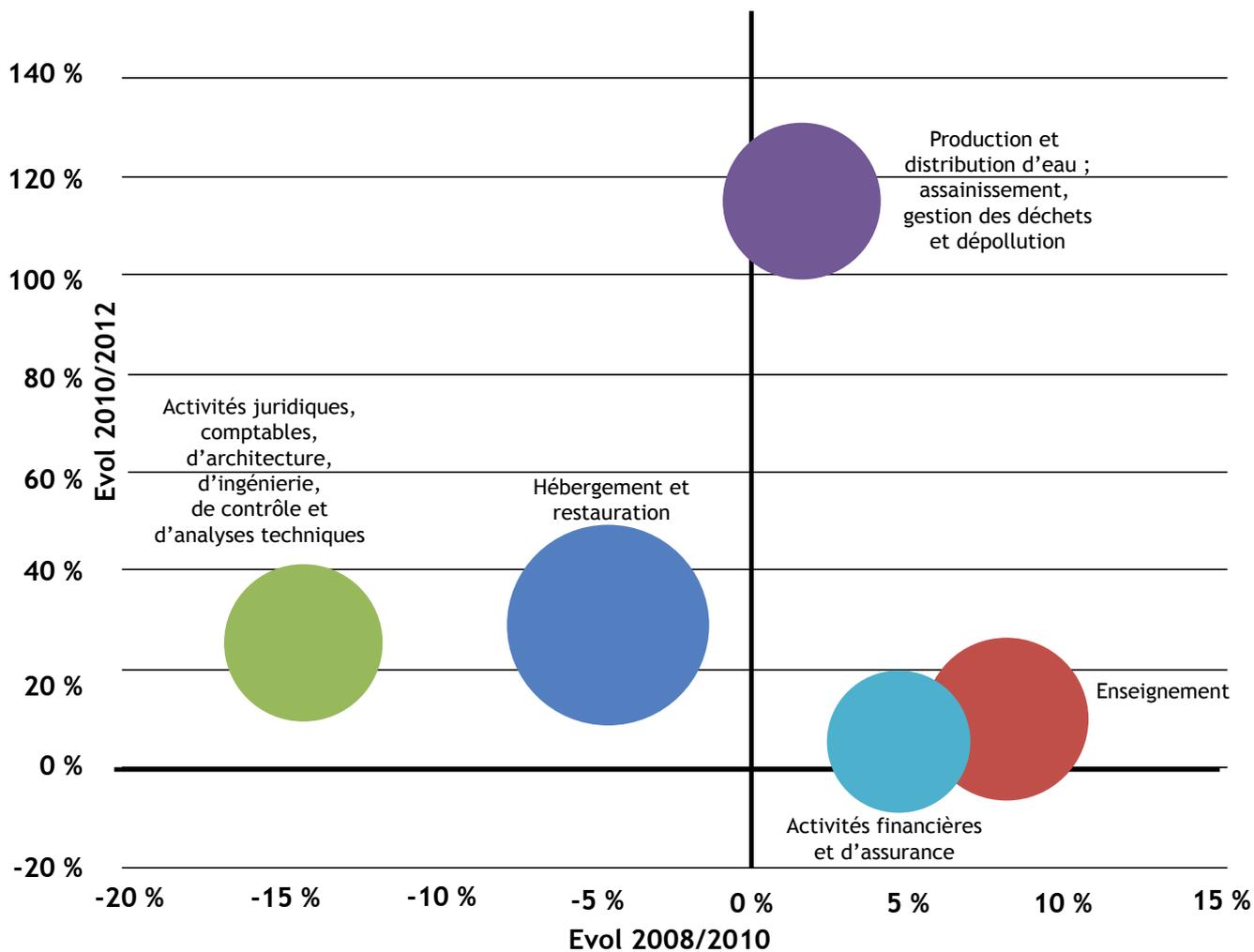
Source : INSEE Recensement de la Population 2010

Evolution 2008/2010 et 2010/2012 des secteurs d'activité > 500 salariés



Source : ACOSS

Evolution 2008/2010 et 2010/2012 des secteurs d'activité < 500 salariés et > 200 salariés



Source : ACOSS



Synthèse statistique du tourisme dans l'Est

EMPLOI DANS LE SECTEUR D'ACTIVITE	
Nombre de salariés privés hôtellerie restauration ¹	458
	Dont hôtellerie 82
Evol 2012/2008 ¹	10 %
DUE 2012 Hébergement restauration ²	330
Evol DUE 2011-2012 ²	- 9 %
OEE Hébergement restauration ²	149
	Dont contrats aidés 21 %
MARCHÉ DU TRAVAIL DANS LES MÉTIERS DU TOURISME	
DEFM HRT, Loisir, animation ³	1 021
Dont longue durée ³	45 %
OEE ³	388
	Dont OEE durables 58 %
ENTRÉES EN FORMATION 2012 FINANCÉES PAR PÔLE EMPLOI	
% d'entrées en formation EST Hôtellerie restauration ⁴	7 %

Aucun métier du tourisme n'est en tension récurrente entre 2010 et 2013 (plus de deux années en tension).

SYNTHÈSE DES ATELIERS

ATOUS	FREINS
<ul style="list-style-type: none"> Sites touristiques majeurs : Volcan (dont tunnels de lave à Sainte-Rose), Pitons, eaux vives, villages créoles et plus beau village de France Thématiques touristiques spécifiques sur l'écotourisme et la découverte culturelle et culturelle Certification jeunesse et sports pour permettre aux accompagnateurs de montagne la découverte des tunnels de lave 	<ul style="list-style-type: none"> Offre réduite en hébergement Absence de plages Infrastructures transports collectifs inadaptées pour clientèle touristique Frein linguistique
OPPORTUNITÉS	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> Filière en cours de structuration, coordination et structuration par l'Office touristique intercommunal Formations en langues (anglais,...) Activités nautiques et en eaux vives Aménagement des sites par les associations d'espaces verts, notamment sur les espaces naturels sensibles. Guidage péi 	<ul style="list-style-type: none"> Baisse de la fréquentation touristique extérieure (échelle régionale)

Source : Éléments issus des ateliers du 19 septembre 2013 et 3 octobre 2013

1 - Source : ACOSS micro région Est

2 - Source : Pôle Emploi

3- Source : Pôle Emploi, juin 2013 pour DEFM ABC, OEE juillet 2012 à juin 2013

4- Source: Pôle Emploi

LES FACTEURS CLÉS À ANTICIPER DANS L'ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE ET DES MÉTIERS

Approche territoire

Une nature préservée mais des efforts à poursuivre dans l'aménagement des sites

L'Est dispose d'atouts indéniables et d'un potentiel touristique important (le Volcan, le cirque de Salazie, la Plaine des Palmistes et la forêt de Bébouh Bélouve,...). Les acteurs touristiques, agro touristiques et d'activités de pleine nature nourrissent un lien étroit avec le territoire. Ainsi, la prédominance des chambres d'hôtes et auberges familiales illustre bien la forte identification au territoire rural.

Cet attachement est un vecteur de développement des activités touristiques, dans le cadre d'un territoire naturel préservé.

Cependant, des efforts doivent encore être entrepris en matière d'embellissement et d'aménagement des lieux publics et privés. De plus, les projets touristiques de niche ont du mal à émerger (exemple de La Plaine des Palmistes au patrimoine naturel exceptionnel et dotée d'une offre touristique relativement peu étendue pour une station touristique).

Evolution activité

Potentiel agrotouristique et activité de pleine nature affirmé (vente directe, visites d'exploitation, eaux vives, trail,...) et une offre de restauration en mutation

» Potentiel de l'agrotourisme

L'agrotourisme est en développement dans l'EST avec les activités d'accueil à la ferme, de visites guidées et de vente directe. Ces compléments d'activité peuvent s'exercer dans le cadre de la pluriactivité, avec également le recours à la main d'oeuvre familiale.

Les tables d'hôte demandent un investissement de départ important qui limite les candidats à l'installation et le choix de ceux qui souhaitent se lancer dans cette activité porte davantage vers des visites guidées ou de la vente directe.

» Restauration

Les fortes densités d'activités de restauration sont concentrées sur Saint-André, avec une priorité à la restauration rapide type snack ou camion bar.

La restauration gastronomique est peu répandue dans l'EST, avec 30 restaurants traditionnels sur l'ensemble de la zone d'emploi. Quelques restaurants gastronomiques sont positionnés sur des valeurs d'authenticité, de simplicité et de ruralité.

La restauration évolue en fonction de la demande et du type de clientèle.

» Activités de pleine nature

L'activité d'accompagnateur de montagne se développe, sous statut d'indépendant pour la plupart de l'offre. Le produit d'appel est la visite des tunnels de laves. A noter également :

- l'inauguration en Mai 2014 de la station de trail de Salazie.
- la thématique de l'eau et le projet de site ludique et de découverte sur le chantier du basculement des eaux à l'entrée de Salazie porté par la CIREST, dans le cadre du schéma d'interprétation et de valorisation écotouristique de l'Est (SIVE) élaboré sous la coordination du Parc National.

Evolution réglementaire

Démarche qualité intégrée aux structures

Les normes de qualité et d'hygiène évoluent et sont intégrées comme un gage de qualité. Dans la restauration par exemple, elles nécessitent des investissements qui peuvent être valorisés dans la démarche qualité globale proposée au client.

Evolution technologique

La maîtrise des TIC paraît essentielle

Les TIC sont désormais essentielles dans le métier, du fait des nouveaux modes de commercialisation de produits touristiques et du souhait des clients de rester connectés. Ces compétences portent sur différents volets : savoir gérer un site internet, pouvoir répondre à la demande de la clientèle en terme de connexion internet (mise à disposition de la wifi).

La maîtrise de l'outil informatique et des nouvelles technologies relève davantage des jeunes générations. Des efforts de formation sont nécessaires en direction de certains propriétaires pour se mettre à niveau sur la maîtrise de ces nouvelles technologies.

Gestion RH, management

Difficultés de recrutement sur le guidage et l'hébergement (malgré l'offre de formation existante) - recrutement de proximité dans les restaurants

Des difficultés de recrutement ont été constatées sur les métiers de guidage, notamment pour la fonction de guide péi dans le cadre du développement des activités agrotouristiques.

Dans l'agrotourisme, le recours à des contrats aidés dans le cadre d'atelier chantier insertion pour l'aménagement

de sites privés est demandé sous forme dérogatoire par des acteurs touristiques de Salazie afin d'améliorer l'attractivité touristique du territoire.

» *Restauration*

C'est ce secteur qui rassemble la majorité des emplois du tourisme. Les employeurs privilégient le recrutement de proximité, afin de mettre en place un ancrage territorial fort des emplois. Cette caractéristique est un atout dans la sécurisation de l'emploi et participe à la création de liens de confiance entre employeur et salarié.

» *Hébergement*

Les structures d'hébergement rencontrées expriment des difficultés de recrutement, malgré des possibilités de formation interne proposées par les hôtels et l'offre de formation bien étoffée sur l'île. L'offre de formation est reconnue de qualité par les employeurs interrogés. Une bourse des anciens diplômés des formations tourisme est suggérée afin d'améliorer la mise en relation entre les sortants de formation et les employeurs.

» *Activités de pleine nature*

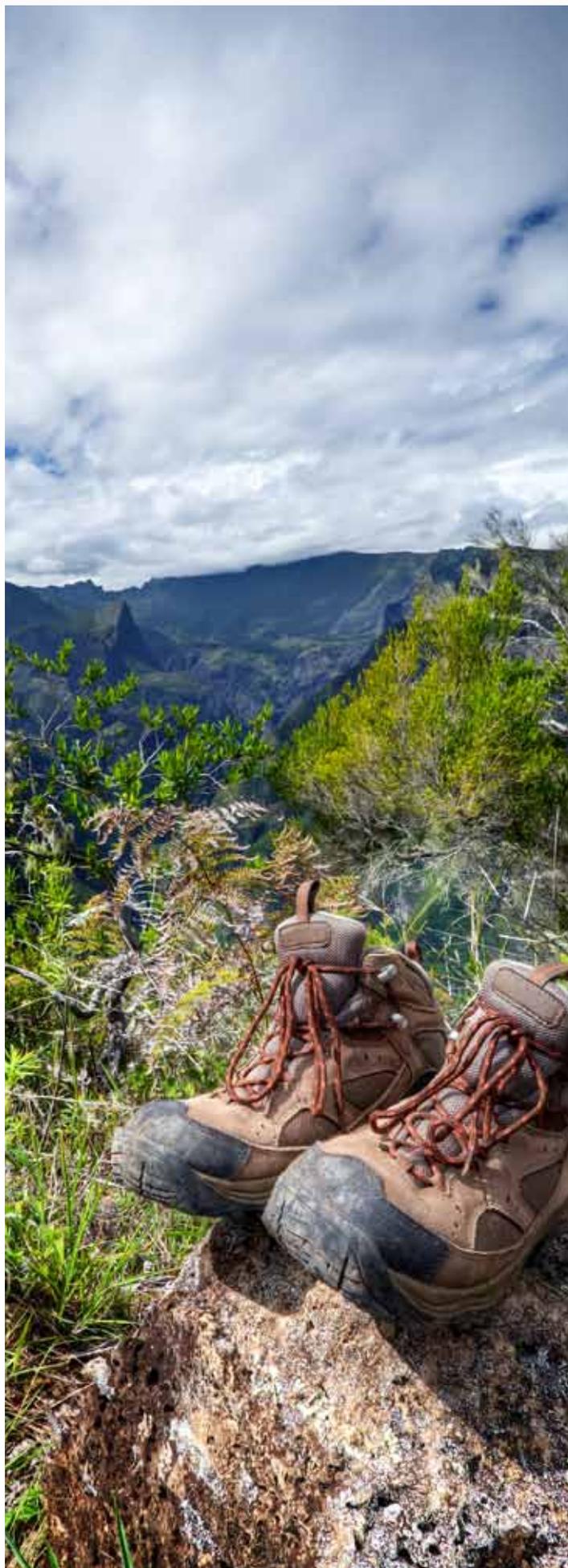
Les contraintes de la fonction employeur (législation et charges) incitent les prestataires d'activités de pleine nature à exercer en indépendant. Des besoins ponctuels en diplômé d'Etat (un ou deux diplômés) dans la spécialité ski nautique sont relevés autour du complexe aquatique du Colosse.

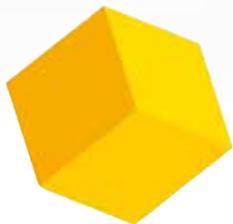
Evolution sociale

Développement durable intégré à l'agrotourisme et dans le circuit court des restaurants- Nouveau créneau du restaurant de ville

Le concept de développement durable est intégré dans les activités d'agrotourisme. C'est également le cas pour la restauration, avec la valorisation des produits locaux.

Aux côtés des restaurants qui restent ancrés dans le terroir et qui plaisent à la clientèle (notamment en dehors des villes de Saint-André et Saint-Benoit), se manifeste une adaptation des restaurants des villes aux nouvelles attentes de la clientèle, en complément des snacks et camions bars. Ainsi des perspectives sont identifiées dans une offre de restauration de qualité souhaitée par les habitants locaux comme les touristes, sur une gamme de prix moins élevée que les restaurants traditionnels gastronomiques.





LES PISTES D' ACTIONS

Développer l'animation, les projets de jardins solidaires et les pistes de formation sur l'accueil, les TIC et les langues, dans le cadre d'une stratégie commune touristique

Le territoire Est est un territoire à fort potentiel de développement touristique, avec des opportunités de gisement d'emplois. Il est de l'intérêt du territoire de regrouper les acteurs autour d'une stratégie touristique commune pour le territoire Est. Le rapprochement des prestataires pour une offre plus diversifiée et élargie est à accélérer: il s'agira de créer des activités complémentaires qui débouchent sur de la création d'emplois dans chaque commune. Le partenariat étroit entre les acteurs touristiques qui a existé auparavant (années 90) doit être redynamisé, sous l'impulsion de l'office de tourisme intercommunal par exemple. Un diagnostic préalable doit être réalisé afin de connaître les offres présentes et d'identifier de manière détaillée, l'activité touristique, les prestations et les offres manquantes.

Des gisements d'emplois sont encore à valoriser dans la fonction accueil et animation touristique (potentiel d'emploi pour les jeunes du cirque de Salazie par exemple). L'animation doit également intégrer l'animation en soirée. Les périodes de promotion pourraient se développer davantage (opération IRT), afin de mieux faire connaître l'offre d'hébergement et de prestations touristiques de l'Est. La création prochaine du circuit découverte sur le site du domaine des Tourelles participe à cette animation touristique du territoire.

Un projet de jardins solidaires est avancé par un acteur touristique de Salazie, à destination d'un public demandeur d'emploi : il s'agit d'offrir l'opportunité aux demandeurs d'emplois de cultiver des ronds de cour. Cette exploitation de jardins constitue un complément de revenu et peut-être valorisée sur le plan touristique, avec l'organisation de la visite des jardins (aménagement paysagers, valorisation culturelle des produits locaux).

En matière de formation, plusieurs pistes d'actions ont été avancées :

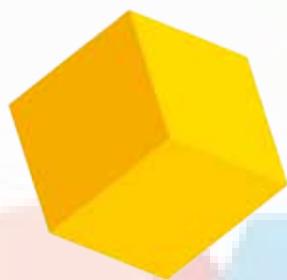
- » Poursuite des formations fondeur et moulage bronze au Domaine des Tourelles
- » Formation accueil touristique sur les exploitations agricoles
- » Pour l'ensemble des acteurs touristiques, intégrer des modules sur la connaissance du patrimoine réunionnais et les spécificités de chaque territoire : qualité d'accueil, appropriation des territoires par les acteurs du tourisme
- » Formation aux langues étrangères pour les activités d'accueil touristique, priorité avec des formations non plus seulement d'introduction ou ponctuelle mais sur plusieurs modules tout au long de l'année pour un meilleur apprentissage et une plus grande qualité d'accueil
- » Un besoin en formation dans les nouvelles technologies est important afin de pouvoir répondre aux mutations de la demande (visibilité de l'offre, réactivité, mise en relation,...)



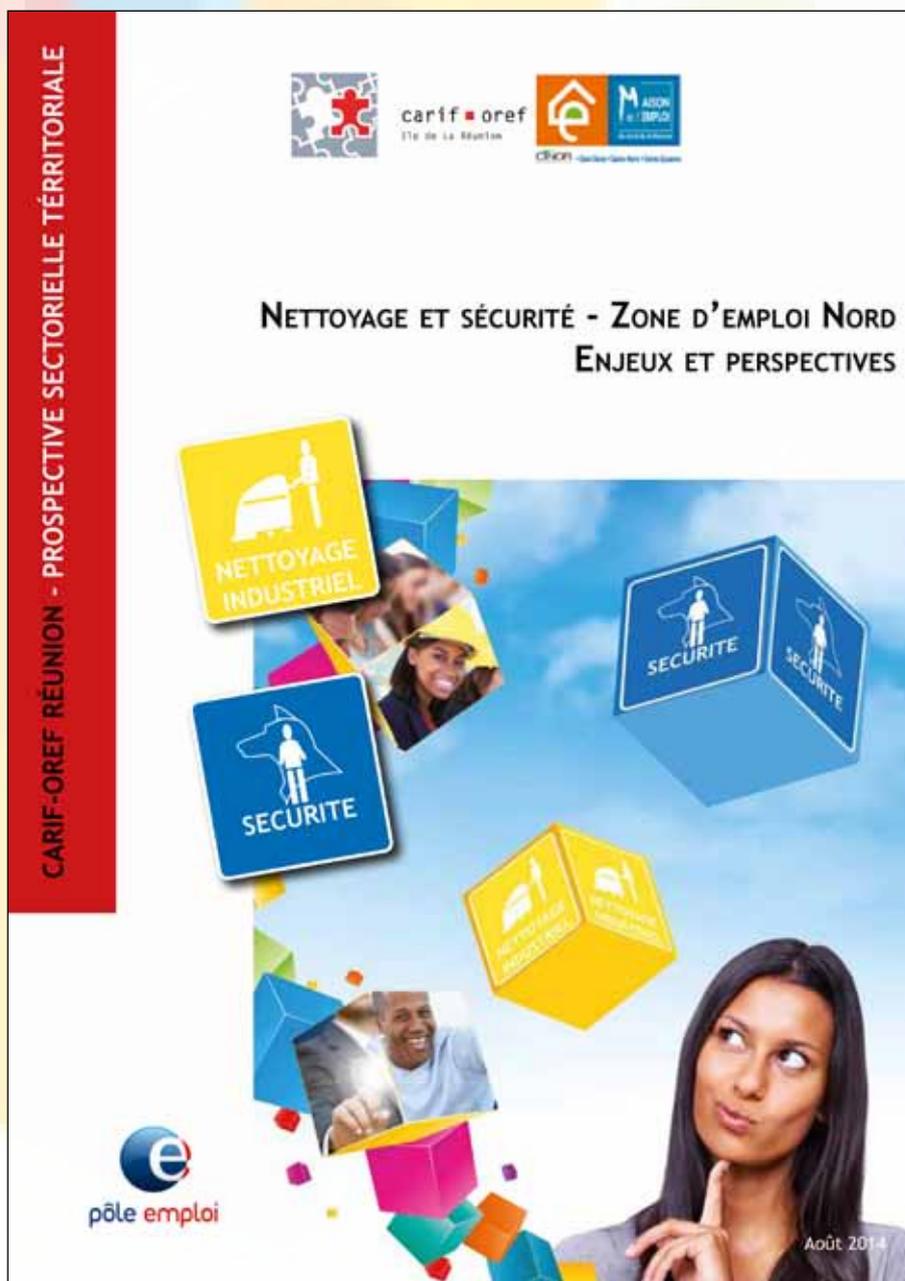
GLOSSAIRE

ACOSS	Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale
CARIF-OREF	Centre d'Animation et de Ressources de l'Information sur la Formation Observatoire Régional Emploi Formation
CCIR	Chambre de Commerce et d'Industrie de La Réunion
CIREST	Communauté Intercommunale Réunion Est
CMA	Chambre de Métiers et de l'Artisanat
DEFM	Demandeur d'Emploi en Fin de Mois
DUE	Déclaration Unique d'Embauche
HRT	Hôtellerie Restauration Tourisme
IRT	Ile Réunion Tourisme
OEE	Offre d'Emploi Enregistrée
PLIE	Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
RH	Ressources Humaines
RP	Recensement de la Population
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication





Vient de paraître



Disponible au téléchargement
sur le site du Carif-Oref Réunion
www.cariforef-reunion.net

Carif-Oref Réunion



carif ■ oref

Ile de La Réunion

Directeur de publication

Jean-René HOAREAU

Collaboration

Olivier DEBRAY

Stéphanie COURTOIS (Maison de l'Emploi de l'Est)

Mise en page

Samuelle GRONDIN

Crédits photo

© fotolia

© Samuelle GRONDIN

Adresse Physique

190, rue des Deux Canons

Imm. Futura, RDC

97495 Sainte-Clotilde Cedex

Tél. : 0262 28 30 47

Fax : 0262 28 04 44

Courriel : contact@cariforef-reunion.net

Site web : www.cariforef-reunion.net

