

CSTOM OCEAN INDIEN

24 & 25 juin 2025 – Ile de La Réunion

Les actes du CSTOM



Des CSTOM par bassin pour favoriser :

1

Les échanges entre destinations

2

Recueillir les besoins

3

Partager des stratégies

CSTOM
ANTILLES/GUYANE

CSTOM
OCEAN INDIEN

CSTOM
PACIFIQUE SUD



CSTOM PLENIER EN
SEPTEMBRE A PARIS

Une session plénière à Paris, présidée par les Ministres en charge des Outre-Mer et du Tourisme pour permettre une synthèse des échanges par bassin et viser les pistes de travail de l'année à venir.

 LES CHIFFRES CLES DU TOURISME EN OUTRE-MER 2024

 LA CONNECTIVITE AERIENNE

 LES ATELIERS

 PROSPECTIVE TOURISTIQUE EN OUTRE-MER

 L'EMPLOI TOURISTIQUE : FUTUR ET OUTILS

Chiffres clés du tourisme en Outre-Mer 2024 Bilan annuel



L'objectif est de présenter trimestriellement des **données communes et comparables à l'ensemble des destinations ultramarines.**

➔ Les indicateurs suivis dans cette note de conjoncture de **l'année 2024** sont :

- 1 **Les capacités aériennes** (*source OAG, traitements Atout France*)
- 2 **Les flux passagers** (*source : DGAC*)
- 3 **La fréquentation aérienne touristique** (*source : estimations ForwardKeys, traitements Atout France*)

En sus, selon les indicateurs (i.e. : les capacités aériennes et l'estimation du nombre de touristes aériens), **une analyse comparative avec des destinations concurrentes est proposée** : la République Dominicaine, St Maarten (*partie néerlandaise de l'île*), les Îles Fidji, l'Île Maurice, la Nouvelle Zélande.



Aéroport International de Tahiti-Faaa

Aéroport de Guadeloupe – Maryse Condé

Aéroport de Mayotte – Marcel-Henry

Aéroport de la Réunion – Roland Garros

**PLUS DE 6 MILLIONS
DE SIÈGES DISPONIBLES**
-3% VS 2023

Sièges offerts
(-3% vs 2023)
(-5% vs 2019)

Source OAG



FRÉQUENTATION
**PLUS DE 4,5 MILLIONS
DE PASSAGERS AÉRIENS**
À DESTINATION DES TERRITOIRES D'OUTRE-MER
-1% vs 2023

Sources : DGAC -
traitement Atout France

Passagers
(-1% vs 2023)
(-5% vs 2019)

Source DGAC



**DONT
2
MILLIONS
DE TOURISTES AÉRIENS**
= 2023

ayant passé au moins
une nuit sur place

Source : Forwardkeys

« Touristes aériens »
(= vs 2023)
(-10% vs 2019)

*au moins une nuit sur place
source ForwardKeys)

➔ **Bilan touristique 2024** : des résultats globalement **stables** voire en **léger repli** par rapport à 2023 dans les territoires ultramarins.

➔ Les **tendances générales masquent des disparités** importantes entre les différentes destinations.

➔ Plusieurs territoires ont été **impactés par des événements sociaux et/ou environnementaux**



➔ Malgré ce contexte, certaines destinations obtiennent de **bons résultats** :

- **La Réunion**
- **La Martinique**

➔ **Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 :**

- Mise en lumière des destinations ultramarines.
- Épreuves de surf en Polynésie : visibilité exceptionnelle pour Teahupo'o.
- Succès des athlètes ultramarins, contribuant à la notoriété des territoires.



Des situations diverses

L'OFFRE DE SIÈGES

-3% vs 2023 / -5% vs 2019

❖ **La zone Antilles/Guyane majoritaire**

- « Antilles-Guyane » : 54%
- « Pacifique Sud » : 13%
- « Océan Indien » : 33%

❖ **Les événements en Nouvelle Calédonie impactent la zone Pacifique Sud, mais on observe, structurellement,**

❖ **une offre de sièges en retrait (vs 2023) sur de nombreuses destinations ultramarines**

- « Antilles-Guyane » : -2%

La fréquentation des hébergements touristiques**

❖ **La fréquentation des hébergements locatifs entre particuliers :**

- +11% de « nuitées logements » vs 2023

❖ **La fréquentation des hôtels (en nuitées)* :**

- -2% vs 2023
- Stable vs 2019 (avec un parc en nombre de chambres en légère progression +1% vs 2024)

LES PASSAGERS AERIENS

❖ **4,5 millions de passagers, (-1% vs 2023 et -5 % vs 2019). Les baisses vers la Nouvelle Calédonie et Mayotte impactent la tendance globale.**

❖ **Evolutions du nombre de passagers en 2024 vs 2023 :**

- « Antilles-Guyane » : +1%
- « Pacifique Sud » : -11%
- « Océan Indien » : =

Les Touristes aériens*

❖ **Les touristes aériens en OM***

- = vs 2023
- -10% vs 2019

**Fréquentation hôtelière : source INSEE pour 5 destinations, Guadeloupe-Guyane-Martinique-Mayotte-La Réunion

➔ Un trio de tête en termes de volumes de touristes aériens accueillis en 2024 :

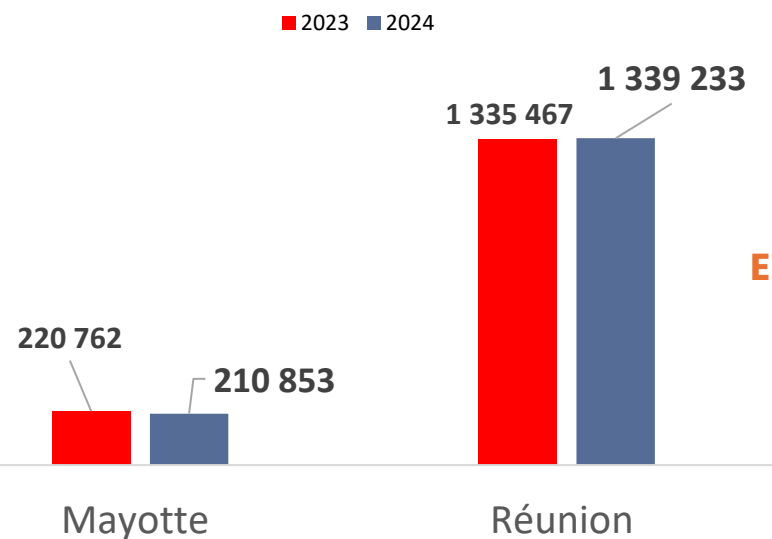
Porté principalement par une clientèle hexagonale, représentant entre 6 et 7 touristes sur 10

Guadeloupe

Réunion

Martinique

Passagers aériens vers l'océan Indien



❖ Sur 100 touristes aériens en OM* en 2024 :

- 26 séjournent à La Réunion
- 25 à La Guadeloupe
- 24 en Martinique
- 11 en Polynésie

EVOLUTION NOMBRE DE PASSAGERS AÉRIENS SUR LE BASSIN OCÉAN INDIEN 2024

2024 VS 2019 : +6%

2024 VS 2023 : =

BASSIN OCÉAN INDIEN

2
MILLIONS
DE SIÈGES
DISPONIBLES
-3% VS 2023

1,5
MILLION
DE PASSAGERS
= 2023

DONT
612 000
TOURISTES
AÉRIENS
+8% VS 2023

LA RÉUNION

556 534

TOURISTES
HORS CROISIÉRISTES

Source : Ile de la Réunion
Tourisme

1,6
MILLION

DE NUITÉS
HÔTELIÈRES

Source : INSEE

1,2
MILLION

DE NUITÉS EN
HÉBERGEMENT
LOCATIF

Source : Observation mutualisé
du locatif, France Tourisme
Observation, Atout France, ADN
Tourisme, Partenaires
Territoriaux

MAYOTTE

ND

TOURISTES
HORS CROISIÉRISTES

Source : Agence d'attractivité et
de développement de Mayotte

167 000

NUITÉES
HÔTELIÈRES

Source : INSEE

22 000

NUITÉES EN
HÉBERGEMENT
LOCATIF

Source : Observation
mutualisé du locatif, France
Tourisme Observation, Atout
France, ADN Tourisme,
Partenaires Territoriaux

LES TENDANCES T1-2025 – OCÉAN INDIEN

JANV. À MARS 2025 VS 2024

	Offre de sièges*	Nombre de passagers (source DGAC)	Estimation Fréquentation touristique*
Mayotte	-24%	+6%	-6% (attente du retour de Tyana)
La Réunion	-7%	+3%	+1%
Île-Maurice	-5%	--	-4%
	*(source Atout France - ForwardKeys)		

OCT. À DEC. 2025 VS 2024

	LE CARNET DE COMMANDE	Remarques	OFFRFE DE SIEGES	Remarques
Mayotte	=	Stabilité voire baisse de la France Hexagonale (attention évènement climatique fin 2024)	=	Baisse depuis La Réunion et Madagascar / Progression depuis France Hexagonale
La Réunion	+2%	Progression France Hexagonale /Allemagne/Suisse	+1%	Progression France /Madagascar / Afrique du Sud
Île-Maurice	+6%	Progression La Réunion / France Hexagonale	-1%	Baisse depuis La Réunion et depuis France Hexagonale
	(source Atout France - ForwardKeys)			

Précisions méthodologiques :

- Carnet de commandes pour des séjours d'au moins une nuit dans une des destinations d'Outre-mer ou concurrentes pour les prochains mois. Réservations effectuées par le passé et à début juin 2025.



Travail collectif avec les observatoires pour partager et analyser les diverses données, mutualiser des enquêtes, des méthodes de comptage



Partager et comparer les données avec les aéroports pour affiner les analyses



Réactiver le suivi de la croisière pour compléter les données annuelles



■ LA CONNECTIVITE AERIENNE



Philippe LAMBERT

Chef du bureau des études
économiques

DGAC



Willy ETHEVE

Directeur du Développement et
des Relations Clients

Aéroport Réunion Roland Garros



Séverine NIRLO

DGA

Région Réunion



Sébastien RIVAS

Directeur Général

Syndicat Mixte de Pierrefonds

« Développement et amélioration des connectivités aériennes : un engagement collectif »

La diversification des connexions aériennes en Outre-mer présente plusieurs enjeux majeurs, à la fois économiques, sociaux et stratégiques.

- Développement économique ;
- Accessibilité et mobilité : réduction de l'isolement ; diversification des connexions, réduction de l'isolement et amélioration de la mobilité des habitants ;
- Résilience et sécurité ;
- Intégration régionale et internationale, renforcement des liens régionaux, visibilité internationale ;
- Enjeux environnementaux : l'augmentation du trafic aérien et ses impacts en termes environnementaux;

Ces enjeux montrent l'importance de bien planifier et gérer la diversification des connexions aériennes pour maximiser les bénéfices tout en minimisant les impacts négatifs potentiels.

Retour sur 10 ans de desserte aérienne en outre-mer par la DGAC



<https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/analyses-du-transport-aerien#la-desserte-aerienne-paris-dom-entre-2012-et-2022-2>

- ✍ La desserte Paris-DOM, un marché long-courrier singulier par rapport au long courrier international: La distance parcourue pour relier Paris et les DOM, et l'utilisation de gros porteurs, qualifient les liaisons ultramarines de long-courrier;
- ✍ 99 % des passagers sur le faisceau Paris – DOM empruntent un vol direct (à l'exception de Mayotte pour laquelle le trafic direct s'établit à 60 %). L'offre alternative via des hubs étrangers est inexistante à l'exception de Mayotte.
- ✍ Le faisceau Paris – Outre-mer représente 4,5 millions de passagers en 2024, soit 4,4 % du trafic total depuis Paris.
- ✍ Cette relation aérienne est asymétrique : le trafic avec Paris représente entre 57 % et 67 % du trafic des DOM en 2024 (à l'exception de Mayotte), illustrant les problématiques liées à la continuité territoriale.
- ✍ Contrairement au marché long-courrier international, le marché ultramarin a bénéficié d'une diminution des prix des billets d'avion entre 2012 et 2019 (-4 %). Il enregistre par ailleurs un prix moyen au kilomètre moins élevé que le long-courrier international. Pour l'ensemble des faisceaux, la saisonnalité s'est renforcée au cours de la période étudiée;
- ✍ La Réunion, la Guadeloupe et la Martinique – les trois marchés « millionnaires » en termes de flux – voient leur trafic augmenter depuis 2022, mais seule la première île dépasse son niveau de 2019. La Réunion conserve la première place en termes de niveau de trafic en 2024 (1,5 million de passagers).

Pour les territoires : facteurs d'attractivité et de développement – Région Réunion



Séverine NIRLO
DGA / Région Réunion

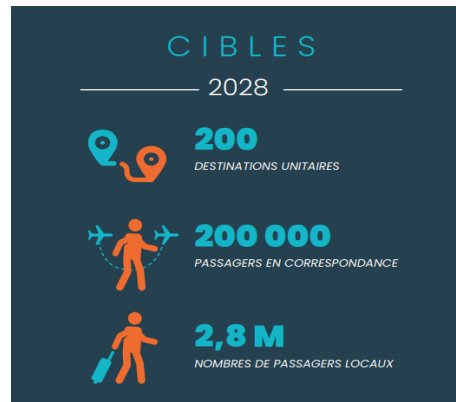
« L'accessibilité aérienne de La Réunion constitue un enjeu vital pour le territoire. Elle représente le principal lien avec la métropole et un levier fondamental de désenclavement ».

- ✎ Faciliter les départs des Réunionnais vers l'extérieur (vacances, mobilité).
 - Les déplacements des populations à l'extérieur de la Réunion sont réalisés à 99 % par voie aérienne;
 - Des investissements permanents pour maintenir un haut niveau de qualité de l'infrastructure aéroportuaire, sa modernisation pour répondre aux besoins croissants de la population, au développement des entreprises et des secteurs d'activités porteurs notamment le tourisme;
 - Des moyens financiers élevés pour répondre aux normes de sécurité aérienne mondiale et environnementale.
- ✎ Développement économique : un rôle structurant pour la compétitivité de l'île
 - Développement des zones d'activité autour de l'aéroport, génératrice d'emplois et de valeur ajoutée;
 - Contrat régional de la filière aéronautique et drone : un secteur stratégique pourvoyeur de valeur ajoutée, d'emplois et d'innovations et permettant la montée en compétences des Réunionnais et l'ancrage de l'aérien comme pilier du développement territorial;
 - La structuration et le développement de la filière aéronautique française et européenne dans l'Océan Indien
- ✎ Diversification des connexions :
 - Développer un "incoming" touristique plus ambitieux;
 - Certaines tentatives d'ouverture vers d'autres destinations ont été menées, il conviendrait aujourd'hui d'évaluer leur efficacité réelle, les ambitions initiales et les enseignements à tirer
 - Cibler des marchés de niche (ex: Hong Kong)

Les structures aéroportuaires



Willy EHTHEVE
Directeur du Développement et des
Relations Clients
Aéroport Réunion Roland Garros



Une ambition forte

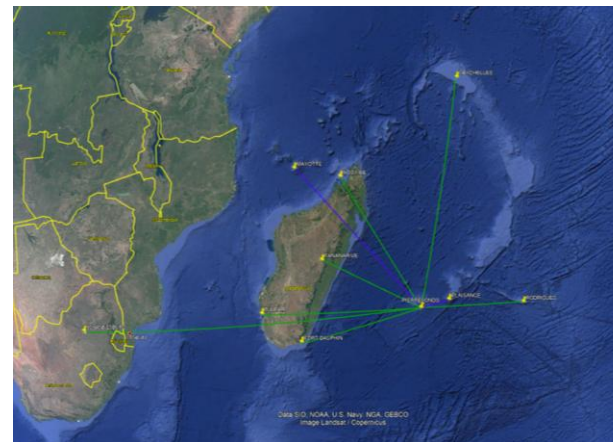
Mais...

- La diversification doit se conjuguer, d'une part, avec les modèles économiques des compagnies aériennes et, d'autre part avec l'offre touristique du territoire;
- Une démarche collective à engager avec les opérateurs touristiques pour se présenter uni et coordonné dans la conquête de nouveaux marchés;
- Un produit touristique en phase avec les clientèles ciblées



Sébastien RIVAS
Directeur Général
Syndicat Mixte de Pierrefonds

- Créé en 1998 dans le Sud de l'île, l'aéroport de Pierrefonds est géré par un Syndicat Mixte regroupant la Région, le Département, et 11 communes;
- Jusqu'en 2019, l'aéroport accueillait un peu plus de 100 000 passagers avec essentiellement 2 compagnies : Air Austral et Air Mauritius;
- Après la crise COVID, les compagnies aériennes sont confrontées à leurs propres difficultés économiques, Air Mauritius repositionne ses vols sur l'aéroport Roland Garros et Air Austral réduit progressivement ses rotations jusqu'à cesser toutes programmations en 2025.



- **Aujourd'hui**, un outil disponible et adapté;
- Qui doit composer avec les modèles économiques des compagnies aériennes souvent peu compatibles avec les spécificités géographiques et démographiques de l'île;
- Faut-il créer une compagnie pour re-crée la dynamique de Pierrefonds?

Quelques pistes...



Collaboration plus étroite avec les compagnies aériennes pour une meilleure connaissance et prise en compte de leur modèle économique



Faciliter les correspondances dans une logique de hub régional



Partenariat entre les acteurs du tourisme et les infrastructures aéroportuaires pour partir « groupé » à la conquête de nouvelles lignes



■ LES ATELIERS

Les terribles évènements climatiques de Mayotte et de la Réunion , la fragilité des ressources (eau, énergies, etc...), la nécessité de conjuguer développement touristique et préservation des espaces invitent à repenser l'hébergement touristique

Selon le **PNACC 3** (Plan national d'adaptation au changement climatique), en outre-mer :

« **La prise en compte d'un certain nombre de priorités transversales paraît incontournable dans l'ensemble des stratégies locales :**



Recul du trait de côte (protection des populations et des infrastructures essentielles, actualisation des plans de prévention des risques naturels majeurs intégrant des prescriptions relatives à l'érosion ou élaboration de cartes locales d'exposition);



Protection de la ressource en eau, dont assainissement et maîtrise des consommations



Adaptation à l'augmentation des températures (bâtiments, infrastructures publiques essentielles, notamment les écoles, contexte urbain, activités professionnelles, personnes vulnérables, lutte antivectorielle et contre les espèces nuisibles nouvelles) et mise en place d'un dispositif « chaleur » dédié;

ATTRACTIVITE COMPETITIVITE ET RESILIENCE : TIRER PROFIT DES EXPERIENCES ET FAIRE EVOLUER

- Favoriser et encourager des constructions autonomes en eau et en électricité
- Mobiliser les ressources locales : architecture bioclimatique, savoir-faire ancien
- Conduire une mission spécifique d'évaluation des besoins : « ...l'ampleur du défi Outre-mer et la très forte différence des enjeux par rapport à la métropole invitent à créer une mission uniquement sur le sujet ». - Commission du développement durable et de l'aménagement du territoire de l'Assemblée nationale
- Adaptation des normes en veillant à ne pas faire perdre le caractère identitaire
- Assurances : *sortir de la reconstruction à l'identique et diversifier l'offre d'assurance sur les territoires ultramarins*
- *Accompagnement spécifique : mettre en place une ingénierie d'accompagnement à la réalisation ; former et sensibiliser des clientèles et des personnels, valoriser les sites d'implantations et leurs contraintes ,*
- Fiscalité : déployer une fiscalité incitative et des récompenses

Face aux crises, qu'elles soient naturelles, sanitaires économiques ou autres, il est crucial d'avoir une stratégie efficace pour informer et accompagner pendant et après l'évènement.

En adoptant une approche proactive et réactive, les organisations peuvent mieux gérer les crises et maîtriser les impacts pour la destination.

VERS UN PLAN DE RESILIENCE TOURISTIQUE

- ☐ Se préparer à dépasser l'état de sidération pour apprendre à développer des réflexes ;
- ☐ Développer une autonomie dans l'organisation de la gestion de crise par la filière ;
- ☐ Collaboration et Partenariats : Travailler avec les acteurs locaux, les autorités et les entreprises pour une approche coordonnée ;
- ☐ Surveillance et Évaluation : mettre en place des systèmes de surveillance pour détecter rapidement les signes de crise ;
- ☐ Élaborer des plans pour assurer la continuité des activités touristiques essentielles en cas de perturbation

Le réchauffement climatique a un impact significatif sur les activités de pleine nature : changement des paysages et des écosystèmes, augmentation des risques naturels, Impact sur la biodiversité...

Réinventer les activités de pleine nature face aux impacts du réchauffement climatique est essentiel pour s'adapter aux changements environnementaux tout en continuant à profiter des bienfaits de la nature : diversification des activités, adaptation des infrastructures, éducation et sensibilisation, restauration et protection des écosystèmes,,,

*Autant de défis à relever nécessitant une démarche collective, structurée **et fédérant un ensemble d'acteurs hétéroclite**.*

Les loisirs à Mayotte et à La Réunion en 2030 ?

5 principaux constats

Millefeuille administratif

- Compiqué, pas clair, multiplicité des interlocuteurs

Réglementation et surfréquentation

- Calquée sur le l'hexagone, pas adaptée ou insuffisante

Données insuffisantes

- Inquiétude sur la confidentialité et réticence à communiquer chiffres d'activité

Formation et attractivité des métiers

- Ce n'est plus un métier passion

Le client et le visiteur ne sont pas connectés

- Modèle économique TPE, disponibilité, saisonnalité

5 Pistes d'actions

Un outil commun : véritable agence des loisirs en plus de la compétence tourisme ?

- Reconnaître, structurer et valoriser une vraie filière en lien avec les besoins du territoire (aménagement, offre, ...)

Adapter la réglementation et les usages au territoire

- En concertation avec les représentants de la filière, construire une vision et un cadre partagés

Sensibiliser les acteurs

- Importance de disposer des données de la filière

Donner envie, former, professionnaliser

- En local, dès le plus jeune âge, en continu

Et le client dans tout cela ?

- Eductours, outil centralisé, se mettre à la place du visiteur !

ATELIER 4 : « 2040, Et si... – Atelier d'exploration du futur du tourisme »

Engager un exercice prospectif est une méthode d'analyse et de réflexion qui vise à explorer les futurs possibles. L'objectif est d'anticiper les évolutions et les changements potentiels pour mieux préparer les décisions et les stratégies à long terme. Il ne s'agit pas d'une prédiction, il ouvre des voies pour une invitation à agir en considérant que l'anticipation est préférable et moins coûteuse que la réaction.

L'exercice de "design fiction" est une pratique qui utilise des techniques de design et de narration pour explorer et communiquer des futurs possibles. Il s'agit d'une approche créative qui permet de visualiser et de matérialiser des scénarios futurs à travers des artefacts, des histoires, des prototypes et d'autres formes d'expression.

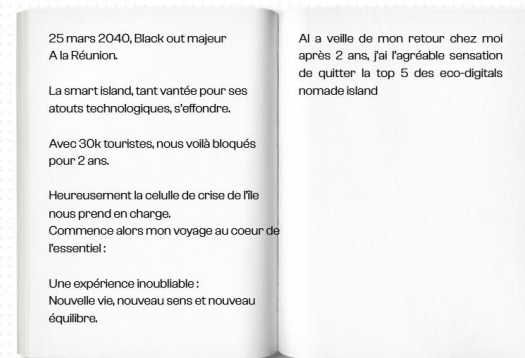
Pour les ateliers :

SCÉNARIO 1

Aucune connexion internet, l'OI Indien est coupé du monde pendant une durée indéterminée

Mayotte et La Réunion ont mis en place une cellule de crise touristique efficace pour accompagner et gérer les touristes présents

L'un d'eux, à son retour chez lui, dans un livre-témoignage, raconte son histoire



SCÉNARIO 2

Les îles de l'océan Indien sont confrontées à une crise hydrique d'une rare intensité. Des restrictions drastiques s'imposent : 5L par personne/jour

A une époque où la malbouffe se généralise, les îles de l'Océan Indien ont réussi à se vendre comme des territoires du bien manger (nourriture saine, gouteuse, créative...)

Le dirigeant d'un restaurant très prisé répond à une interview



SCÉNARIO 3



Plus de carburant sur l'île pendant plusieurs mois

Un plan de mobilité multimodal efficace est en place ; La circulation est facilitée car les camions roulent de nuit et de jour les touristes bénéficient de services de transport spécifiques, sur des itinéraires bis ; les habitants profitent de navettes régulières mis en place par leur employeur, ou par des professionnels pour sortir le soir...

Un hôtelier situé dans une station balnéaire très fréquentée : interview



SCÉNARIO 4

Le lagon est tellement abîmé que l'accès est limité aux bassins de baignades pour lui permettre de se régénérer

A une époque où la malbouffe se généralise, les îles de l'Océan Indien ont réussi à se vendre comme des territoires du bien manger (nourriture saine, gouteuse, créative...)

Un restaurant très prisé répond à une interview





PROSPECTIVE TOURISTIQUE EN OUTRE-MER

#HORIZONS2040

ÉTUDE PROSPECTIVE

QUELS FUTURS POUR LE
TOURISME EN OUTRE-MER ?



onpoint.
beyond the obvious

*Un lien à venir pour
téléchargement*

Décliner « Horizons 2040 » à la maille des Outre-mer

Atout France a lancé une démarche prospective, « Horizons 2040 », pour identifier les facteurs de transformation du tourisme et son environnement. Dans le prolongement de cette réflexion et en partenariat avec la Direction Générale des Outre-mer (DGOM), cette étude visait à cartographier les variables de changement susceptibles d'exercer une influence sur les territoires ultramarins.



Capitaliser sur l'étude Horizons 2040 en identifiant les variables de changement susceptibles d'impacter plus spécifiquement les Outre-mer.



Approfondir les variables les plus impactantes localement, transposer les implications pour les acteurs du tourisme en Outre-mer et guider l'évaluation des politiques touristiques.



Sensibiliser les acteurs du tourisme en Outre-mer aux évolutions à venir, renforcer l'acceptabilité des changements à venir et préparer la mise en action.

Synthèse des impacts clés par bassin

	Guyane française	Martinique	Guadeloupe	Saint-Martin		La Réunion	Mayotte		Polynésie française	Nouvelle-Calédonie	
					Bassin Caraïbes			Bassin Indien			Bassin Pacifique
 Environnement et rapport au vivant	3,8 / 5	4 / 5	4 / 5	4,5 / 5	4,1 / 5	4,5 / 5	4,5 / 5	4,5 / 5	4,5 / 5	4,5 / 5	4,5 / 5
 Économique et Social	3,8 / 5	3,9 / 5	3,9 / 5	3,8 / 5	3,9 / 5	3,9 / 5	4,3 / 5	4,1 / 5	4,2 / 5	4,4 / 5	4,3 / 5
 Humain	4,2 / 5	4 / 5	3,9 / 5	4,1 / 5	4,1 / 5	3,4 / 5	4,5 / 5	4 / 5	3,8 / 5	3,9 / 5	3,9 / 5
 Politique	2,9 / 5	3,5 / 5	3,5 / 5	3,1 / 5	3,3 / 5	3,4 / 5	3,5 / 5	3,5 / 5	4,1 / 5	4,4 / 5	4,3 / 5
 Technologie	3,3 / 5	3,7 / 5	3,6 / 5	3,3 / 5	3,5 / 5	3,8 / 5	3,9 / 5	3,9 / 5	4,5 / 5	4,2 / 5	4,4 / 5
TOTAL	3,8 / 5	3,8 / 5	3,8 / 5	3,6 / 5	3,7 / 5	3,8 / 5	4,1 / 5	4 / 5	4,2 / 5	4,3 / 5	4,3 / 5

L'essentiel

CESER
ÎLE DE LA RÉUNION

OBJECTIFS

A l'approche du Comité Stratégique du Tourisme Outre-mer en juin 2025, le CESER de La Réunion a souhaité proposer une contribution afin d'édifier la voie sur *"Comment architecturer nos ambitions communes pour répondre aux grands enjeux du tourisme réunionnais ?"*

L'élaboration de cette contribution s'est appuyée sur deux tables rondes, des auditions individuelles ainsi qu'une contribution écrite des acteurs clés publics et privés de la filière en local et au national : Comité Réunionnais du Tourisme, Aéroport Roland Garros, Grand Port Maritime de La Réunion, Atout France, Université de La Réunion, UMIH, Gîtes de France.

Les préconisations formulées dans cette contribution sont structurées autour de quatre grandes orientations stratégiques à savoir :

- **Coopérer**, une dynamique de coopération pour mettre en synergie les efforts de chacun ;
- **Responsabiliser**, la responsabilisation des acteurs grâce à des mécanismes de suivi et d'évaluation pertinents ;
- **Agir**, une dynamique d'actions en renforçant la capacité et le pouvoir d'agir de chacun ;
- **Élever les compétences**, une nécessité de développer les connaissances et favoriser l'élévation des compétences.

SYNTHÈSE

RESPONSABILISER

- **Préconisation 1** : Actualiser l'étude REELLE
- **Préconisation 2** : Renforcer l'Observatoire du tourisme pour améliorer la production et l'exploitation de données stratégiques

AGIR

- **Préconisation 4** : Construire une stratégie régionale des connectivités touristiques
- **Préconisation 10** : Répertoire des territoires à fort potentiel d'immersion
- **Préconisation 10b** : Créer un label "Territoire immersif de La Réunion"
- **Préconisation 11** : Développer une stratégie commerciale de la destination "La Réunion" soutenue par des canaux prescripteurs

COOPÉRER

- **Préconisation 3** : S'adosser à la future carte « Pouvoir d'achat » pour proposer des tarifs préférentiels aux ménages les plus modestes
- **Préconisation 3b** : Proposer un « Pass tourisme local » auprès des employeurs du territoire
- **Préconisation 5** : Créer un cluster régional du tourisme durable à l'échelle de l'Océan Indien
- **Préconisation 12** : Réconcilier l'écrin et le panier par une gouvernance partagée
- **Préconisation 13** : S'assurer de la prise en compte du tourisme dans les projets de territoire et les schémas programmatiques

ÉLEVER LES COMPÉTENCES

- **Préconisation 6** : Encourager « l'Erasmus de l'apprentissage » pour favoriser la maîtrise des langues et l'interculturalité dans le service
- **Préconisation 7** : Lancer une Académie du Tourisme Réunionnais
- **Préconisation 8** : Valoriser les métiers du tourisme
- **Préconisation 9** : Renforcer la création de contenu autour des patrimoines immatériels et des initiatives locales via des outils de médiation innovants

CONSEIL ÉCONOMIQUE, SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL RÉGIONAL



10 rue de la République
97400 SAINT-DENIS

02 62 20 00 00
www.ceser-reunion.fr





CONTRIBUTION DU CESER RÉUNION

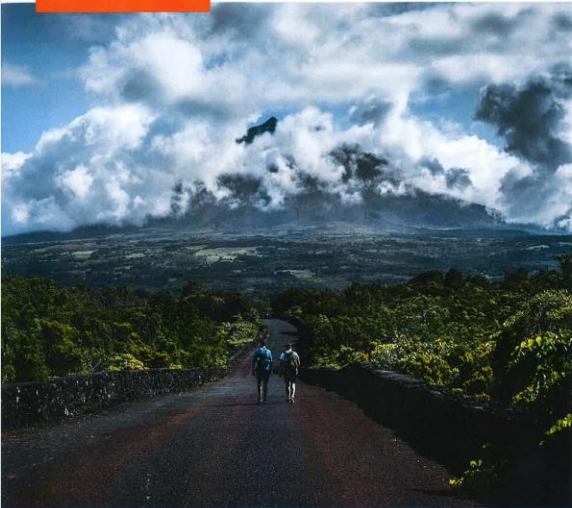
« En 2021, le CESER de La Réunion publiait une contribution intitulée « Le Tourisme durable, levier d’une rente de qualité territoriale »…
La contribution 2025 vient prolonger et renforcer cette trajectoire, en l’articulant à quatre nécessités :

- la cohésion sociale;
- la coopération régionale;
- la diversification des modèles; et
- la montée en compétence.

« Il ne s’agit plus simplement de développer le tourisme. Il s’agit de le transformer pour qu’il devienne une réponse territoriale durable, résiliente et équitable, à la hauteur des défis écologiques, économiques et sociaux auxquels La Réunion et les Outre-mer font face »

Dominique Vienne
Président du CESER Réunion

NOTRE TOURISME :
VALORISER, VIVRE ET PRÉSERVER



CESER
ÎLE DE LA RÉUNION



NOUVELLE
SOCIÉTÉ
RÉUNIONNAISE

JUIN 2025

28

- **L'EMPLOI TOURISTIQUE : QUELLES
NOUVELLES COMPETENCES ?
QUELS OUTILS POUR ANTICIPER ?**

QUELLES TRANSFORMATIONS DES MÉTIERS POUR SE PRÉPARER AUX SCÉNARIOS? CSTOM

COMITÉ STRATÉGIQUE
DU TOURISME
OUTRE-MER

Une double dynamique, entre innovation technologique et durabilité, oriente le secteur vers un tourisme éthique, qualitatif et attractif, conjuguant authenticité culturelle et performance technologique.

INTÉGRER LA TECHNOLOGIE DANS L'EXPÉRIENCE HUMAINE

- **Organisation du voyage à l'aide d'agents** virtuels (ex. planification d'itinéraires personnalisés, anticipation des aléas, automatisation du paiement, etc)
- **Création de contenus immersifs**, valorisant les paysages et traditions des Outre-mer les paysages et traditions des Outre-mer (ex. assistants IA fournissant des explications immersives)
- **Personnalisation accrue des offres et lieux touristiques** (ex. traductions instantanées adaptées aux spécificités locales, conciergeries holographiques, etc)



RELEVER LE DÉFI DE LA DURABILITÉ ET DE L'AUTHENTICITÉ

- **Développement d'une offre touristique plus authentique, locale et durable** (ex. planification d'itinéraires personnalisés, valorisation des ressources territoriales, mesure de la contribution à l'économie locale, etc)
- **Sensibilisation des visiteurs** (ex. enjeux climatiques, valorisation des produits et services locaux, etc)
- **Hybridation des compétences** : guides touristique & experts en biologie ; acteur hôtelier & gestion de la biodiversité ; etc.



RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS RELATIVES À LA SANTÉ

- **Développement d'aménagements** prenant en compte les besoins des usagers : augmentation des maladies (e.g. obésité), vieillissement de la population, besoins propres aux "Retours-retraite" potentiels de natifs, etc.)
- **Développement d'offres liant voyage et santé holistique** (potentiel pour la vie « plus lente », reconnexion à la nature, déconnexion digitale, etc).
- **Mesure d'indicateurs de bonne vie** : réduction des facteurs de risque (bruit, chaleur, stress), qualité de l'air et de l'eau, etc.





L'architectes d'expérience

Exploiter les possibilités offertes par le digital et l'IA pour enrichir l'engagement et la satisfaction des voyageurs toujours plus exigeants (ex. individualisation des parcours)



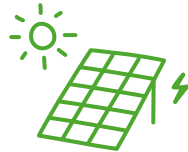
Le neuro designer

Intégrer les technologies pour mesurer et objectiver l'impact qu'aura un lieu sur les usagers grâce à la modélisation d'expériences virtuelles et à l'usage des sciences cognitives.



L'agent de sécurité cognitive

Garantir l'authenticité des destinations face à la prolifération des deepfakes, des avis et des recommandations créés par l'IA générative, qui érodent la confiance des voyageurs.



Le transféreur

Eduquer les touristes aux pratiques touristiques vertueuses : éco-gestes, circuits courts, mobilités douces, hébergement écologique, autonomie énergétique, etc).



Le wellness tour operator

Il paramètre l'offre touristique en fonction des critères de santé individuelle et des objectifs en termes de bien-être (lieux, activités, mobilités, etc).



Pierre VILLA
Chef de bureau
Sous-direction des politiques
économiques, de l'emploi
et du développement durable
DGOM

- Une connaissance encore parcellaire du poids de l'emploi touristique en outre-mer.
- Une vision peu holistique se limitant aux emplois directs selon les codes INSEE.
- Un chantier à engager pour mieux apprécier le poids de l'emploi touristique dans les territoires ultramarins, éclairer et porter des politiques publiques en la matière



Michel MADI
Directeur
**Agence Tourisme et
Attractivité de Mayotte**



Un outil pour anticiper : « **Actions de Développement de l'Emploi et des Compétences** ».

- Un accord cadre entre acteurs, partenaires et financeurs pour un montant total de 570k€;
- Cet accord cadre soutient des projets qui visent à structurer durablement la filière touristique en répondant aux besoins immédiats et également à assurer une croissance à long terme du secteur ;
- Les ADEC ont pour objectifs de former les futurs professionnels, attirer de nouveaux talents; fidéliser les salariés, préserver et valoriser l'environnement unique de Mayotte ;
- Deux niveaux de pilotage en place, COPIL et COTECH et un mis en œuvre par un organisme relais AKTO



Les services de l'Etat, la Région Réunion, France Travail, le MEDEF et l'UMIH et en partenariat avec l'IRT, la FRT unissent leurs forces pour dynamiser un secteur à forts enjeux.

Semaine des Métiers du Tourisme à La Réunion c'est :

- Une mobilisation renforcée pour cette édition 2025
- Près de 80 évènements se sont tenus à La Réunion en mars 2025;
- Un partenariat fructueux entre l'UMIH et France Travail ;
- Des ateliers, des rencontres, des visites d'entreprises, etc...;

A La Réunion, le secteur HCR compte environ 13.800 salariés (+1,4 % par rapport à l'année précédente). Les employeurs anticipent des difficultés de recrutement pour deux projets d'embauche sur trois, soit une augmentation significative. Cet outil de vulgarisation et de promotion des métiers des CHR offre de nombreuses opportunités pour embarquer la jeunesse dans ce secteur.

Les professionnels doivent également ouvrir des perspectives d'évolution aux jeunes entrant notamment en modernisant leurs outils vers les métiers de demain.



Patrick SERVEAUX
Président
UMIH Réunion



Engager des travaux pour mieux apprécier le poids de l'emploi touristique dans les territoires ultramarins, éclairer et porter des politiques publiques en la matière



Mettre en œuvre les outils dédiés : ADEC : l'Accord cadre pour le Développement de l'Emploi et des Compétences



Mettre en œuvre les outils dédiés : « La Semaine des Métiers du Tourisme » : Cet outil de vulgarisation et de promotion des métiers des CHR offre de nombreuses opportunités pour embarquer la jeunesse dans ce secteur. Ateliers de rencontres, partenariats, visites d'entreprises, etc...



#ActivateurDeTourismes

