



# Etude sur l'hébergement marchand à Mayotte



Mayotte  
Phase 1  
Diagnostic

MKG Consulting EMEA

5 rue de Dantzig - Paris  
+33 (0)1 70 36 01 36  
welcome@mkg-group.com



# SOMMAIRE

Méthodologie

Périmètre de l'étude

Synthèse

I. Etat des lieux de l'environnement de Mayotte	page 7
II. Offre en hébergements touristiques	page 31
III. Evolution de l'offre	page 47
IV. E-reputation des hébergements	page 51
V. Demande des hébergements touristiques	page 57
VI. Entretiens prescripteurs	page 67
VII. Benchmark	page 75



### CONTENU DU DIAGNOSTIC



- **Présentation générale du territoire** (accessibilité, démographie, développement économique et touristique, projets infrastructurels) ;
- **Caractérisation de l'offre et de la demande en hébergement touristique** sur le territoire de Mayotte ;
- **Analyse de la e-reputation des hébergements ;**
- **Recensement des projets en hébergements touristiques ;**
- **Mise en perspective du marché hôtelier avec les territoires voisins ou présentant des similarités** : La Réunion, Les Seychelles, l'île Maurice, les Comores, Madagascar, l'Archipel de Zanzibar, la Nouvelle-Calédonie, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Christophe-et-Niévès.

### MÉTHODOLOGIE



- **25 entretiens avec des responsables d'hébergements touristiques de Mayotte ;**
- **18 entretiens menés auprès des principales entreprises, acteurs touristiques, institutions touristiques ;**
- **Analyse des performances des hébergements touristiques** (source : entretiens avec les hôtels, hébergements en ligne) **et de leur e-réputation.**



### Définition de la zone d'étude

La zone d'étude correspond au département de Mayotte, situé dans le canal du Mozambique.

Ce territoire français est composé de 5 intercommunalités :

- La **Communauté d'Agglomération de Dembeni-Mamoudzou**, créée en 2015 (2 communes)
- La **Communauté de Communes de Petite-Terre**, première intercommunalité du département, créée en 2014 (2 communes)
- La **Communauté de Communes du Centre-Ouest** (5 communes)
- La **Communauté de Communes du Nord de Mayotte** (4 communes)
- La **Communauté de Communes du Sud** (4 communes)

L'analyse de l'hébergement touristique de Mayotte porte sur l'ensemble du territoire et à l'échelle des intercommunalités.

## **Une accessibilité touristique exclusivement liée à l'aérien**

- L'accès touristique de Mayotte se fait essentiellement par voie aérienne. En 2019, l'aéroport de Dzaoudzi-Pamandzi a enregistré une fréquentation de 390 000 voyageurs, alors que le transport maritime ne représente que 3 000 passagers par an. Toutefois, le trafic aérien reste limité et dépend pour près de 70% de la Métropole et de La Réunion. Mayotte n'est accessible depuis l'Europe qu'au départ de la France (par vol direct).

## **Un trafic routier congestionné**

- Le réseau routier reste également limité sur l'île avec des temps de parcours qui peuvent être fortement rallongés en raison des embouteillages et du manque d'adaptation des infrastructures au regard du nombre de véhicules sur l'île. En dehors du ramassage scolaire, il n'y a pas de transports en commun terrestre mais il existe un service de navettes maritimes, assuré par la STM.

## **Un dynamisme démographique concentré dans les zones d'activités économiques**

- Mayotte est le territoire français ayant la plus forte croissance démographique (+ 3,8 % sur la période 2012-2017 contre + 2,6 % sur la période 2007-2012), eu égard à un fort excédent migratoire et un taux de natalité très élevé. C'est également l'un des départements les plus denses avec une importante population au km<sup>2</sup> notamment dans les communes de Mamoudzou, Koungou et Dzaoudzi. L'île présente une croissance économique dynamique, mais apparaît en retard par rapport au reste du territoire français (PIB par habitant de 9 380 €, le plus faible de France) ainsi qu'à des destinations comparables. Le taux de chômage reste extrêmement important.

## **Le tourisme, un secteur encore peu développé et dominé par les séjours affinitaires**

- En 2017, le tourisme constituait un secteur d'activité encore peu développé à Mayotte en termes de création de valeur ajoutée et d'emplois, et sa contribution économique demeurait modeste. Les caractéristiques de ce secteur évoluent peu, avec un niveau d'activité très faible, comparé aux autres îles de l'Océan Indien. Néanmoins, la fréquentation touristique a connu une hausse en 2019, permettant d'atteindre un nouveau record qui s'établit à 65 500 touristes, parmi lesquels on compte un peu moins de 70% de touristes affinitaires et 17% d'affaires. En raison de la forte part de clientèle affinitaire, la durée moyenne de séjour à Mayotte est de 29 jours et la majorité des touristes séjourne chez des amis, des parents ou la famille. La clientèle étrangère ne représente que 4% des touristes à Mayotte.

## **Les gîtes et chambres d'hôtes dominant l'offre en hébergement marchand**

- L'offre en hébergement marchand est limitée à Mayotte avec un peu moins de 550 chambres sur l'ensemble du territoire. L'offre hôtelière est restreinte à 11 hôtels et 5 résidences de tourisme contre près de 50 chambres d'hôtes et gîtes. L'offre d'hébergements touristiques est renforcée par des annonces de locations de la plateforme Airbnb. Le département compte plus de 250 annonces totalisant plus de 300 chambres. L'offre en location Airbnb croît rapidement et est répartie sur l'ensemble de Mayotte contrairement à l'offre hôtelière qui se concentre principalement sur la CADEMA. Bien que l'évolution de l'offre en hébergement touristique ait peu évolué ces dernières années, une douzaine de projets totalisant plus de 250 chambres devraient voir le jour avant 2025.

## **Un rapport qualité-prix peu satisfaisant dans l'hébergement**

- L'expérience vécue par les touristes à Mayotte est généralement mitigée, le rapport qualité-prix est souvent remis en question avec des prix trop élevés pour des offres peu qualitatives. Seulement 28% des notes laissées par les voyageurs en 2019 et 2020 sur Booking et Tripadvisor sont identifiées comme étant positives, traduisant une insatisfaction très souvent liée au rapport-qualité prix en termes de produits et services dans l'hébergement marchand, mais également liée au manque de diversité de gamme pour les hôtels. Ce sont les plus petites structures qui enregistrent les meilleures notes et le meilleur taux de recommandation.

## Des performances satisfaisantes dans l'hôtellerie

- Avec un taux d'occupation de 76,4% en 2019, le niveau de performances des hôtels à Mayotte est satisfaisant. Toutefois, la majorité des nuitées est générée par le secteur public et non par les touristes d'agrément. Le taux d'occupation des gîtes et chambres d'hôtes s'établit à 74,4% en 2019, une performance qui s'explique par le faible nombre de structures sur l'île et les capacités limitées. Le prix moyen des hôtels de l'île illustre des politiques tarifaires élevées en raison du manque de concurrence. Le RevPAR global des hébergements touristiques reflète ainsi les bons niveaux de taux d'occupation à Mayotte, couplés à des prix moyens assez élevés toute l'année.

## Les tarifs des logements Airbnb sont inférieurs à ceux pratiqués dans l'hôtellerie

- Avec 75% des annonces Airbnb à moins de 100 € la nuit, cette typologie d'hébergement propose des tarifs plutôt bas comparé aux hôtels de Mayotte. Néanmoins les taux d'occupation sont moins élevés : malgré un fort développement, cette offre manque encore de visibilité sur la destination et ne répond pas totalement aux attentes de la clientèle.

## Un tourisme local et régional prédominant

- Les clientèles réunionnaises sont majoritaires dans les établissements hôteliers, tandis que les gîtes accueillent davantage de clientèles mahoraises. Les voyageurs venus de France métropolitaine privilégient également les gîtes et les chambres d'hôtes, qui offrent un cadre plus intimiste et authentique. La clientèle étrangère reste globalement absente des établissements (moins de 5% des nuitées).

## Prédominance de la clientèle d'affaires dans l'hébergement marchand

- En 2019, bien que le tourisme affinitaire représente 70% des arrivées touristiques sur le territoire, il ne constitue pas une clientèle pourvoyeuse de nuitées hôtelières. La majorité des séjours en hôtels réalisés sur l'île correspond à des déplacements d'affaires, avec notamment des fonctionnaires. Le secteur de la restauration est particulièrement dynamique au sein des hébergements touristiques de Mayotte avec des chiffres d'affaires souvent supérieurs à ceux de l'hébergement.

## Un potentiel de développement quantitatif et qualitatif de l'hébergement touristique

- Le développement d'une clientèle touristique d'agrément, non affinitaire, implique un nécessaire développement de l'hébergement, afin de diversifier l'offre, remédier au vieillissement et à l'insuffisance des établissements existants.

Cette offre plus diversifiée doit également permettre d'intéresser les touristes dits « affinitaires », dont la durée de séjour est suffisamment longue pour pouvoir profiter de l'ensemble de l'offre touristique de l'île.

Par ailleurs, les projets de développement économique permettent d'envisager un accroissement de la demande.

En revanche, un effort collectif doit être porté sur la sécurité, qui entache l'image de Mayotte et freine son potentiel de développement touristique. Ceci passe par un travail en profondeur pour minimiser les risques, ainsi que par des mesures prises dans les environs des hôtels, ou au sein même. La propreté des sites touristiques est également un enjeu pour augmenter leur attractivité et faciliter la mise en tourisme.

Par ailleurs, Mayotte reste onéreuse pour les touristes originaires des principaux marchés sources, au regard notamment de destinations concurrentes, et l'expérience proposée doit être à la hauteur.

Enfin, l'hébergement touristique est un axe d'appui d'une politique d'internationalisation de la clientèle, le tourisme étant aujourd'hui trop dépendant de la clientèle française. Ceci devra néanmoins être complété par un travail sur la commercialisation auprès de et via les tour-opérateurs, ainsi qu'une politique de communication particulièrement active.

# I. ETAT DES LIEUX DE L'ENVIRONNEMENT DE MAYOTTE

1. Présentation générale de Mayotte
2. Accessibilité et flux de clientèles touristiques
3. Dynamique démographique
4. Dynamique économique
5. Dynamique touristique
6. Grands projets leviers de développement

Lagon - barrière de corail de Mayotte  
Crédit : MKG Consulting



# 1.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE MAYOTTE

## Caractéristiques du territoire

Mayotte est un territoire français du Canal du Mozambique situé entre Madagascar et la côte du Mozambique. L'île se situe à 8 050 km de Paris.

**Un statut particulier :** Mayotte est à la fois une région insulaire française et un département français d'outre-mer.

**En plein cœur du canal du Mozambique :** Mayotte se situe à 1 700 km de La Réunion, 350 km de Madagascar et à moins de 70 km d'Anjouan, l'une des trois îles des Comores.

**Territoire à « taille humaine » :** la superficie de Mayotte s'élève à 375km<sup>2</sup>, ce qui en fait donc l'un des plus petits départements français après Paris et le Val de Marne. L'archipel est composé de deux îles principales: Grande-Terre (365 km<sup>2</sup>) et Petite-Terre (10 km<sup>2</sup>) ainsi que d'une trentaine d'îlots non habités parsemés dans un lagon.

**Une île densément peuplée :** Mayotte compte 279 471 habitants en 2020, faisant partie des départements les plus denses de France. La population se concentre sur les espaces plats de l'archipel ainsi que sur la bande littorale.

**Une culture d'une grande mixité :** Mayotte possède une culture d'une grande diversité avec des influences africaines, malgaches et européennes. La religion dominante est l'islam. Les langues locales sont le français, le shimaoré, le kibouchi et le malgache.

**Un patrimoine naturel diversifié :** d'origine volcanique, Mayotte comporte 5 sommets culminants à plus de 400 m. Entre plages, falaises et mangroves, Mayotte dispose également de l'un des lagons les plus exceptionnels au monde.

**Un climat tropical maritime :** son climat assure une saison sèche d'avril à novembre et l'archipel est peu touché par les cyclones. Sa saison des pluies s'étend de mars à octobre.

## Chiffres clés

- Mayotte :** département d'outre-mer français (976)
- Préfecture :** Mamoudzou
- Nombre de communes :** 17
- Population :** 279 471 habitants en 2020
- Densité :** 747 habitants / km<sup>2</sup>
- Superficie :** 375 km<sup>2</sup>
- Nombre d'hôtels :** 11
- Nombre de gîtes et chambres d'hôtes :** 45
- Nombre de résidences de tourisme :** 4
- Nombre de campings :** 2



(Source : MKG consulting, D-Maps- 08/2020)

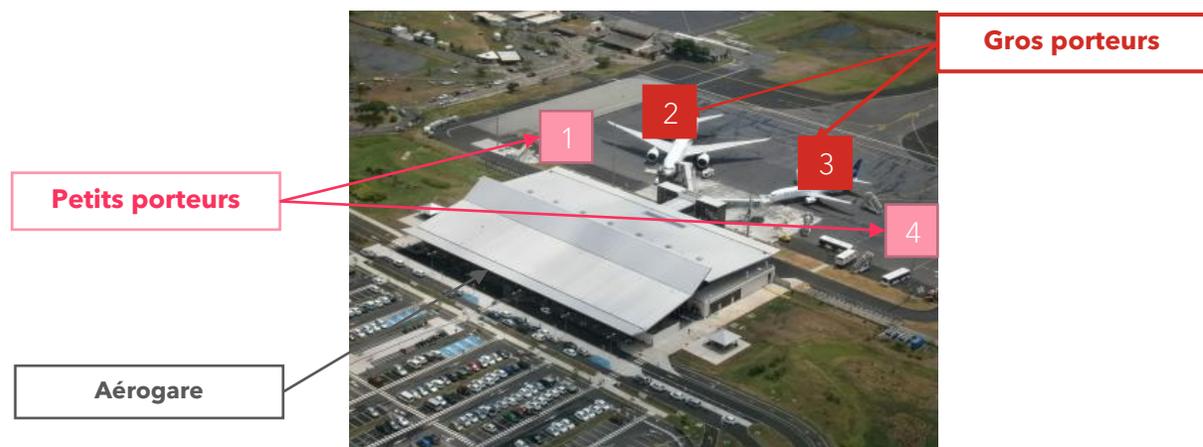
## 1.2 ACCESSIBILITÉ ET FLUX DE CLIENTÈLES TOURISTIQUES

### Un accès aéroportuaire essentiel...

En raison de sa localisation en plein cœur du canal du Mozambique et son éloignement, l'accessibilité aérienne constitue la porte d'entrée majeure à Mayotte. L'aéroport international de Dzaoudzi-Pamandzi est situé sur Petite-Terre et est géré par la société française Edeis.

### ... mais limité d'un point de vue opérationnel

- L'unique piste de l'aéroport est courte en raison de sa localisation sur le lagon et empêche l'atterrissage de gros porteurs. Seule la compagnie Air-Austral est en mesure d'assurer l'arrivée de gros porteurs grâce à son Boeing 787.
- Une colline présente au nord de l'aéroport rend également difficile l'atterrissage de nombreux avions.
- Hors saison des alizés, compte tenu des vents moins importants (vents porteurs), la liaison vers Paris réalisée par Air Austral nécessite une escale pour ravitaillement en carburant à Nairobi.
- L'aéroport de Mayotte dispose de 4 portes d'embarquement mais seuls deux avions peuvent être accueillis simultanément.
- L'aérogare a une capacité limitée. Elle est composée de 13 bornes d'enregistrement mais d'un point de vue logistique celles-ci ne sont pas adaptées au trafic. L'aérogare actuelle nécessite d'être agrandie afin de permettre une hausse de fréquentation du trafic.



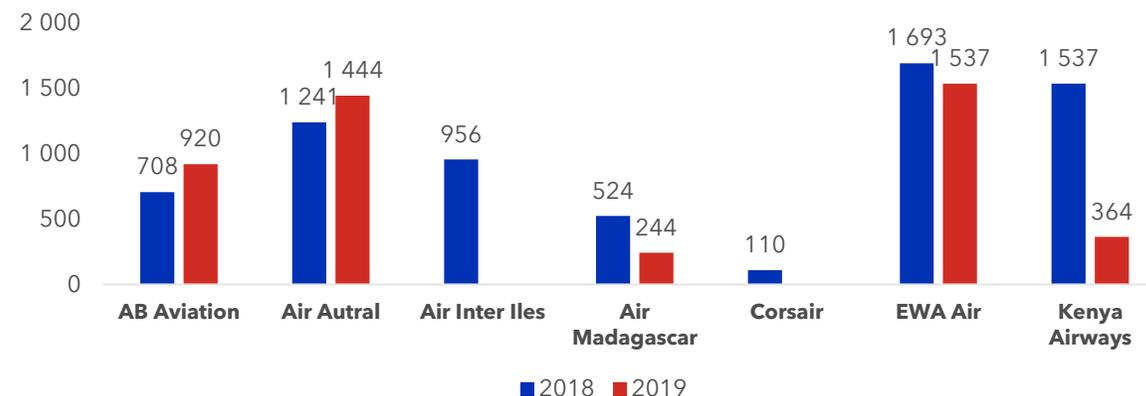
(Source : MKG - 08/2020)

### Un faible nombre d'opérateurs

Les différents freins techniques de l'aéroport représentent des contraintes financières pour les compagnies aériennes, ce qui limite le nombre de compagnies présentes à Mayotte. Ce manque de diversité des opérateurs entraîne un coût élevé du billet pour les passagers et plus particulièrement pour ceux venant de France métropolitaine.

- 5 compagnies aériennes desservent Mayotte : AB Aviation, Air Austral, Air Madagascar, Ewa Air et Kenya Airways. Air Seychelles réalise aussi des liaisons vers Mayotte mais de manière très ponctuelle et essentiellement pendant les périodes de vacances scolaires.
- La compagnie aérienne Air Austral et sa filiale Ewa Air dominent le trafic aérien. L'ouverture de la ligne Paris-Mayotte a permis une hausse de la fréquentation entre 2018 et 2019 pour Air Austral.
- Depuis 2018, Air France propose une ligne Paris-Nairobi en partage de codes avec Kenya Airways et permet ainsi de rejoindre Mayotte depuis la Métropole avec une escale à Nairobi pour un tarif inférieur à Air Austral.
- Corsair et Air Inter Iles ont récemment fermé leurs lignes pour contraintes administratives et financières. Cependant, Corsair a annoncé en septembre 2020 le rétablissement de la liaison Paris-Mayotte, dont le premier vol est prévu en décembre 2020.

### Evolution des mouvements commerciaux entre 2018 et 2019

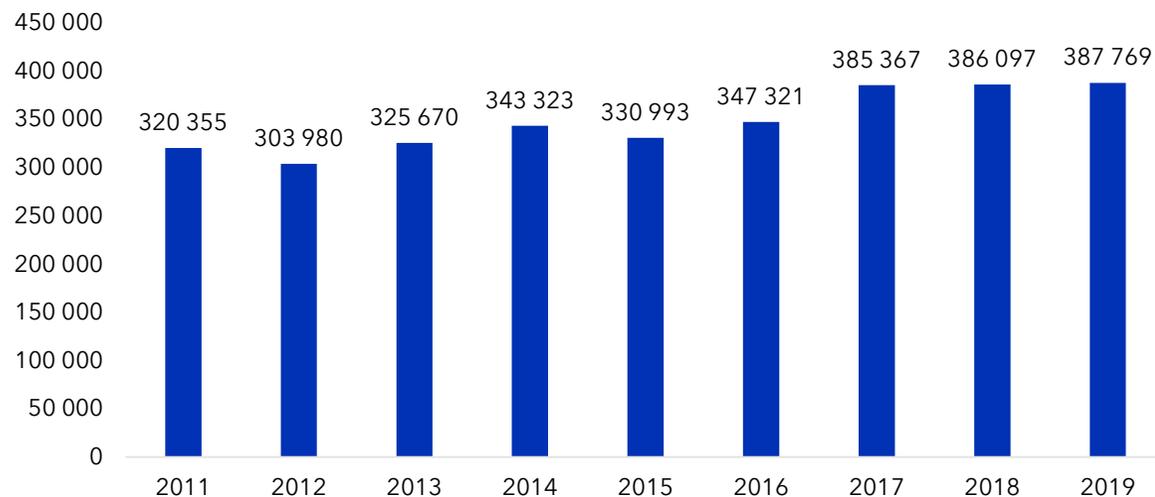


(Source : EDEIS - 08/2020)

## 1.2 ACCESSIBILITÉ ET FLUX DE CLIENTÈLES TOURISTIQUES

Un trafic aérien stable depuis quelques années

Evolution du trafic aérien à Mayotte



(Source : EDEIS - 08/2020)

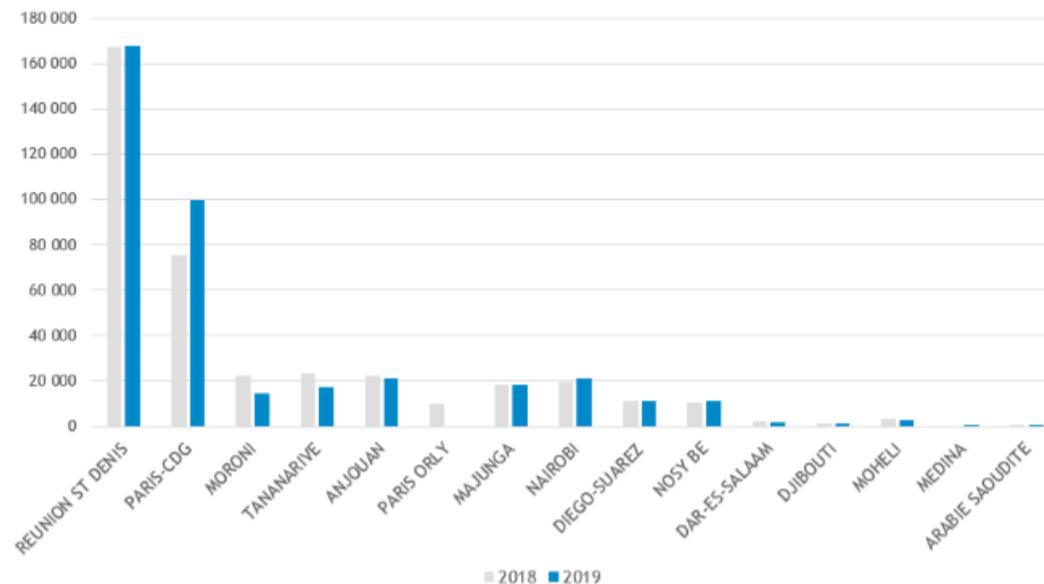
En 2019, le trafic aérien approche les 390 000 voyageurs. L'année 2017 a été marquée par une hausse de 11,1%, dépassant pour la première fois les 350 000 arrivées. Depuis, le trafic aérien s'est maintenu.

L'année 2018 a été marquée par des mouvements sociaux d'envergure freinant la venue de visiteurs extérieurs et l'arrêt à partir de septembre 2018 de la ligne Paris Dzaoudzi opérée par Corsair ; mais ils n'ont pas impacté le trafic aérien à Mayotte.

Les prévisions envisageaient une croissance de 3% en 2020 mais à la mi-2020, l'aéroport affiche une perte de 40 à 50% du trafic liée à la crise sanitaire de la Covid-19.

Selon EDEIS, compte tenu des caractéristiques des voyageurs se rendant sur le territoire mahorais (majoritairement affinitaire et d'origine métropolitaine), la demande devrait être résiliente et robuste après la crise.

Evolution du trafic par provenance/destination



Près de 70% du trafic aérien concerne des voyageurs issus de La Réunion et de France métropolitaine. Une grande majorité des passagers en provenance ou à destination de La Réunion sont en réalité des passagers en provenance ou à destination de la Métropole réalisant une escale à La Réunion pour rejoindre ou quitter Mayotte.

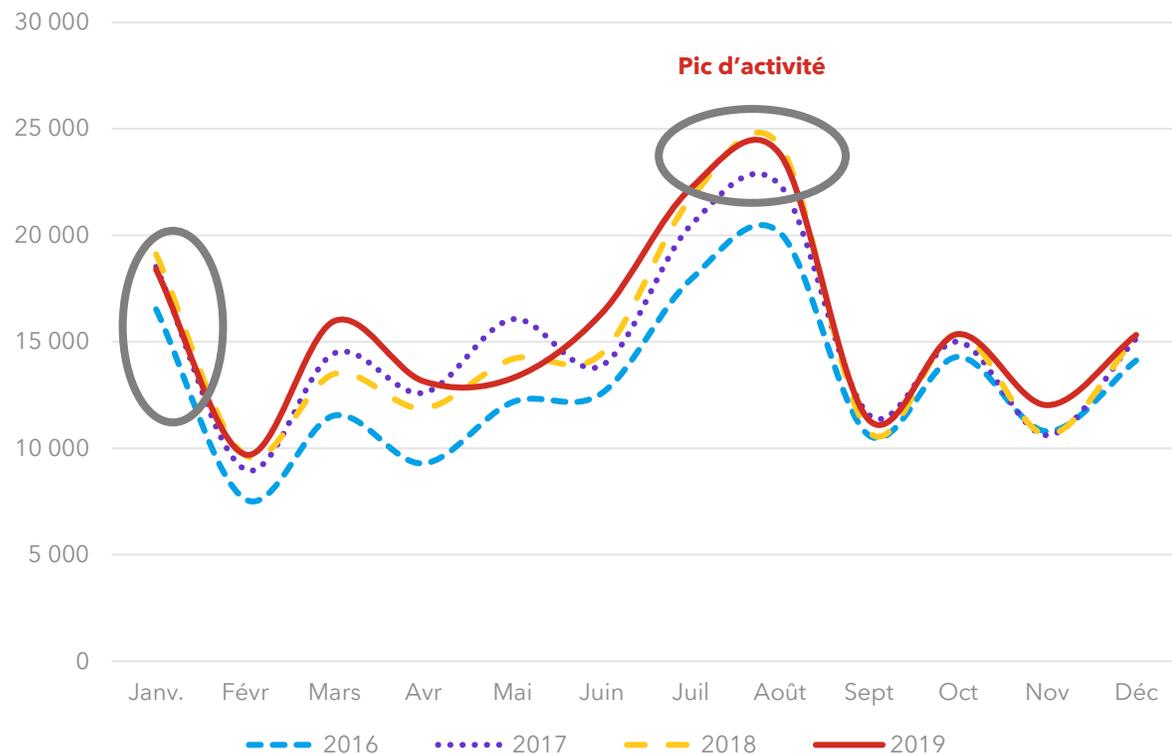
Anjouan (Comores) est la 3<sup>ème</sup> destination ou provenance des voyageurs. Le volume est en baisse par rapport à 2018.

Le trafic en provenance de Nairobi augmente très légèrement en 2019. Les destinations malgaches sont en hausse, sauf pour Tananarive qui perd 26% en 2019 par rapport à 2018.

## 1.2 ACCESSIBILITÉ ET FLUX DE CLIENTÈLES TOURISTIQUES

Une forte saisonnalité du trafic en été

Saisonnalité des arrivées à l'aéroport



(Source : EDEIS - 08/2020)

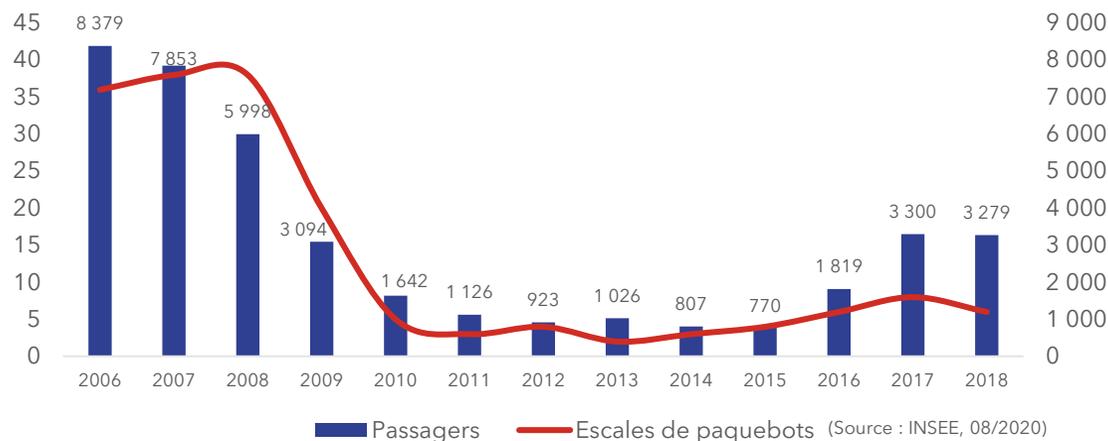
L'activité de l'aéroport est soumise à une forte saisonnalité : le nombre des arrivées double entre la moyenne saison et la très haute saison, et les effets de saisonnalité sont similaires chaque année.

- **La moyenne saison** s'étend de février à juin et de septembre à décembre. Au cours de ces mois, le nombre mensuel d'arrivées est compris entre 9 000 et 15 000 voyageurs.
- **La très haute saison** comprend juillet, août et janvier. Durant la saison estivale, le nombre d'arrivées dépasse les 20 000 passagers par mois. Ce pic correspond aux vacances estivales de la Métropole et à l'arrivée des touristes affinitaires. Un second pic, bien que moindre, est observé au mois de janvier avec plus de 18 000 passagers et qui correspond aussi à l'arrivée de touristes affinitaires pour les fêtes de fin d'année.
- **Dans l'ensemble, entre 2016 et 2019, le trafic aérien est en augmentation.** Il n'y a que la période entre mars et juin où le trafic aérien est davantage irrégulier.

## 1.2 ACCESSIBILITÉ ET FLUX DE CLIENTÈLES TOURISTIQUES

### Accès maritime

Evolution des escales de paquebots et passagers



### Trois ports à Mayotte



(Source : D-maps, traitement MKG Consulting , 08/2020)

### Accès maritime

#### Croisières

- En 2006, le port de Dzaoudzi a accueilli près de 8 400 croisiéristes et 38 bateaux. Depuis, la fréquentation n'a cessé de décliner jusqu'en 2016. L'activité s'est ensuite redressée jusqu'à enregistrer en 2018, 6 paquebots pour 3 279 passagers.
- Le nombre de passagers par embarcation a plus que doublé en 12 ans. En 2006, il y avait en moyenne 233 passagers par bateau contre 547 en 2018, soit une augmentation de 135 %. Les bateaux de croisières sont ainsi moins nombreux, mais transportent davantage de croisiéristes.

#### Barge et amphidrome

- La barge fait partie intégrante du paysage local en assurant quotidiennement les rotations entre les deux îles. Pour relier Grande-Terre et Petite-Terre, la barge est utilisée par les piétons, les deux-roues et les voitures. Le Service de Transport Maritime (STM) assure ce service avec des barges toutes les 30 minutes environ en journée pour un trajet d'une quinzaine de minutes. Le STM recense plus de 4 millions de passagers par an.
- L'amphidrome est principalement dédié aux voitures et aux camions.

#### Les ports de Mayotte

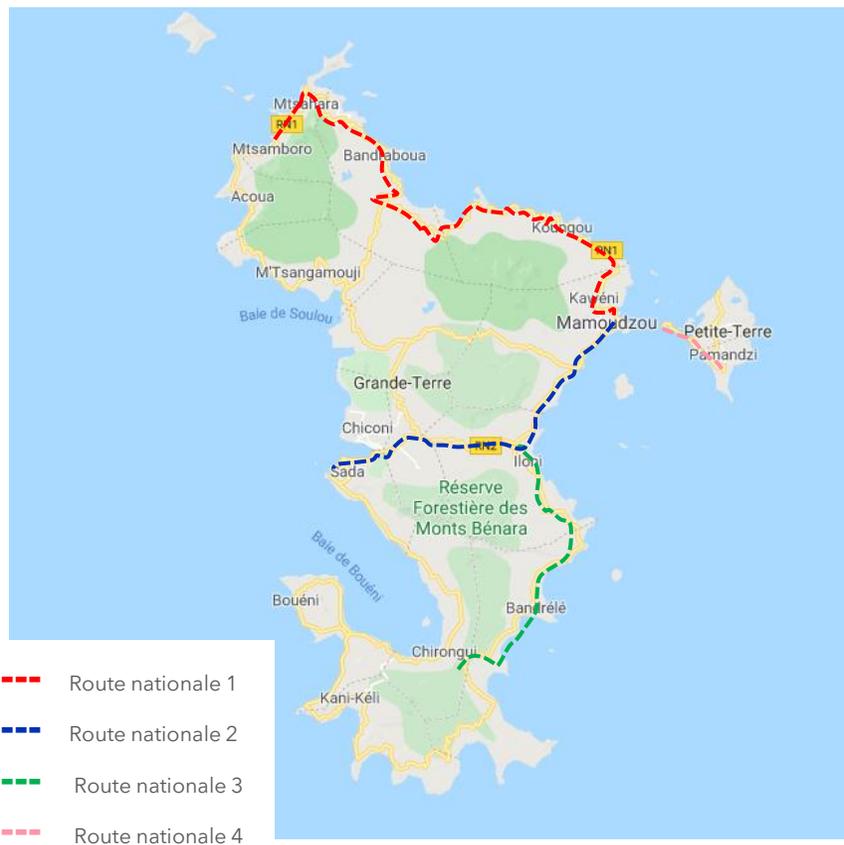
- Mayotte dispose de 3 ports aux activités différentes. Le port de Longoni est un port de commerce destiné au transport maritime tandis que les ports de Mamouzdou et Dzaoudzi sont équipés de pontons qui permettent l'amarrage de bateaux de plaisance et de tourisme ainsi que d'un ponton permettant d'accueillir les navettes amenant les croisiéristes sur le territoire.

### Transports en commun

- Les transports en commun restent trop peu développés pour qu'ils soient pertinents pour des usages touristiques.
- Un projet de bus à Haut Niveau de Service sur le territoire de la CADEMA devrait améliorer la situation ainsi qu'un réseau de transports interurbains sur Grande-Terre.
- Les taxis collectifs font office de transports en commun sur tout le territoire, répartis en 6 secteurs. Ils devraient être intégrés au schéma de développement du nouveau réseau de transport afin de permettre la desserte des villages plus isolés.
- Il existe également une importante flotte de taxis clandestins, notamment à Mamouzdou.

## 1.2 ACCESSIBILITÉ ET FLUX DE CLIENTÈLES TOURISTIQUES

### Réseau routier



(Source : Google Maps, Traitement MKG Consulting - 08/2020)

Sur Grande-Terre et Petite-Terre, la voiture de location est le principal moyen de déplacement des touristes. Le réseau routier de Mayotte se compose de 94 km de routes nationales et 139 km de routes départementales qui desservent l'ensemble des communes de l'île. Les principaux axes routiers sont :

- **La route nationale 1** qui assure la liaison entre Mamoudzou et Mtsamboro, commune située au nord ouest de Grande-Terre. Elle s'étend sur 38 km et est prolongée par la D1 au-delà de Mtsamboro.
- **La route nationale 2**, sur un axe de 23,3 km, relie Mamoudzou et Sada, situé au centre-ouest de Grande-Terre.
- **La route nationale 3** assure une liaison entre Dembéli et Chirongui. Au-delà de Tsimkoura, la route est prolongée par la D4. Elle s'étend sur une longueur de 21 kilomètres.
- **La route nationale 4** permet de rejoindre Pamandzi depuis Dzaoudzi Labattoir sur Petite-Terre. Cette route permet d'accéder à l'aéroport. Elle s'étend sur seulement 4,1 km.

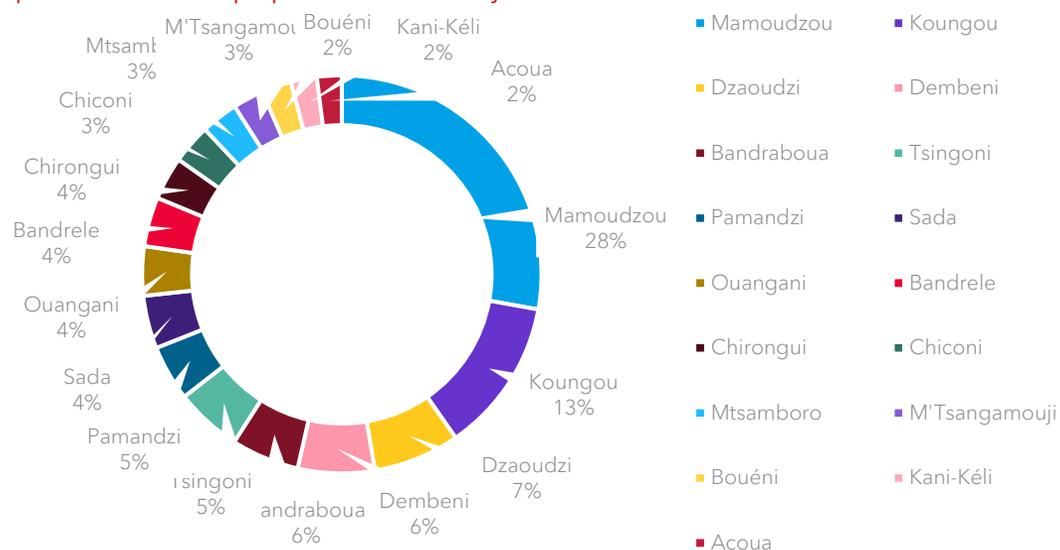
Toutefois, de nombreuses routes sont en mauvais état. En effet, le réseau se dégrade rapidement surtout en période de fortes pluies. Au premier semestre 2020, des travaux de réhabilitation du réseau routier ont été entamés.

Le réseau routier de Mayotte connaît également des périodes de saturation, notamment autour de Mamoudzou aux heures de pointe, qui peuvent fortement impacter les durées de transports. En effet, la situation géographique de Mamoudzou ne permet de desservir la ville que par deux entrées alors que la majorité des emplois y sont concentrés.

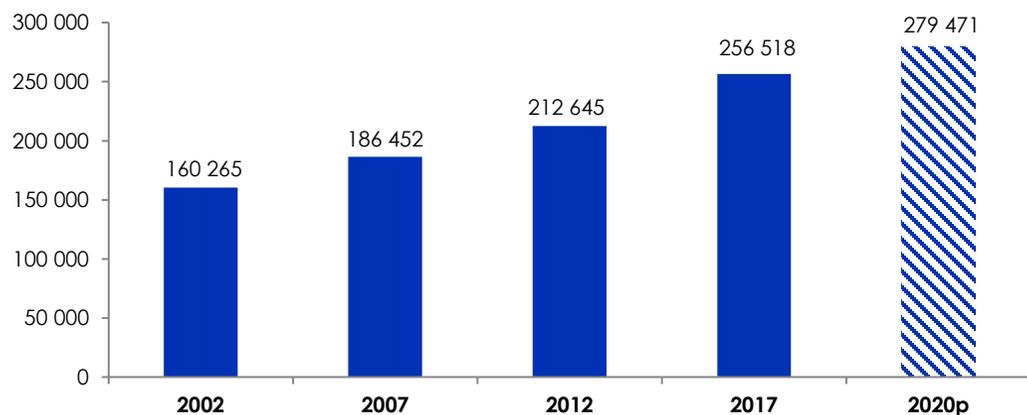
**L'accès touristique de Mayotte se fait essentiellement par voie aérienne. En 2019, l'aéroport de Dzaoudzi-Pamandzi a enregistré une fréquentation de 390 000 voyageurs, alors que le transport maritime ne représente que 3 000 passagers par an. Toutefois, le trafic aérien reste limité et dépend pour près de 70% de la Métropole et de La Réunion. Mayotte n'est accessible depuis l'Europe qu'au départ de la France (par vol direct).**

# 1.3 DYNAMIQUE DÉMOGRAPHIQUE

## Répartition de la population de Mayotte en 2017



## Croissance démographique de 2002 à 2020 en nombre d'habitants



(Source : Insee - Données 2017 (dernières données disponibles) - 08/2020)

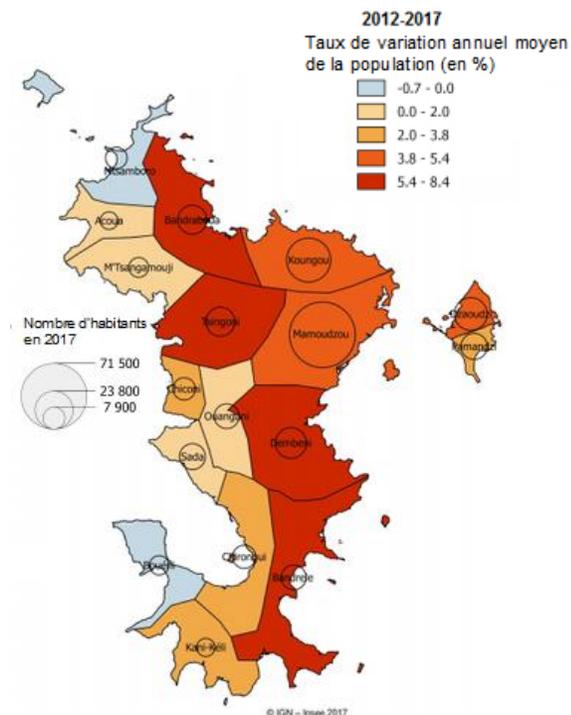
## Une croissance démographique qui s'accélère

- En l'espace de vingt ans, la population mahoraise a doublé, faisant ainsi de Mayotte le département français ayant la croissance démographique la plus forte. Entre 2012 et 2017, la population a augmenté de 3,8% par an en moyenne pour dépasser les 250 000 habitants en 2017. Cette croissance s'explique par un fort excédent des naissances sur les décès ainsi que l'excédent migratoire.

## Le département le plus jeune de France

- La population mahoraise est la plus jeune de France avec un âge moyen de 23 ans. La moitié de la population a moins de 18 ans et six mahorais sur dix ont moins de 25 ans. A titre de comparaison, en France Métropolitaine, la moyenne d'âge est de 42 ans.

## Variation annuelle du nombre d'habitants entre 2012 et 2017



## Une concentration au nord-est de Grande-Terre

Avec 747 habitants au km<sup>2</sup>, Mayotte est le département le plus dense après Paris et 5 autres départements d'Ile-de-France. La densité est plus forte dans le nord-est de l'île avec plus de la moitié de la population de Mayotte (51,8%) à Mamoudzou, Koungou et Petite-Terre.

- Mamoudzou concentre 28% de la population mahoraise en 2017 avec 771 438 habitants, soit une évolution de +4,5% par rapport à 2012.
- Les communes de Koungou et Dzaoudzi représentent 20% de la population avec des croissances respectives de 4% et 4,5% entre 2012 et 2017.
- Dembeni a connu la plus forte évolution avec une hausse de 7,7% de sa population entre 2012 et 2017, pour atteindre 6% de la population globale mahoraise.

(Source : INSEE, croisement démographique entre 2012 et 2017 - 08/2020)

## 1.4 DYNAMIQUE ÉCONOMIQUE

### Panorama économique de Mayotte

#### Les moteurs de la croissance

- La structure de l'économie mahoraise se caractérise par un secteur non-marchand qui occupe 51 % de la valeur ajoutée totale du territoire. Du côté du secteur marchand, **le secteur tertiaire est prédominant** (65% de la valeur ajoutée du secteur marchand).
- L'activité économique mahoraise repose essentiellement sur la **consommation finale des ménages et des administrations publiques**. La consommation finale des ménages demeure le principal moteur de croissance en représentant 55 % du PIB.

#### Les principaux enjeux de développement

- **Des prix élevés mais un pouvoir d'achat qui augmente en 2016** : en 2015, l'écart des prix mesuré entre Mayotte et la métropole atteint 6,9%. Les communications et la santé sont plus coûteuses à Mayotte mais le coût du transport est proche de celui de la métropole. Certains services comme l'eau et l'électricité y sont moins chers. En 2018, les prix continuent d'augmenter sur le territoire mahorais notamment dans l'alimentation et les services.
- **Une hausse importante du chômage en 2018** : en 2018, 25 600 chômeurs étaient enregistrés à Mayotte. Le taux de chômage augmente de 5 points par rapport à l'année 2017, s'établissant à 35,1%.
- **Une balance commerciale structurellement déficitaire** : la balance commerciale est fortement déficitaire en raison de la dépendance de l'économie de Mayotte vis-à-vis de l'extérieur.

#### La part des secteurs traditionnels

- En 2017 le secteur du **commerce** représente 63% du nombre d'entreprises du secteur marchand.
- **L'agriculture** représente une faible part de l'économie formelle. Le devenir des filières traditionnelles telles que le ylang-ylang et la vanille est incertain. La rareté du foncier ainsi que les problématiques sociales et démographiques réduisent les zones cultivables.
- Mayotte dispose d'un important potentiel dans le **secteur de la pêche** et la filière commence à se professionnaliser autour des lois européennes et d'infrastructures.
- **L'activité du BTP** demeure faible et la crise sociale de 2018 a impacté les conditions d'exercice du secteur. La construction représente 14 % des entreprises du secteur marchand en 2017.
- **L'industrie** est un secteur peu développé à Mayotte, représentant seulement 5 % des entreprises enregistrées au total en 2017. Pourtant, le secteur industriel occupe 25 % de la valeur ajoutée en 2015.

#### Le commerce extérieur

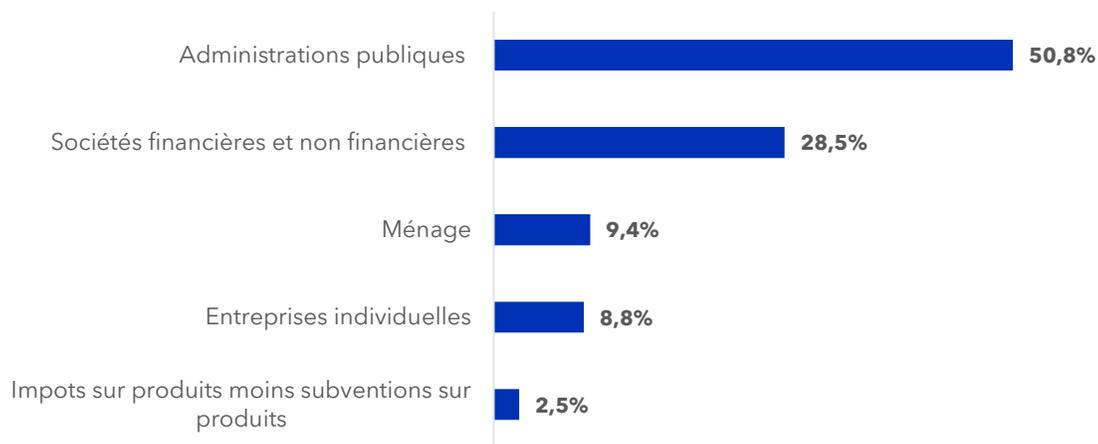
- A l'instar des économies de petite taille et insulaires, Mayotte est dépendante de l'extérieur puisqu'elle importe l'essentiel de ce qu'elle consomme. **La balance commerciale est fortement déficitaire en 2019** (-682,1 millions d'euros) et le taux de couverture très faible du fait de la faiblesse des exportations (1,2%). La France métropolitaine est le principal fournisseur de l'île représentant 53,4 % des achats mahorais.

# 1.4 DYNAMIQUE ÉCONOMIQUE

## Une croissance dynamique mais un retard à rattraper

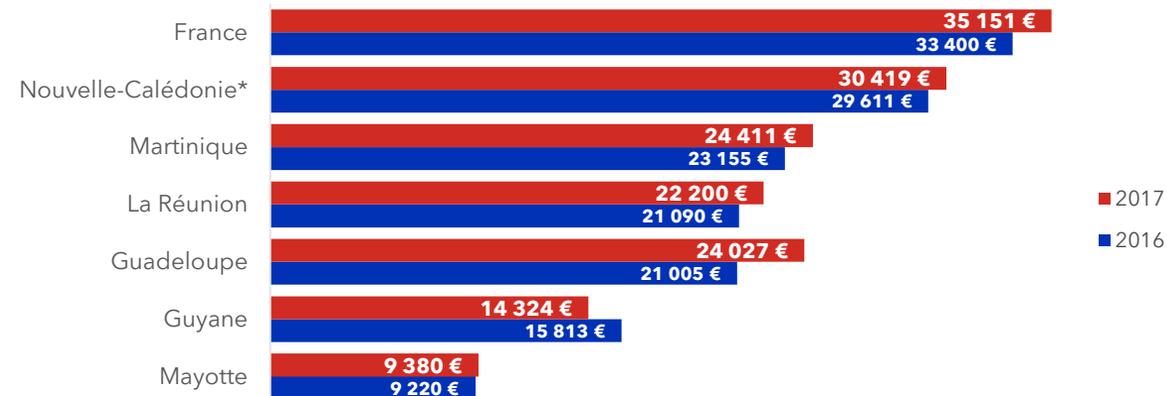
- Le produit intérieur brut mahorais a connu une nette augmentation sur la dernière décennie. En 2017, la croissance de l'économie mahoraise se confirme avec un PIB atteignant 2,396 milliards d'euros (+7,5%) et le PIB par habitant s'élève à 9 380€. En dépit de cette croissance, le PIB par habitant demeure à un faible niveau comparé au reste du territoire français. Mayotte reste donc le département le plus pauvre de France.
- En 2017, la valeur ajoutée créée à Mayotte s'élève à 2 396 millions d'euros, soit une augmentation de 7,5% par rapport à 2016, confirmant le dynamisme économique de l'île. L'économie de Mayotte est caractérisée par la prédominance du secteur public qui participe à hauteur de 51% à la richesse produite dans le département. Cette répartition traduit la faible part des entreprises dans la production économique mahoraise.

**Part des secteurs institutionnels dans la valeur ajoutée totale de Mayotte en 2017**



(Source : Insee, dernières données disponibles - 08/2020)

**PIB par habitant - France / Outre-mer en 2016 et 2017**



(Source : INSEE- 08/2020)

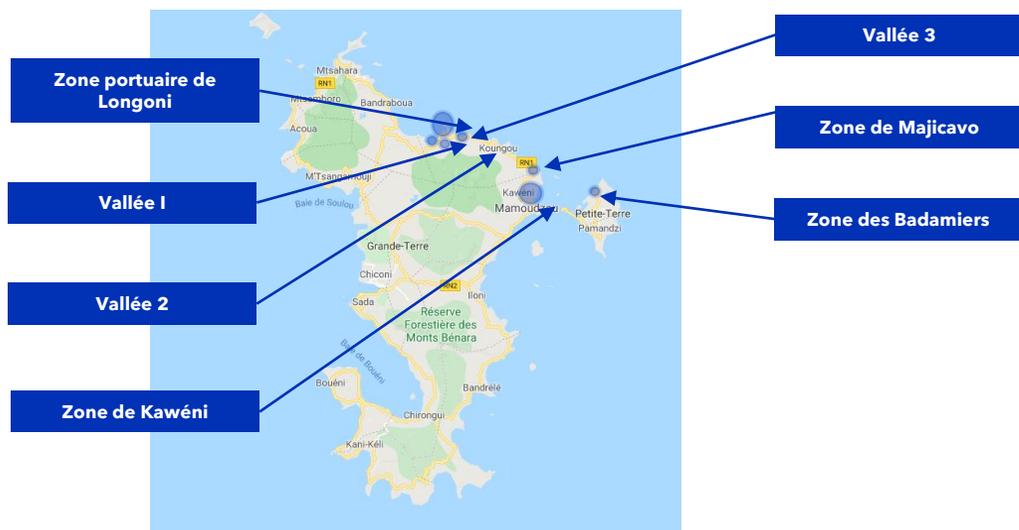
**Entreprises du secteur marchand en 2017**



(Source : INSEE données 2018 - 08/2020)

# 1.4 DYNAMIQUE ÉCONOMIQUE

## Répartition des activités économiques et de l'emploi



(Sources : Schéma d'aménagement régional 2019- 08/2020)

### Un taux de chômage des plus importants

En 2019, le **taux de chômage s'établit à 30,1%**, taux le plus élevé de tous les départements français ; mais il est en baisse de 5 points par rapport à 2018 lorsque les mouvements sociaux avaient fait diminuer le taux d'emploi de manière significative. Le taux d'emploi s'établit à 34% en 2019 contre 66% en métropole.

La distribution des emplois manque de cohérence avec la répartition démographique puisque Mamoudzou constitue le cœur économique de l'île. Avec 20 600 emplois, la capitale économique de Mayotte concentre ainsi la moitié du nombre total des emplois de l'île alors qu'elle ne regroupe que 28% de la population.

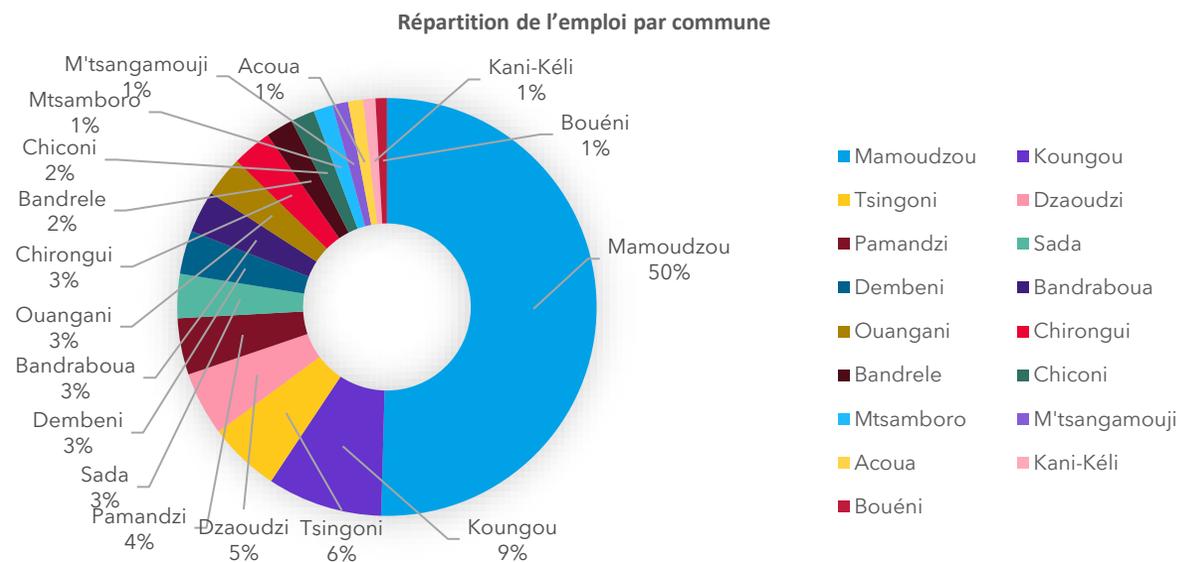
Toutefois, la situation du marché du travail ne reflète pas intégralement la réalité des difficultés dans la mesure où un nombre croissant de demandeurs d'emplois ne sont plus déclarés auprès de Pôle emploi.

## Une répartition inégale des activités économiques sur le territoire

Mayotte observe une concentration de ses activités économiques dans le nord-est de l'île autour de 5 zones d'activités principales:

- ZI de Kawéni-Nel (45 ha) qui accueille 85% des conteneurs débarqués au port de Longoni. Elle évolue vers une tertiarisation de ses activités.
- La zone portuaire de Longoni (15 ha) à laquelle s'adossent Vallée 1 (5 ha, centrale d'électricité) et Vallée 2 (6 ha pour le stockage d'hydrocarbures).
- Vallée 3 (10 ha) entre Longoni et Kourou qui accueille des activités principalement industrielles malgré avoir été pensée pour accueillir des activités logistiques.
- La zone des Badamiers à Labattoir (15 ha de dépôt d'hydrocarbures et la centrale thermique)
- La zone de Majicavo, à vocation commerciale et tertiaire.

Ces activités génèrent d'importants flux entraînant une congestion du réseau routier dans le nord-est de Grande-Terre et traduisent également une répartition inégale de l'emploi sur le territoire :



(Sources : INSEE données 2017 - 08/2020)

## 1.5 DYNAMIQUE ECONOMIQUE

### Emplois touristiques

Le tourisme constitue un secteur d'activité encore sous-exploité en termes de création de valeur ajoutée et d'emplois, donc sa contribution économique demeure modeste.

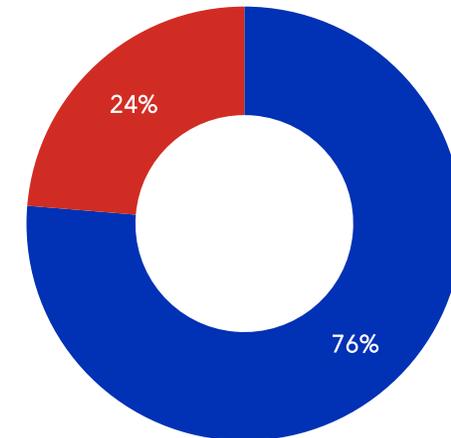
En 2017, le tourisme représente 5,6% des entreprises actives de Mayotte et concentre 5,3 % des effectifs salariés en 2015. Au 31 décembre 2017, il est estimé que le secteur « Services d'hébergement et de restauration » représente 567 entreprises sur un total de 10 085.

Les caractéristiques de ce secteur évoluent peu avec un niveau d'activité très faible comparé aux autres îles de l'Océan Indien. Les structures d'hébergements recrutent peu en 2016 et seulement 3,5 % des offres enregistrées à Pôle Emploi concernaient ce secteur.

En effet, les défis sociaux, économiques, culturels et environnementaux sont de taille à Mayotte et freinent le développement du secteur touristique.

**Bien que la croissance de l'économie mahoraise se poursuive avec un PIB total et un PIB par habitant en hausse, ces indicateurs demeurent toujours à un faible niveau comparé au reste du territoire français. Le marché de l'emploi souffre d'un taux de chômage élevé qui pâtit des mouvements sociaux et d'un solde naturel et migratoire en constante augmentation. Mayotte est caractérisée par une prédominance du secteur tertiaire mais le secteur du tourisme reste encore très limité. L'île mahoraise enregistre un total de 10 085 entreprises pour environ 38 300 salariés toutes catégories confondues en 2018.**

Effectifs salariés et non-salariés dans le secteur de l'hébergement et de la restauration



■ Emplois salariés ■ Emplois non-salariés

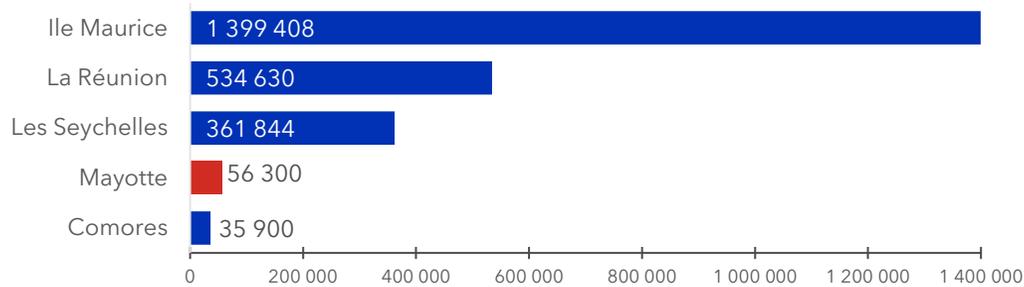
(Sources : INSEE données 2017 - 08/2020)

## 1.5 DYNAMIQUE TOURISTIQUE

### Une fréquentation en hausse mais loin derrière les destinations concurrentes

Le tourisme à Mayotte reste une activité peu importante dans l'économie de l'île. Toutefois, après plusieurs années de stabilité autour de 50 000 touristes, la fréquentation touristique a fait un bon de 21,4% en 2017 pour atteindre 61 800 touristes. Cette croissance est essentiellement liée à la croissance du tourisme affinitaire, l'ouverture de la nouvelle ligne directe Mayotte-Paris et l'intensification des vols depuis La Réunion. Le nombre de visiteurs accueillis sur le territoire en 2018 est cependant en baisse de 9% par rapport à 2017. En 2019, la croissance touristique de nouveau augmenté de 16,3%, permettant d'atteindre un nouveau record : 65 500 touristes.

Arrivées touristiques en 2018 sur les destinations concurrentes

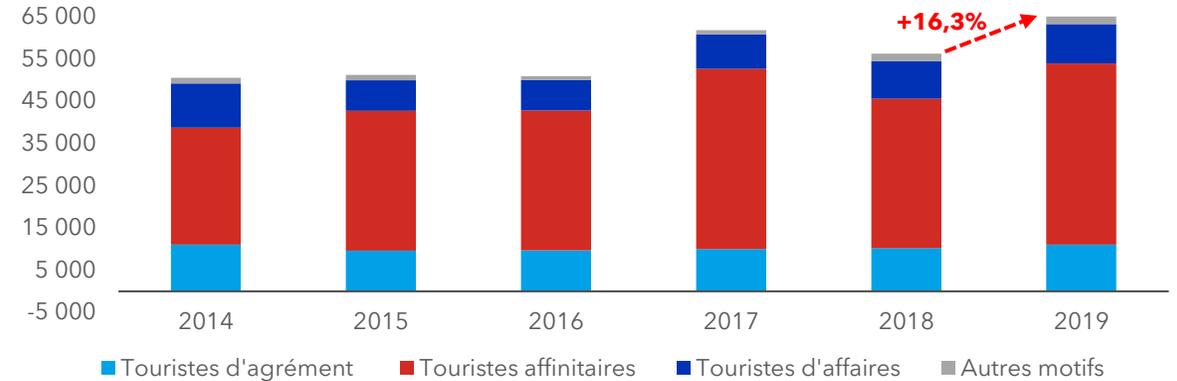


### Une clientèle principalement affinitaire et métropolitaine

La fréquentation touristique de Mayotte est dominée par le tourisme affinitaire (65% des visiteurs en 2019, avec une hausse de 2 points entre 2018 et 2019), par rapport au tourisme d'agrément (17% des visiteurs) et au tourisme d'affaires qui est minoritaire (14% des visiteurs, dont 50% venus de France métropolitaine). Cette faible part de tourisme d'affaires s'explique par une carence d'événements d'envergure régionale ou internationale et d'établissements adaptés.

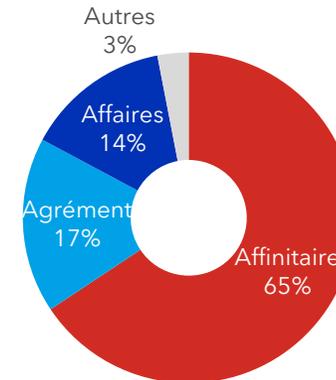
La France métropolitaine reste donc le principal pourvoyeur de touristes à Mayotte (59%), suivie par La Réunion qui représente plus d'un tiers des touristes (37%). Les touristes affinitaires viennent presque exclusivement de Métropole ou de La Réunion et se déclarent très souvent comme originaires de Mayotte. Les autres pays ne représentent qu'une part infime de la clientèle touristique de l'île (4%).

Evolution des touristes par catégorie entre 2014 et 2018

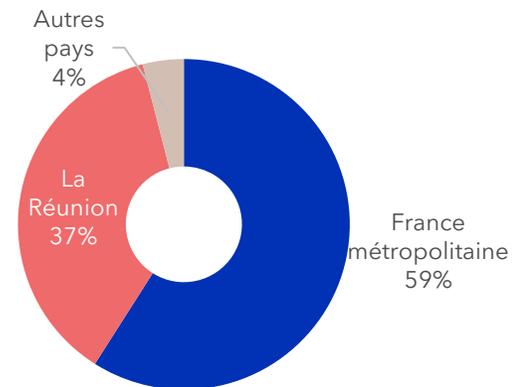


(Sources : INSEE, données 2019 - 08/2020)

Motifs de séjour à Mayotte



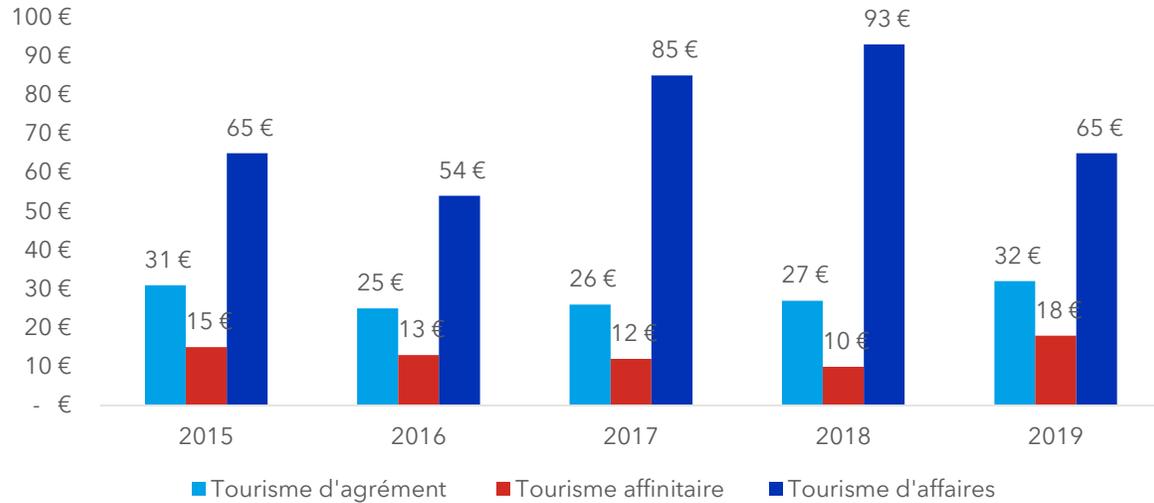
Origines géographiques des touristes à Mayotte



(Sources : INSEE, données 2019 - 08/2020)

## 1.5 DYNAMIQUE TOURISTIQUE

Dépenses moyennes des touristes par jour (en euros) par catégorie



(Sources : INSEE - 08/2020)

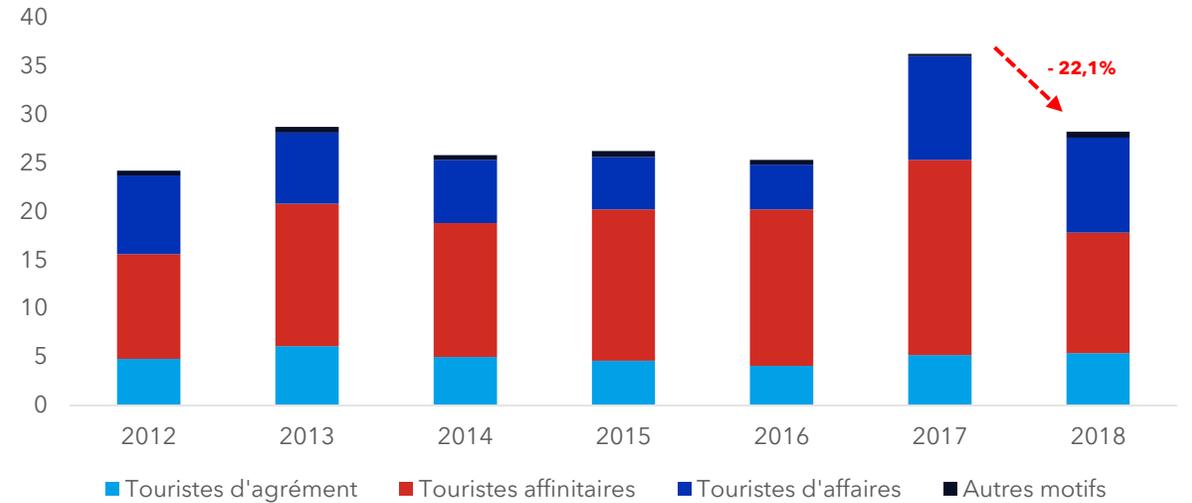
### Les touristes d'affaires en moyenne très dépensiers

En 2019, le touriste d'affaires, principale clientèle des hôteliers, est celui qui dépense le plus en moyenne par jour (dépense journalière de 65 €). Le touriste d'agrément dépense généralement la moitié (32 € en moyenne) et le touriste affinitaire semble être le moins dépensier (18 € en moyenne). Toutefois, du fait de leur nombre, les touristes affinitaires sont ceux qui contribuent le plus aux dépenses totales.

### Une durée de séjour allongée par la présence du tourisme affinitaire

La durée moyenne d'un séjour à Mayotte est de **29 jours** en 2019, soit trois jours de moins qu'en 2017. Elle est tirée vers le haut par le tourisme affinitaire dont la durée moyenne de séjour s'élève à 34 jours, contre 17 jours pour le tourisme d'agrément et 19 jours pour le tourisme d'affaires.

Recettes touristiques par catégorie (en millions d'euros)



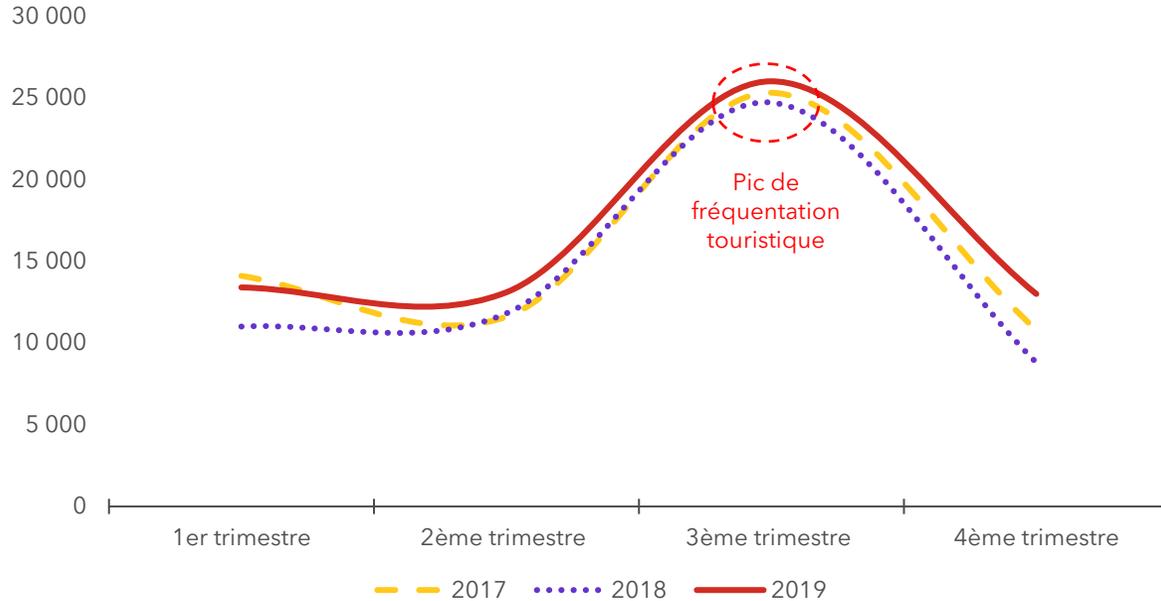
(Sources : INSEE - 08/2020)

### 28,2 millions d'euros de dépenses par les touristes en 2018

En 2018, les touristes ont dépensé au total 28,2 millions d'euros, soit 22,1% de moins que l'année précédente ; une diminution en partie expliquée par la baisse de la fréquentation touristique sur l'île (-9%) mais aussi par la crise sociale et les mouvements de contestation qui ont eu lieu sur l'île.

## 1.5 DYNAMIQUE TOURISTIQUE

Fréquentation touristique selon le trimestre



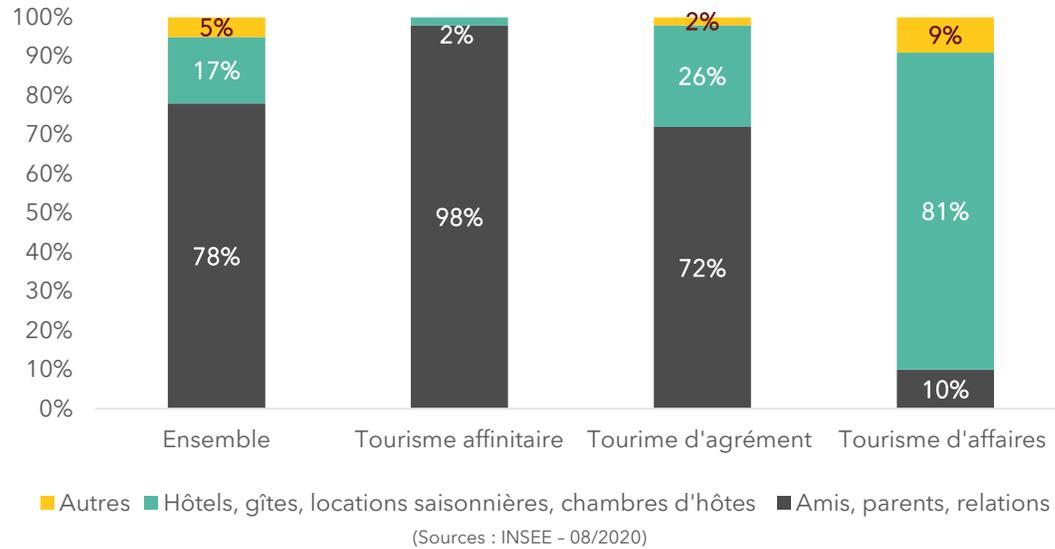
(Sources : INSEE - 08/2020)

### Une fréquentation en hausse durant la période estivale

- La fréquentation touristique de Mayotte enregistre une saisonnalité importante, qui double entre la basse et la haute saison. La haute saison touristique correspond au troisième trimestre de l'année, avec les vacances estivales de la Métropole.
- La courbe de la saisonnalité touristique est fortement similaire à celle de l'aéroport, qui est la porte d'entrée majeure du territoire : un passager sur trois arrivant à l'aéroport de Mayotte constitue une arrivée touristique.
- Cette hausse de la fréquentation observée principalement sur les mois de juillet et août s'explique par le climat (la période des pluies étant peu propice à un tourisme de loisirs) mais également par la prédominance du tourisme affinitaire qui privilégie les mois de juillet et août pour se rendre sur place, auquel s'ajoute le tourisme de loisirs.

## 1.5 DYNAMIQUE TOURISTIQUE

Mode d'hébergement principal par catégorie de tourisme en 2019 (en %)

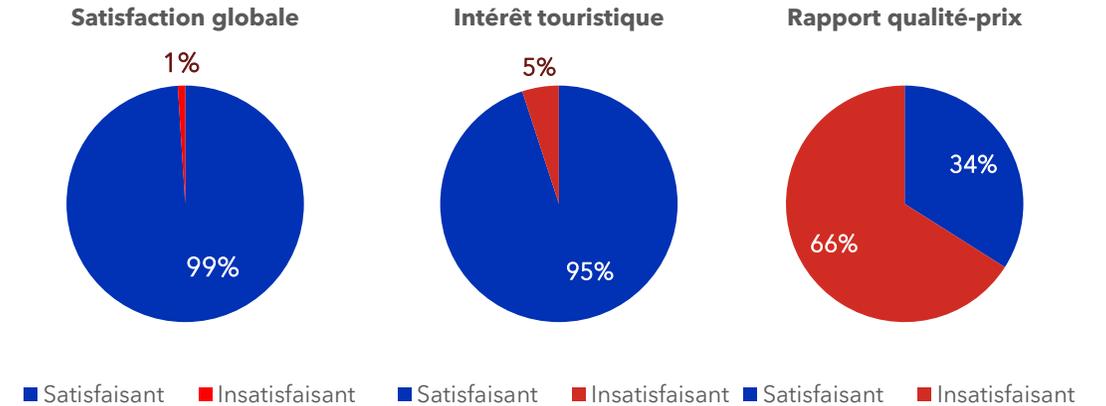


### Un tourisme dynamisé par les visites affinitaires

- Le tourisme affinitaire étant largement majoritaire, **seulement 17% des touristes en 2019 ont pour hébergement principal un hôtel, un gîte ou une chambre d'hôte**. En effet, puisque la quasi-totalité des touristes affinitaires sont hébergés par la famille ou chez des amis (98%) et que le tourisme affinitaire prédomine à Mayotte, 78% des touristes, toutes catégories confondues, privilégient l'hébergement chez les amis, les parents ou les relations.
- Les nuitées dans les hôtels, gîtes et chambres d'hôtes sont générées au 2/3 par la clientèle d'affaires, suivi par un quart de clientèle d'agrément.**

Des contraintes majeures pèsent sur le développement touristique de Mayotte telles que le déficit d'infrastructures relatives à l'assainissement et au transport, la fragilité de l'environnement, la gestion de l'eau potable, le coût du transport aérien, le manque de qualification de la main d'œuvre disponible ainsi que l'image d'une insécurité grandissante. La concurrence des destinations phares de l'océan Indien telles que La Réunion, les Seychelles ou l'île Maurice jouent également un rôle préjudiciable pour le territoire.

Satisfaction globale en 2019



(Sources : INSEE, enquête de flux touristiques 2019 - 08/2020)

### Une valeur touristique reconnue mais un rapport qualité-prix critiqué

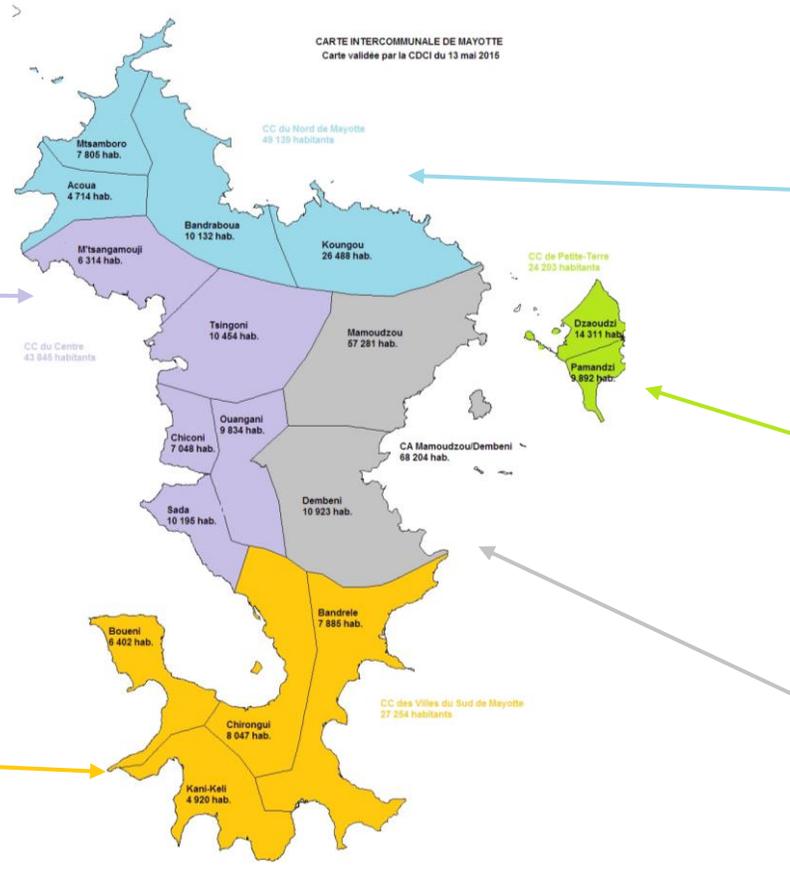
- 99% des touristes sont satisfaits de leur séjour à Mayotte en 2019. La quasi-totalité reconnaît l'intérêt touristique de l'île. En revanche, le rapport qualité-prix continue à être critiqué: 66% jugent ce rapport insatisfaisant. Mayotte compte en effet peu de structures hôtelières (11 hôtels) qui ont une capacité d'hébergement touristique faible et des produits vieillissants. Leur prix est souvent élevé par rapport aux prestations offertes.

# 1.5 DYNAMIQUE TOURISTIQUE

## Principaux sites et activités touristiques

- C.C. Centre Ouest:**
- Le Jardin Botanique de Coconi
  - La cascade de Soulou
  - La cascade de Barakani
  - La plantation de Guerlin
  - La mosquée de Tsingoni
  - Le golf club des Ylangs de Combani
  - L'usine sucrière
  - Le lac Karihani
  - Les réserves forestières
  - Le temple d'or de Sada
  - La maison d'Artisanat de Sada
  - La baie de Chiconi
  - La plage de Tanaraki
  - La plage de Sohoa
  - Tahiti Plage
  - Mtsangabeach
  - L'îlot de Sada
  - L'îlot de Tanaraki

- C.C. du Sud:**
- Ecomusée du sel de Bandrélé
  - Boababs de Musical Plage
  - Site Tani Malandi
  - Poroani Antanabé
  - Vestiges usine sucrière de Miréréni
  - Mont Choungui
  - Réserve naturelle de Sakouli
  - Plages de Ngouja, Sakouli, Bambo-Ouest et des 3 baobabs
  - Îlots de Sable Blanc, Bandrélé et Karoni
  - Festidias, un arbre unique au monde
  - Site de ponte des tortues sur la plage de Saziley
  - Mont Benara



- CC Nord de Mayotte:**
- Site archéologique d'Acoua
  - Retenue colinéaire de Dzoumogné
  - Vestiges sucrières de Dzoumogné
  - Mosquée Zouiyani à Acoua
  - Plages de Mtsanga Fanou, des Galets, Hpondra et du Préfet
  - Port de Longoni
  - Baie de Handréma et de Longoni
  - Îlots Choizil et de Mtsanboro

- C.C. Petite-Terre:**
- Lac Dziani
  - Un tour en ULM
  - Plage de Moya et ponte des tortues
  - La résidence des gouverneurs de Mayotte
  - Plages

- CADEMA:**
- Course de pneus
  - Festival de la mer et de l'image sous-marine
  - Marché couvert de Mamoudzou
  - Rue du commerce
  - Place Mariage
  - Front de mer de Mamoudzou
  - Plage de Dingadindani
  - Pointe Mahabou
  - Mangrove de Dembeni
  - Plage d'Iloni

(Sources : Mayotte.gouv, Mayotte Tourisme – 08/2020)

## Un patrimoine culturel et naturel à fort potentiel

Dotée d'un patrimoine naturel riche avec une faune et une flore variées, Mayotte possède également l'un des plus grands lagons de l'océan Indien offrant aux touristes un patrimoine marin exceptionnel. De fait, son lagon constitue un produit d'appel phare pour la destination. A l'intérieur des terres, Mayotte a également su garder des espaces naturels protégés et des sites géologiques remarquables. Mayotte possède également une culture d'une grande mixité, rythmée par de nombreuses célébrations toute l'année.

# 1.6 GRANDS PROJETS LEVIERS DE DEVELOPPEMENT



## Projets de transports

Les acteurs publics de Mayotte souhaitent **amorcer une stratégie de développement des transports en commun** sur l'île, témoignant d'une volonté de désenclaver Mamoudzou et fluidifier la circulation. Sans transports en commun, le trafic routier est en effet régulièrement saturé. L'Etat, le Conseil départemental et la CADEMA ont alors élaboré un Plan Global de Transports et Déplacements sur la période 2018-2034. **Ces travaux n'auront pas d'impact direct sur la fréquentation touristique, mais participeront indirectement à l'amélioration de l'environnement touristique de Mayotte.**

Projet	Zones concernées	Échéance	Description	Impact
<b>Projet CARIBUS, BHNS</b>	Communauté d'agglomération Dembéli-Mamoudzou	Début des travaux: premier semestre 2020 Mise en opération: 1er trimestre 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création de trois voies sur la Nationale entre le rond point ZI Nel et le rond point SFR. L'une des voies sera dédiée uniquement aux bus et les deux autres seront réservées aux camions et aux voitures en sens unique.</li> <li>Le projet devrait également intégrer les taxis qui pourraient assurer des relais aux arrêts de bus.</li> <li>Construction de 3 pôles d'échanges multimodaux (Dzoumogné, Coconi, Chirongui) avec des taxis desservant le reste des villages périphériques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fluidification la circulation</li> </ul>
<b>Projet de transports collectifs interurbains</b>	Département de Mayotte dans sa globalité	Phase A: mise en place 2020 Phase B: horizon 2021	<p><b>Futur réseau de transport interurbain:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3 lignes Express à destination de Mamoudzou (ligne Nord, Ligne Centre, Ligne Sud).</li> <li>4 lignes secondaires ou de rabattement entre les villages avec des connexions aux lignes express.</li> <li>Des lignes maritimes au départ de la barge à Mamoudzou.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solution à la saturation préoccupante des axes routiers aux entrées de Mamoudzou et à l'offre de transport limitée.</li> <li>Garantie d'un niveau de service de qualité, avec la réduction du coût des transports, favorisation de l'utilisation des transports en commun et contribution à la réduction des GES.</li> </ul>
<b>Dessertes maritimes entre Longoni, Mamoudzou et Dembéli</b>	Longoni, Mamoudzou et Dembéli	A l'étude	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet de desserte maritime initialement lancé en 2009, qui a été relancé en 2019.</li> <li>Le projet permettra le développement de deux lignes maritimes : une liaison nord entre Longoni et Mamoudzou et une liaison sud entre Dembéli et Mamoudzou.</li> <li>Ce projet est encore à l'étude et pourrait voir le jour d'ici 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Désengorgement le trafic routier par le développement de voies maritimes</li> </ul>

(Sources: Département de Mayotte, presse locale, IEDOM -08/2020)

## 1.6 GRANDS PROJETS LEVIERS DE DEVELOPPEMENT

### Projets liés à l'aéroport

Les contraintes actuelles touchant l'aéroport de Mamoudzou-Pamandzi freinent le développement de l'accessibilité touristique du territoire, alors qu'il constitue la porte d'entrée principale de Mayotte. **Le développement du tourisme sur l'île est donc fortement tributaire du développement de l'aéroport.** Des projets sont à l'étude et pourraient voir le jour dans les prochaines années.

Projet	Zones concernées	Échéance	Description	Impact
<b>Extension de l'aérogare</b>	Aéroport de Mamoudzou-Pamandzi	2021	<p>Projet d'extension de l'aérogare actuelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Augmentation de la capacité d'accueil ;</li> <li>▪ Respect d'une nouvelle contrainte réglementaire liée à la sûreté de l'enregistrement des bagages.</li> </ul> <p>Actuellement, 13 bornes d'enregistrement sont présentes mais elles demeurent insuffisantes compte tenu de la demande actuelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Possibilité d'accueillir davantage de passagers simultanément.</li> </ul>
<b>Extension de la piste actuelle ou création d'une nouvelle piste</b>	Aéroport de Mamoudzou-Pamandzi	D'ici 2024-2025	<p>En octobre 2019, le projet d'extension de la piste a été validé par le président de la République Emmanuel Macron lors de sa visite à Mayotte. Deux scénarios sont à l'étude :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rallonger la piste actuelle ;</li> <li>▪ Créer une deuxième piste convergente à l'actuelle piste (scénario le plus probable).</li> </ul> <p>Sans rallongement de la piste actuelle, les prévisions d'évolution du trafic tablent sur <b>une croissance comprise entre 0 et 1%</b>. Les travaux d'agrandissement permettraient eux d'atteindre une croissance de l'ordre de 3 et 5 %</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Possibilité d'atterrissage de plus gros porteurs et augmentation du trafic aérien et des arrivées touristiques.</li> </ul>

(Sources: EDEIS - 08/2020)

## 1.6 GRANDS PROJETS LEVIERS DE DEVELOPPEMENT

### Projets économiques

Projet	Zones concernées	Échéance	Description	Impact
<b>Projet gazier</b>	Port de Longoni	Exploitation prévue pour 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet d'exploitation gazier au large des côtes du Mozambique, évalué à 25 milliards de dollars, qui sera majoritairement porté par Total et Exxon.</li> <li>Le gaz sera pompé dans la péninsule d'Afungi, puis acheminé dans le nord du Mozambique pour être transformé en gaz naturel liquéfié.</li> <li><b>L'enjeu pour Mayotte est de tirer profit de son avantage géographique afin de se positionner comme leader dans la logistique.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'impact en fréquentation d'hébergement marchand sera important pour Mayotte dans le cas où le département réussit à se positionner en « base arrière » pour le projet.</li> </ul> (voir page suivante)
<b>Extension du Port de Longoni</b>	Nord-Est de Mayotte	À l'horizon 2050	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 nouvelles grues et 4 autres points roulants prévus d'ici à 2028</li> <li>Agrandissement de 4,5 hectares de la zone de stockage et l'extension des plateformes logistiques sur 8,5 hectares.</li> <li>Nouvel accès comprenant un portique de 5 voies et la mise en place de l'ISPS.</li> </ul> A l'étude <ul style="list-style-type: none"> <li>Zone de transit de 4 hectares comprenant un parking pour les véhicules légers et les poids lourds, un parc d'attente de 2 230 m<sup>2</sup> et un parc de transitaire.</li> <li>Prolongement du quai 2 ou installation d'un quai flottant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de l'activité portuaire et créations d'emplois</li> </ul>

(Sources: Département de Mayotte, presse locale, IEDOM -08/2020)

Le transport maritime apparait comme le vecteur principal de l'activité dans les secteurs des transports. De cette manière, les enjeux autour de l'extension du port de Longoni sont essentiels pour Mayotte. Les principales zones d'activités de l'île se trouvent également dans la zone du port de Longoni ou sa périphérie.

Toutefois, cette concentration au nord-est de l'île devrait être étendue à l'ensemble du territoire dans une logique de rééquilibrage territorial, de sécurité et d'efficacité logistique avec notamment :

- 5 pôles d'activités d'intérêt régional autour de Kawéni, Combani, Coconi, Malamani et Longoni
- Des zones d'activités secondaires dans le secteur de Dembéni ou au sein de la ZA de Badamiers en Petite-Terre
- Un cluster de l'agroalimentaire dans le centre-ouest
- Un pôle d'activités dans le secteur de Dzoumogne
- Un déploiement d'activités de services autour de la zone aéroportuaire

## 1.6 GRANDS PROJETS LEVIERS DE DEVELOPPEMENT

### Projet gazier du Mozambique



(Sources: Total, entretien prescripteur - 08/2020)

Ce projet d'exploitation de réserves de gaz au large des côtes du Mozambique, qui sera opéré par Total, Exxon et/ou ENI, est un investissement majeur dans le secteur des hydrocarbures. Il consiste à pomper du gaz au fond de l'océan Indien, dans le but de le transformer en gaz naturel liquéfié.

Dans ce cadre, les porteurs de projets recherchent un soutien logistique. Les destinations actuellement à l'étude pour servir de base arrière sont le Kenya, la Tanzanie et Mayotte. La durée du chantier est estimée à 5 ans et il sera composé d'une exploitation onshore dans une zone désertique au nord du Mozambique et d'une activité offshore au large des côtes du Mozambique.

L'exploitation offshore devrait faire partir 3 bateaux de 400 personnes par semaine et le Port de Longoni pourrait constituer un soutien logistique. Dans cette optique, une offre en hébergement de 60 à 80 chambres par semaine dès le début de l'année 2022 est préconisée pour accueillir le personnel. A plus long terme, ce sont 30 chambres par semaine qui seront nécessaires pour la partie technique uniquement.

L'activité onshore prévoit 10 000 travailleurs en période de pic d'activité mais les retombées en termes de fréquentation des hébergements marchands ne sont pas connues à ce stade. Il est éventuellement prévu de créer entre 10 000 et 13 000 lits sur le site, toutefois la sécurité sur le territoire n'est pas toujours assurée. De plus, le site étant localisé à 2 050 kilomètres de la capitale mozambicaine, il peut être plus judicieux de transiter par Mayotte.

#### Inconvénients de Mayotte pour constituer une base arrière :

- Offre en hébergement insuffisante
- Accessibilité aérienne limitée. Un projet d'ouverture d'une ligne Pemba (Mozambique) - Mayotte par Ewa Air pourrait augmenter la demande en nuitée. Ewa Air envisage une ligne de 1 à 3 vols par semaine d'un volume de 64 places. L'ouverture de cette ligne permettrait de relier Paris à Pemba en 12h d'avion avec une escale à Mayotte.

#### Profil des travailleurs :

Une partie d'entre eux viendrait de pays occidentaux, aux profils qualifiés tels que des ingénieurs ; et une autre partie proviendrait de pays asiatiques, aux profils moins qualifiés. L'exploitation offshore pourrait être amenée à compter une majorité de personnel asiatique, nécessitant donc le développement de l'accessibilité à Mayotte si le territoire veut espérer bénéficier des retombées du projet.

#### Recommandations en termes d'hébergements :

- Un besoin de 60 à 80 chambres à partir de début 2022 est préconisé pendant 6 mois puis une trentaine à plus long terme pour la partie technique uniquement. Cette prévision ne prend pas en compte les sous-traitants, qui ne sont pas chiffrables à ce jour.
- La sécurité, le standing et la qualité sont les critères attendus par les porteurs du projet. Les établissements devraient également être basés sur du « tout-inclus » afin de faciliter le séjour des travailleurs.
- Il est possible que certaines entreprises préfèrent avoir recours à la location de lodges et de villas tous services inclus.
- La localisation privilégiée est autour du port de Longoni et de l'aéroport.

**Le projet gazier du Mozambique aura un impact fort sur la fréquentation hôtelière si Mayotte réussit à se placer comme base de soutien logistique. Toutefois, à ce jour, aucune décision n'a été prise pour intégrer Mayotte au projet. Cela nécessiterait d'avoir un équipement conforme aux attentes des porteurs de projet en termes d'offre de logement et de capacités logistiques, notamment autour du port et de l'accès aérien. A ce jour, Mayotte ne dispose pas d'une offre suffisamment développée pour accueillir autant de travailleurs.**

## 1.6 GRANDS PROJETS LEVIERS DE DEVELOPPEMENT

### Projets touristiques

Outre des projets hôteliers, Mayotte travaille sur son développement touristique au travers de différents axes stratégiques. L'objectif de Mayotte est de déployer une offre touristique et de loisirs différente de celle de ses concurrents, en ciblant la population mahoraise mais aussi une clientèle de niche.

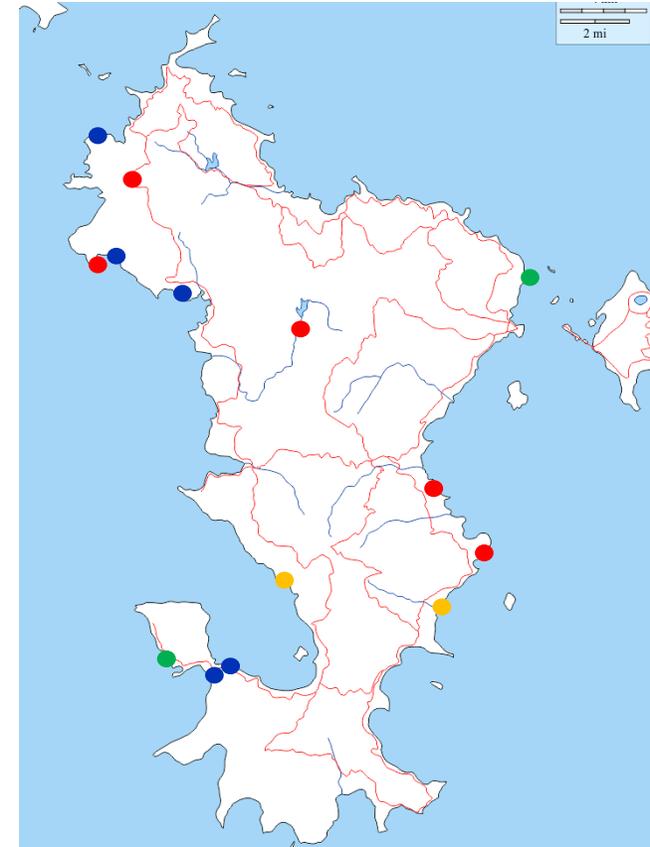
Le Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs (SRDTL) prévoyait notamment en 2019 de construire un **positionnement autour de l'écotourisme et de la plongée** comme produit d'appel auxquels s'ajouteront un embellissement du cadre de vie, une mise en valeur du patrimoine existant et un développement des équipements de loisirs afin de cibler à la fois une clientèle extérieure et la population mahoraise.

Dans un objectif de 5 à 10 ans, le SRDTL prévoit d'augmenter le nombre de chambres d'hôtels 3 étoiles, d'aménager, d'équiper, de rendre propres les principaux sites touristiques et de créer trois équipements de loisirs.

Par ailleurs, une étude est en cours, menée par l'EPFAM, accompagnée par 3 cabinets de conseil, pour déterminer l'offre touristique à développer en matière d'équipements sur l'ensemble du territoire à moyen/long terme. Les conclusions de l'étude sont attendues pour 2021.

### Evénementiel sportif

En 2027, Mayotte accueillera les jeux des îles. Entre 1 000 et 1 500 sportifs sont attendus sur le territoire. Des réflexions sont en cours pour loger les sportifs et prévoir la construction des équipements requis pour l'organisation des jeux.



(Sources : Schéma d'aménagement régional 2019 - 08/2020)

- Sites inscrits au PADD à vocation structurante sur lesquels un projet à démarré
- Sites inscrits au PADD à vocation structurante pouvant faire l'objet d'une étude de projet rapidement
- Sites inscrits au PADD à potentiel écotouristique de plus petite capacité et à plus long terme
- Autres sites à potentiel devant faire l'objet d'études plus approfondies et sous réserve de compatibilité avec le SAR

## 1.7 SYNTHÈSE DE L'ENVIRONNEMENT

### Accessibilité

- Mayotte dispose d'une **accessibilité limitée** avec une forte dépendance à la desserte aérienne. Cette dernière est toutefois restreinte et se caractérise par la liaison avec deux destinations principales : la Métropole et La Réunion. L'absence de réseau de transports en commun sur le territoire mahorais et l'insuffisance du maillage routier entraînent des congestions autour de Mamoudzou. La liaison entre Grande-Terre et Petite-Terre est opérée par le réseau de barges.
- Des **projets de transports structurants** sont néanmoins en cours de réalisation comme la mise en place d'un **réseau de transports interurbains** et d'un **bus à haut niveau de service** sur la communauté d'agglomération de Dembéni-Mamoudzou. Ces projets, actuellement en cours, permettront de renforcer l'accès routier, de faciliter les déplacements urbains au sein de Grande-Terre mais également de décongestionner la zone autour de Mamoudzou.

### Environnement démographique et économique

- Mayotte, l'un des départements français les plus denses en termes de population, est soumise à une **forte croissance démographique** en raison d'une natalité très importante, d'un solde migratoire positif ainsi que d'un taux de mortalité faible, ce qui en fait le département le plus jeune de France. **La population se concentre principalement dans le nord-est de Grande-Terre.**
- **La croissance de l'économie mahoraise est dynamique** et son PIB atteint 2,4 milliards d'euros en 2017. Cependant, malgré un rythme de croissance soutenu, **l'écart avec la France et les autres départements d'Outre-mer est important.** A l'échelle régionale en revanche, le PIB par habitant se classe parmi les plus élevés. L'économie mahoraise est caractérisée par la prédominance du secteur public et les zones d'activités économiques sont concentrées dans le nord-est de l'île.

### Environnement touristique

- Sur le plan touristique, Mayotte est une destination à fort potentiel du fait de **ses atouts culturels et naturels et de son caractère préservé.** Cependant, la destination reste encore **confidentielle** et le tourisme représente un poids marginal dans l'économie du département. En 2019, l'île a accueilli 65 500 touristes mais la destination reste marquée par une prédominance du tourisme affinitaire (65% des arrivées) venant principalement de Métropole et de La Réunion. La part du tourisme d'agrément reste faible avec seulement 17% des arrivées en 2019. Le tourisme d'affaires représente moins de 15% des arrivées à Mayotte, mais cette clientèle est majoritaire au sein des hébergements touristiques.
- Des éléments sont identifiés comme **freins pour le tourisme** tels que l'insuffisance des établissements hôteliers, l'insécurité, la desserte aérienne coûteuse et limitée ou encore le déficit d'infrastructures de gestion des déchets et de traitement des eaux. Par conséquent, Mayotte ne dispose pas d'une image de destination touristique, au contraire des Seychelles ou de La Réunion.

## 1.7 CONCLUSIONS



### ATOUTS

- Un territoire préservé aux grandes richesses paysagères : lagons, forêts, plages et reliefs
- Une culture d'une grande mixité entre influences africaines, européennes et malgaches
- Un espace de stabilité juridique, politique et financière unique dans le canal du Mozambique grâce à son lien avec la France

### OPPORTUNITÉS

- Développement d'un tourisme de niche respectueux de l'environnement (écotourisme, tourisme de plongée...)
- Offre aérienne en cours de diversification participant au désenclavement de l'île

### FAIBLESSES

- Faible représentation de l'offre hôtelière en ligne, accompagnée d'une absence de chaîne hôtelière ; l'offre d'hébergement est insuffisante.
- Une fréquentation qui repose sur le tourisme affinitaire et métropolitain
- Forte insécurité conférant une mauvaise notoriété à l'international
- Desserte aérienne limitée et coûteuse
- Déficit d'infrastructures relatives à l'assainissement et au transport
- Pression foncière freinant les projets de construction
- Problématique autour de la qualité de l'accueil
- Mayotte n'est pas identifiée comme une destination touristique à l'international

### MENACES

- Une concurrence des destinations voisines
- Un territoire qui cumule des risques naturels amplifiés par les conditions cycloniques et le changement climatique
- Immigration mal contrôlée
- Insalubrité : pénuries d'eau et développement d'habitations illégales (bidonvilles)
- Manque de perspectives d'emplois pour les jeunes

## II. OFFRE

1. Offre en hébergement marchand
2. Evolution quantitative passée de l'offre
3. Evolution qualitative passée de l'offre
4. Focus par pôles
5. Hôtellerie
6. Résidences hôtelières
7. Gites et chambres d'hôtes
8. Evolution future de l'offre
9. Degré de présence sur internet
10. Synthèse



## 2.1 OFFRE EN HÉBERGEMENT MARCHAND

Répartition de l'offre en hébergement à Mayotte en 2020

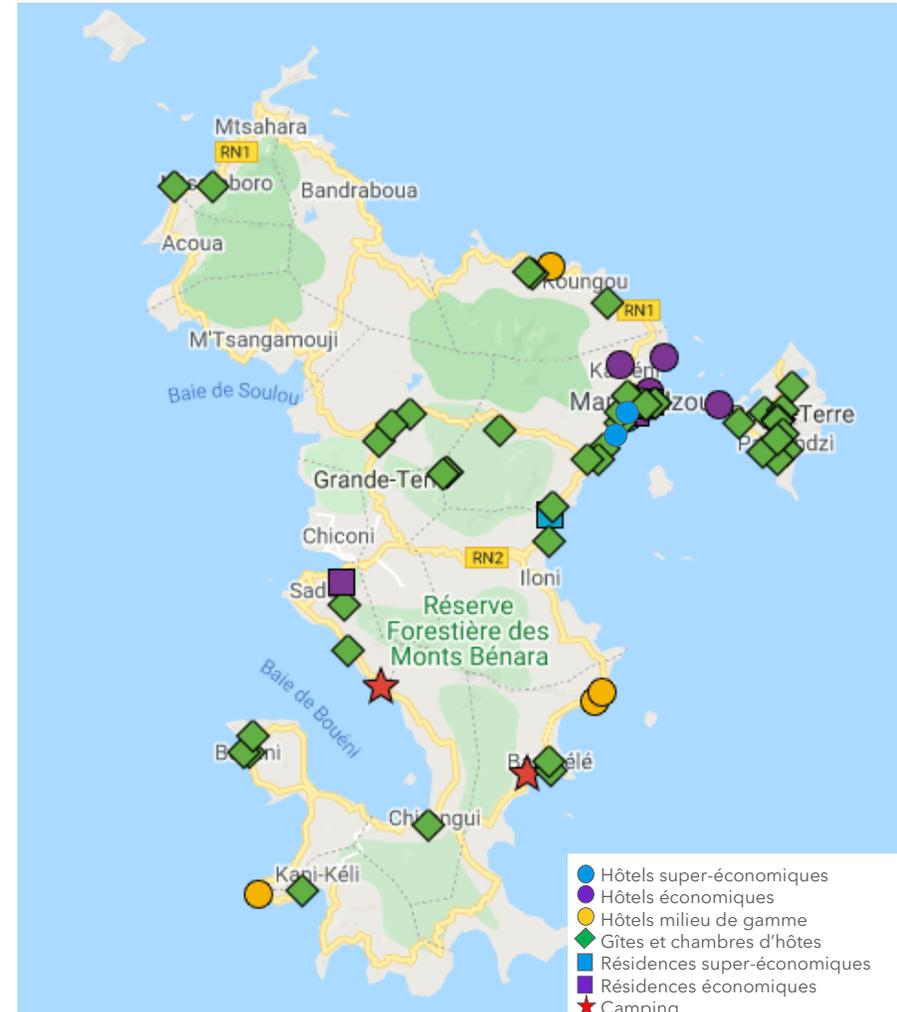
Structures	Nombre de structures	Capacité en chambres	Capacité moyenne des établissements (chambres)
Hôtels classés / non classés	11	266	24
Résidences hôtelières	5	46	11
Gîtes et maisons d'hôtes	47	222	5
Campings	2	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>534</b>	<b>8</b>
Locations meublées (Airbnb)	<b>259</b>	<b>359</b>	<b>1,3</b>

(Source : BDD MKG -08/2020)

**L'offre en hébergement à Mayotte comprend 65 établissements pour un peu plus de 500 chambres.**

- L'offre en gîtes et en maisons d'hôtes est prédominante à Mayotte avec un total de 47 établissements. Ces structures comptent en moyenne 5 chambres.
  - Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées situées chez l'habitant, aux tarifs généralement élevés, prévues pour accueillir des touristes pour une ou plusieurs nuits avec petit déjeuner inclus et pouvant être assorties de prestations. Au niveau de la réglementation, la mise en location d'une ou plusieurs chambres d'hôtes doit faire l'objet d'une déclaration en mairie. Les maisons d'hôtes sont légalement limitées à une capacité maximale de 5 chambres.
  - Un gîte est une maison ou un appartement, meublé et tout équipé, prévu pour accueillir entre 2 et 15 personnes. La location d'un gîte se fait généralement à la semaine mais elle peut aussi se faire pour un week-end ou encore sur des courts et longs séjours. Il n'est pas possible de les louer à la nuitée.
- En nombre de chambres, l'offre hôtelière est prédominante avec un total de 266 chambres pour 11 établissements. La taille moyenne des établissements hôteliers s'élève à 24 chambres.
- 5 résidences sont implantées sur le territoire pour un total de 46 appartements, soit une taille moyenne de 9 appartements par résidence.
- 2 campings existent à Mayotte: l'un se situe au sud-est de Grande-Terre et l'autre sur la 3CO.

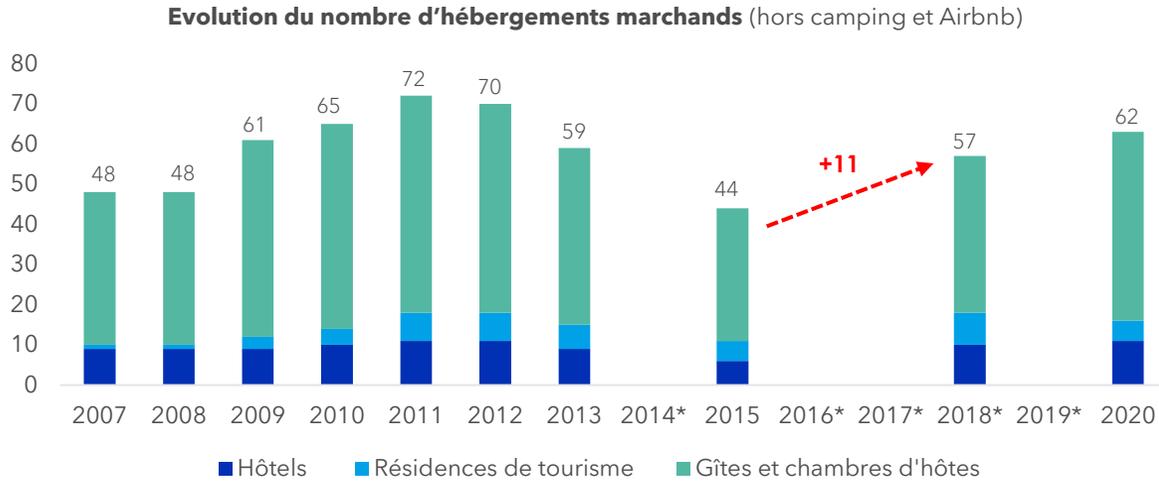
Cartographie de l'offre en hébergement à Mayotte en 2020



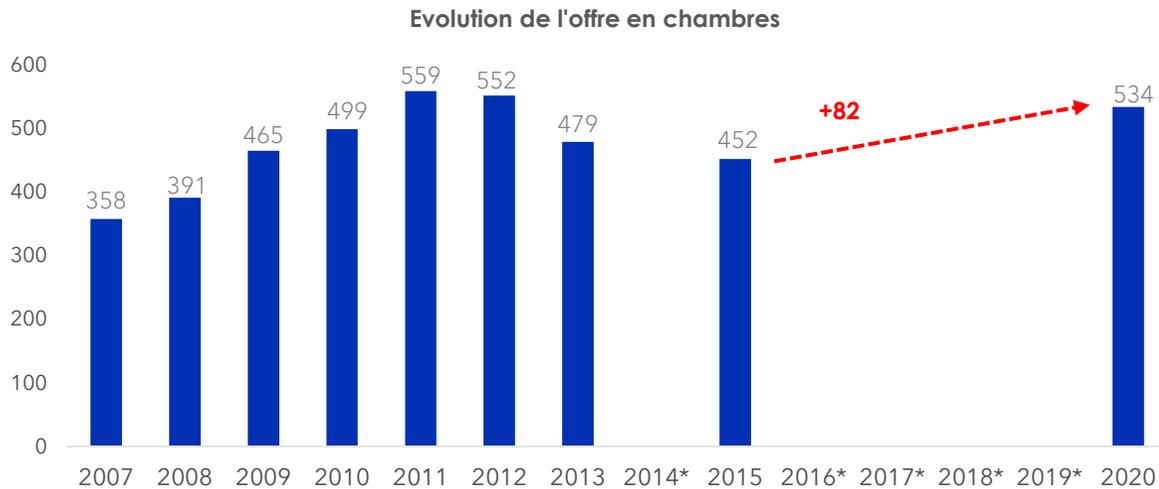
(Source : BDD MKG -08/2020)

## 2.2 EVOLUTION QUANTITATIVE PASSEE DE L'OFFRE

### Evolution passée de l'offre



\* Pas de recensement de l'offre ou données incomplètes



\* Pas de recensement de l'offre ou données incomplètes

L'offre en hébergements marchands à Mayotte fluctue de manière considérable depuis 2007 du fait des nombreuses ouvertures et fermetures de gîtes et chambres d'hôtes.

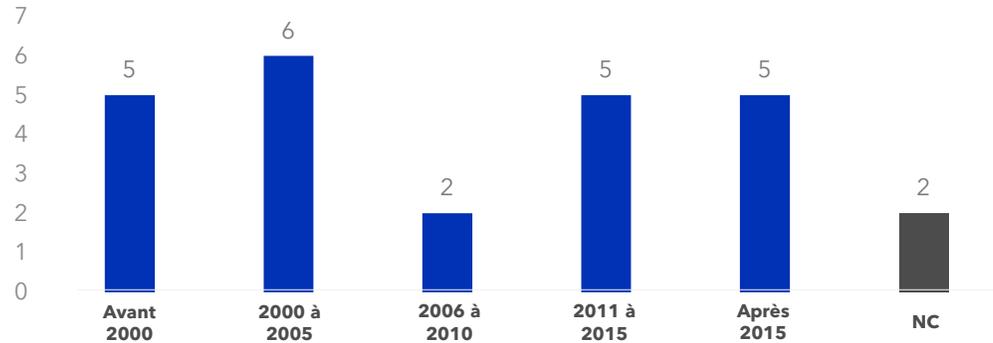
- Après une chute considérable entre 2011 et 2015, le nombre d'hébergements marchands présents sur le territoire mahorais a recommencé à augmenter pour atteindre 63 établissements en 2020, hors campings et locations Airbnb.
- C'est toutefois en 2011 que le marché de l'hébergement touristique présentait l'offre la plus conséquente avec 72 structures pour 559 chambres.
- Entre 2018 et 2020, 5 établissements ont été ajoutés à l'offre. Par ailleurs, Le nombre de résidences de tourisme a baissé du fait d'un recensement différent entre les deux années.

- De la même manière, après des années de stagnation entre 2001 et 2007, l'offre de chambres a connu une augmentation constante entre 2008 et 2011 pour atteindre un record de 559 chambres ; mais cette croissance a été suivie d'une baisse du nombre de chambres jusqu'en 2015, où 452 chambres étaient recensées sur le territoire.

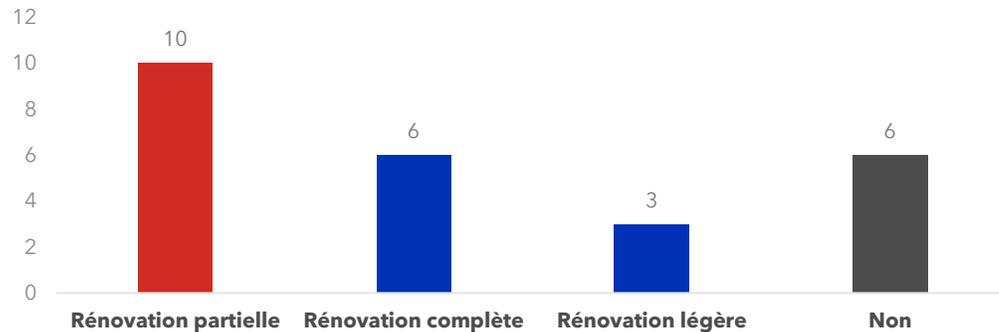
- En 2020, l'offre en hébergements marchands compte 534 chambres, soit 82 de plus qu'en 2015.

## 2.3 EVOLUTION QUALITATIVE PASSEE DE L'OFFRE

Année de construction de l'établissement (données issues des entretiens)



Rénovations (données issues des entretiens)



Financement des rénovations (données issues des entretiens)



**En moyenne, les bâtiments des hébergements touristiques ont un peu plus de 15 ans d'ancienneté.**

- Les établissements actuels sont pour la plupart implantés à Mayotte depuis longtemps. Sur les 25 établissements interrogés, 7 sont des reprises.
- Il faut parfois prendre en compte un décalage entre la date de construction du bâtiment et l'ouverture de certains établissements, traduisant les difficultés rencontrées par les porteurs de projets.

**20 responsables d'hébergements ont déclaré avoir réalisé une rénovation récente.**

- **6 établissements ont réalisé une rénovation complète.** En moyenne ces rénovations datent de 2017. Les rénovations complètes concernent principalement les gîtes ou des chambres d'hôtes (5 établissements sur 6).
- **La pratique la plus courante est la rénovation partielle** (10 établissements) et consiste par exemple en la rénovation d'une partie des chambres ou des bungalows, ou encore la refonte de la salle de restauration. Les hôtels ont davantage recours à des rénovations par « étape », en rénovant les chambres progressivement. Les bâtiments en rénovation partielle datent en moyenne de 2001 et sont relativement âgés : les rénovations sont alors nécessaires pour offrir un produit au goût du jour.
- Les **rénovations légères** font références à l'ajout d'équipements (wifi, petits équipements dans les chambres) et à l'entretien courant.

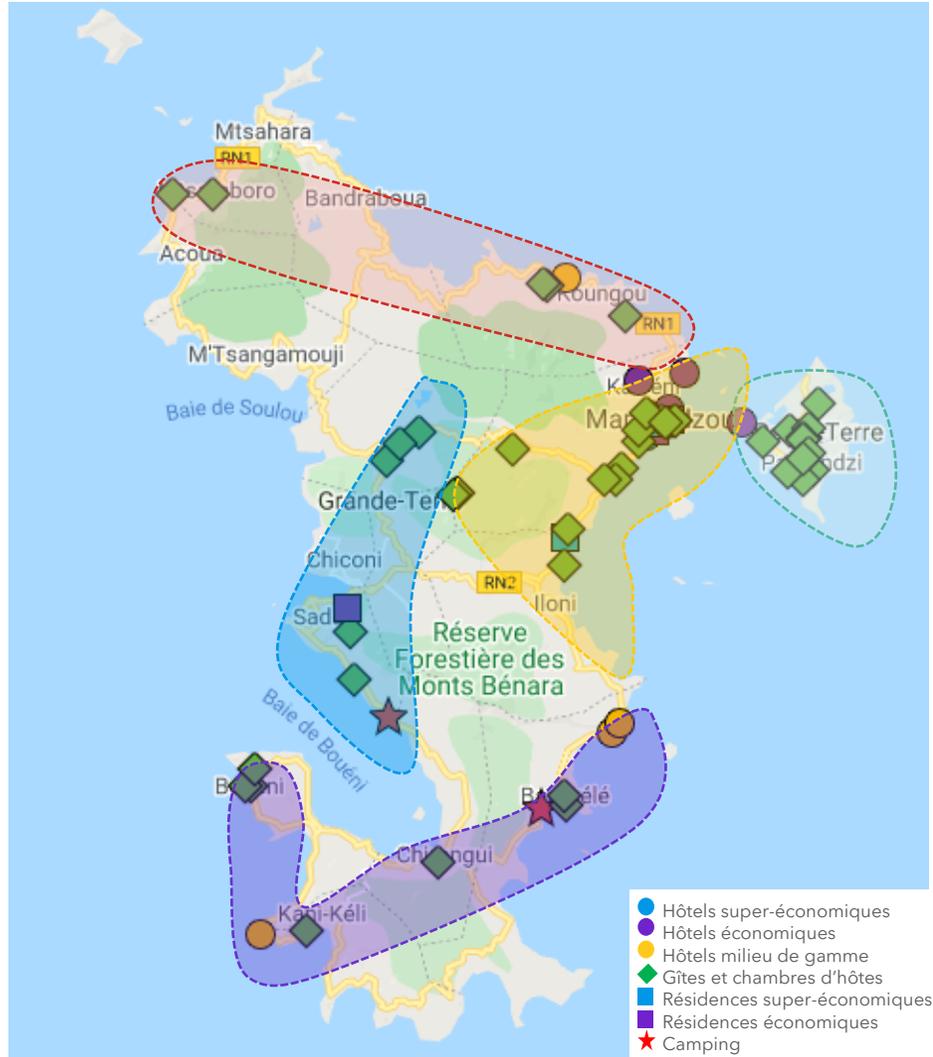
**Les rénovations se font le plus souvent à la charge du propriétaire.**

- Toutes catégories confondues, les frais de travaux sont majoritairement issus de fonds propres (18 structures sur 23 répondantes).

**Globalement, les établissements hôteliers mahorais ont la volonté de moderniser leur offre d'hébergement ; néanmoins la réalisation de rénovations partielles entraîne des décalages qualitatifs entre les chambres d'un même établissement.**

## 2.4 FOCUS PAR POLE

Répartition géographique des hébergements à Mayotte en 2020



(Source : BDD MKG - 08/2020)

Pôle	Hôtels	Résidences	Gîtes et maisons d'hôtes	Camping	Total	% de l'offre globale
CADEMA	6	4	16	-	26	40 %
C.C. Petite-Terre	1	-	14	-	15	23,1 %
C.C. du Sud	3	-	7	1	11	16,9 %
C.C. Centre-Ouest	-	1	5	1	7	10,8 %
C.C. Nord	1	-	5	-	6	9,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>2</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

(Source : BDD MKG - 08/2020)

- **Mamoudzou et la zone de CADEMA représentent un pôle hôtelier du territoire mahorais, en rassemblant plus d'un tiers de l'offre hôtelière globale (40 %) avec 26 établissements dont 6 hôtels, 4 résidences et 16 gîtes et maisons d'hôtes.**
- Petite-Terre, où se trouve l'aéroport et le port de Dzaoudzi, compte 15 hébergements touristiques marchands dont 1 hôtels et 14 gîtes et maison d'hôtes.
- 11 établissements sont recensés sur l'ensemble de la C.C. du Sud, dont un camping.
- Plus difficile d'accès, la communauté de communes du Centre-Ouest regroupe seulement 7 établissements avec 5 chambres d'hôtes et gîtes, 1 résidence et un camping.
- La Communauté de Communes Nord dispose de la plus petite part de l'offre globale avec seulement 9% de la capacité en chambres, pour un total de 6 établissements.

## 2.5 HOTELLERIE

### Répartition de l'offre hôtelière en 2020

Catégorie	Structures	Chambres	Taille moyenne	Répartition catégorielle
Super-économique	2	22	11	8,3%
Economique	5	161	32	60,5%
Milieu de gamme	4	83	21	31,2%
<b>Total offre hôtelière</b>	<b>11</b>	<b>266</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

(Source : BDD MKG -08/2020)

En 2020, le parc hôtelier de Mayotte demeure restreint, avec 11 hôtels pour un total de 266 chambres. Leur taille moyenne s'élève à 24 chambres et leurs capacités sont très disparates, allant de 6 à 71 chambres.

La classification par catégorie s'établit en fonction du nombre d'étoiles, selon la classification d'Atout France :

1\* et 2\* : Super-économique

3\* : Economique ou milieu de gamme

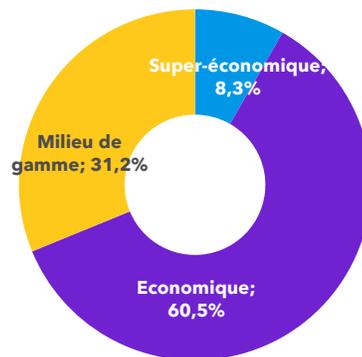
4\* : Milieu de gamme

5\* : Haut de gamme et luxe

A Mayotte, Seul un hébergement est classé par Atout France, l'hôtel Maharajah (71 chambres), classé en 3 étoiles. Depuis 2010, l'Etat a confié à Atout France la mission de classement des hébergements touristiques, dans le but d'améliorer la qualité de l'offre en hébergement du territoire français avec des visites de contrôle tous les 5 ans, de redonner du sens aux étoiles en proposant des repères plus fiables aux clientèles touristiques nationales et internationales, et enfin de permettre à la destination France d'être plus compétitive sur la scène internationale.

Les gammes ont donc été déterminées en fonction des équipements des hébergements, des tarifs pratiqués et du retour terrain.

### Répartition catégorielle en 2020 \*



\* En nombre de chambres  
(Source : BDD MKG -08/2020)

### Comparatif France au 1<sup>er</sup> janvier 2019

	Répartition catégorielle	Taille moyenne (chambre)	Taux de pénétration chaînes
Super-économique	20,0%	36	65,6%
Economique	40,5%	31	38,8%
Milieu de gamme	28,4%	45	44,6%
Haut de gamme	11%	63	61,6%
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>37</b>	<b>48,3%</b>

(Source : BDD MKG -08/2020)

Bien que les hôtels mahorais ne soient pas pris en compte par cette classification (excepté l'hôtel Maharajah), l'offre hôtelière de Mayotte peut être répartie en trois catégories qualitatives déterminée par les équipements des hébergements et la tarification des chambres.

- **Le créneau économique est dominant** : il représente 60,5% des chambres de l'offre globale avec 5 établissements, soit une part nettement supérieure à la moyenne nationale en 2019 (40,5%).
- **Le segment milieu de gamme** comprend 4 hôtels pour un total de 83 chambres, représentant ainsi 31,3% de l'offre globale, soit une part relativement similaire à la moyenne nationale (28,4% en 2019 ce sur même créneau).
- **Le créneau super-économique** est faiblement représenté, avec seulement 8,3% de l'offre globale de chambres. Seulement deux hôtels super-économiques sont recensés sur le territoire, totalisant 22 chambres.
- **Le créneau haut de gamme** est inexistant sur l'île de Mayotte.

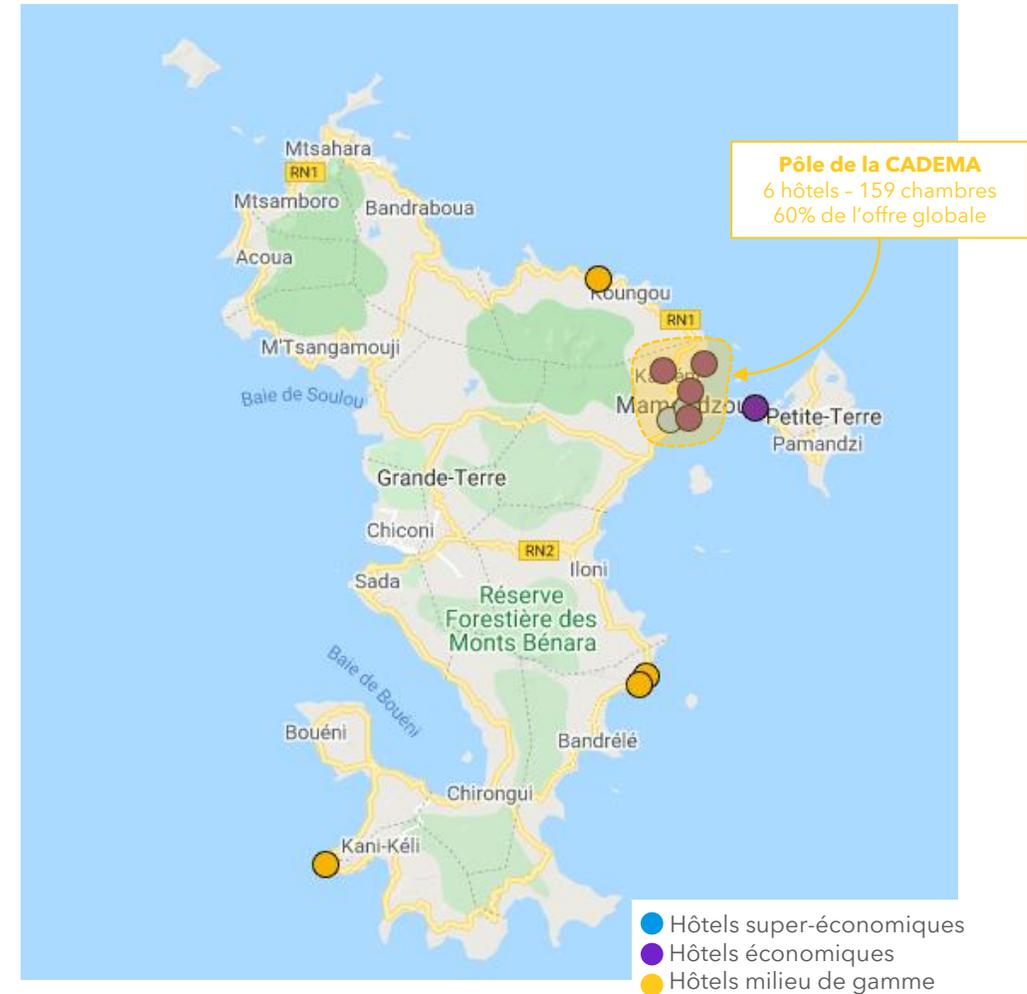
Le parc hôtelier de Mayotte est à l'heure actuelle entièrement indépendant : il n'y a aucun groupe hôtelier ou réseau présent sur le territoire. A titre de comparaison, en France, le taux de pénétration des chaînes approche les 50%. Mais la commune de Dzaoudzi accueillera bientôt le premier hôtel de chaîne de l'île, un hôtel Ibis Styles qui se situera à proximité directe de l'aéroport.

## 2.5 HOTELLERIE

### Répartition géographique de l'offre hôtelière à Mayotte en 2020

L'offre hôtelière se concentre autour de Mamoudzou, chef-lieu de Mayotte.

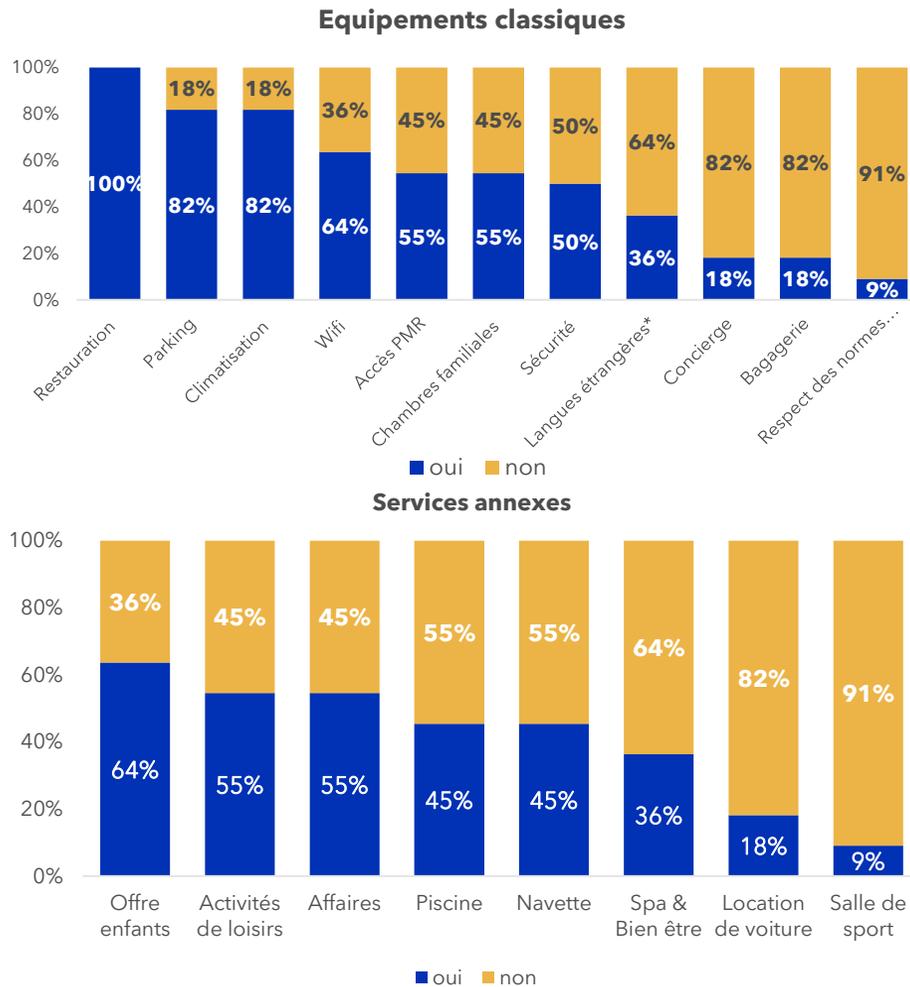
- La CADEMA compte 6 hôtels pour un total de 159 chambres, soit près de 60% de l'offre hôtelière globale en nombre de chambres. L'offre hôtelière de Mamoudzou comprend uniquement des hôtels super-économiques (13,8%) et économiques (86,2%). Aucun établissement milieu de gamme n'y est recensé. L'offre hôtelière super-économique et économique s'adresse principalement à une clientèle d'affaires ou de passage, séjournant moins d'une semaine.
- Les établissements présentant un niveau qualitatif et de service plus élevés sont implantés en dehors de Mamoudzou. Ainsi, le reste de l'offre hôtelière, soit 40% de l'offre globale en chambres, se situe sur les communes de Dzaoudzi, Bandrélé, Kani-Kéli et Koungou, sur le littoral. Sur Grande-Terre, l'ensemble de ces établissements se positionne sur le segment milieu de gamme. Ces établissements visent davantage une clientèle de loisirs, voire locale pour des séjours en week-end.



(Source : BDD MKG -08/2020)

## 2.5 HOTELLERIE - EQUIPEMENTS

### Analyse des équipements des hôtels\*



- L'intégralité des hôtels présents à Mayotte dispose d'une offre en restauration, indispensable notamment sur les sites les plus éloignés. Cette offre peut se traduire par la présence d'un café, un snack-bar, un bar ou un restaurant. 82% des hôtels ont un parking et la même part propose des chambres climatisées.
- Le WiFi est disponible dans près de 64% des établissements, que ce soit dans les parties communes ou dans les chambres.
- Seule la moitié des établissements déclare être équipée de dispositifs de sécurité tels que des alarmes, des caméras de surveillance et des coffres-forts, alors même que la sécurité est un sujet majeur sur l'île.
- Quant à l'accueil, seul 4 établissements indiquent parler anglais ou espagnol, et 2 disposent d'un service de conciergerie et de bagagerie.
- 1 seul établissement met en avant le respect des normes d'hygiène liées à la Covid-19.
- Environ 64% présentent une offre de services adaptée aux enfants, qui se traduit par des activités, un service de garde d'enfants, une piscine adaptée aux plus jeunes ou des chaînes de télévision destinées à la jeunesse, attestant d'une volonté de rendre la destination familiale.
- Plus d'un hôtel sur deux propose des activités de loisirs au sein de son établissement. La majorité propose des activités nautiques telles que la plongée, le kayak ou la planche à voile tandis que d'autres se diversifient avec des concerts et des spectacles. Un établissement possède une discothèque, un autre gère une boutique de souvenirs et seul un hôtel à Mayotte comporte une salle de sport.
- De la même manière, un établissement sur deux est adapté aux clientèles d'affaires avec une salle de réunion et/ou un service de fax/photocopies adapté aux personnes en déplacement professionnel.
- Sur un total de 11 hôtels, 5 disposent d'une piscine mais seulement 36,4% proposent une offre en spa & bien-être.
- Près de la moitié des hôtels propose un service de navette (45,5%), mais seulement 2 établissements offrent un service de location de voiture.

\* Ne pas mentionner un équipement a été interprété comme ne pas disposer de cet équipement.

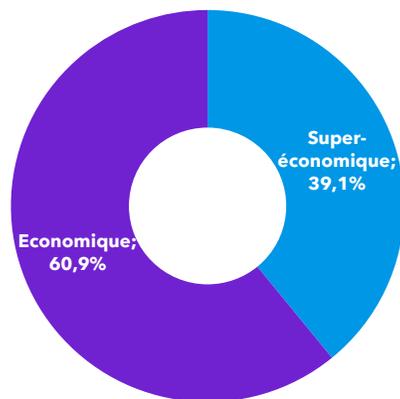
## 2.6 RÉSIDENCES HÔTELIÈRES

### Répartition de l'offre de résidences en 2020

Catégorie	Structures	Appartements	Taille moyenne	Répartition catégorielle
<b>Super-économique</b>	2	18	9	39,1%
<b>Economique</b>	3	28	9	60,9%
<b>Total offre hôtelière</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

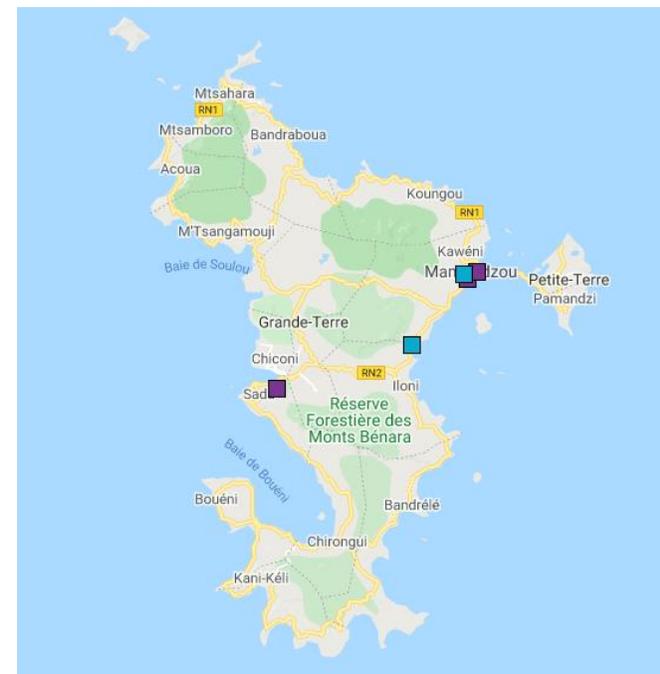
(Source : BDD MKG -08/2020)

### Répartition catégorielle des résidences en 2020\*



\* En nombre de chambres.  
(Source : BDD MKG - 08/2020)

### Répartition géographique des résidences en 2020



(Source : BDD MKG - 08/2020)

Une résidence hôtelière est un type d'hébergement touristique « prêt-à-vivre » à louer par une clientèle touristique principalement d'affaires. En 2020, 5 résidences hôtelières sont implantées à Mayotte, toutes situées sur la commune de Mamoudzou à l'exception d'une qui se trouve sur la C.C. Centre Ouest.

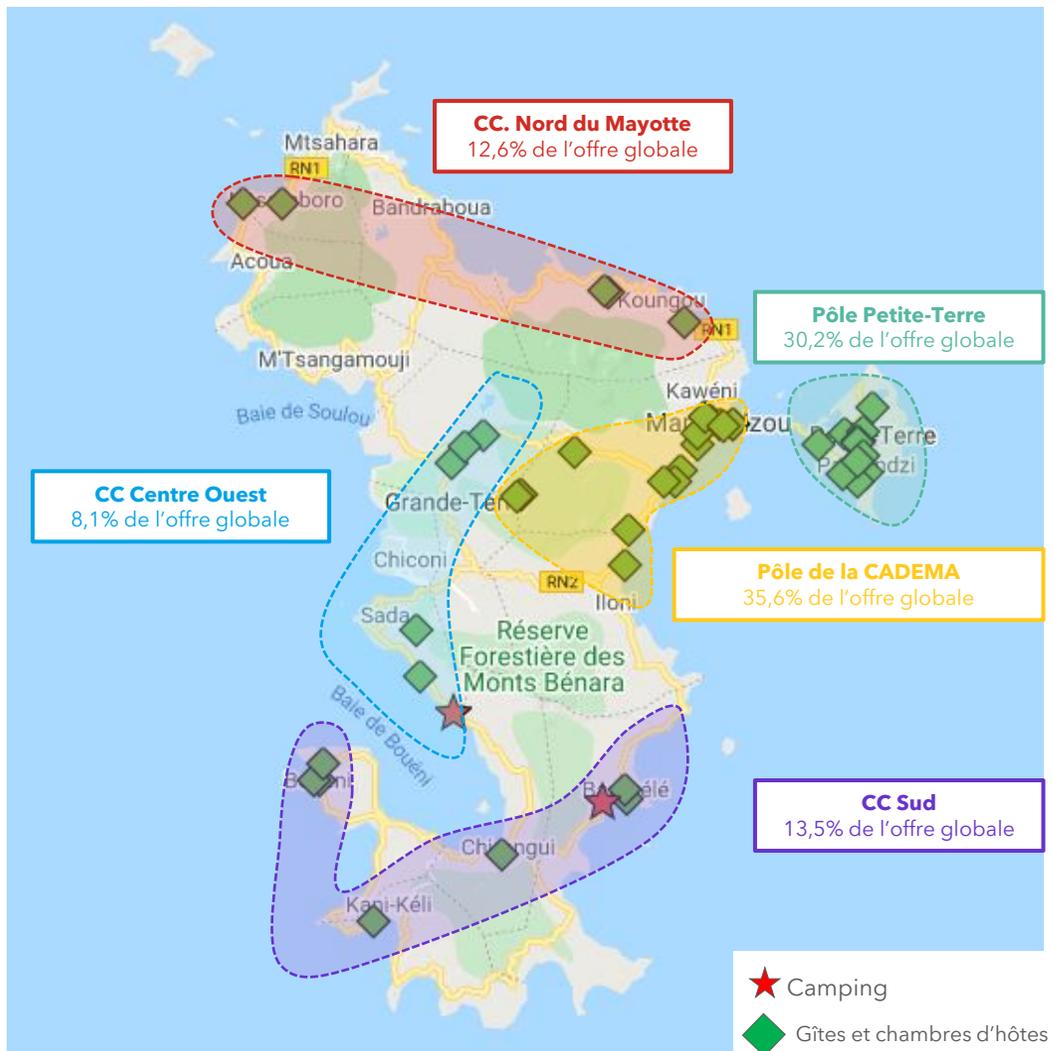
Deux segments catégoriels sont représentés sur le territoire mahorais :

- Le segment économique avec 3 résidences pour un total de 28 chambres (60,9% de l'offre).
- Le segment super-économique avec 2 résidences pour un total de 18 chambres (39,1% de l'offre).

Aucune résidence n'est présente que les créneaux milieu et haut de gamme.

## 2.7 GÎTES ET CHAMBRES D'HÔTES

Répartition de l'offre en gîtes et chambres d'hôtes en 2020



En 2020, au total 47 gîtes et maisons d'hôtes sont ouverts à Mayotte, pour un total de 222 chambres.

L'offre en gîtes et chambres d'hôtes se répartit comme suit :

- La **CADEMA** compte 16 gîtes et maisons d'hôtes sur son territoire pour un total de 79 chambres (35,6 % de l'offre globale en termes de nombre de chambres).
- La **communauté de communes de Petite-Terre** recense 14 gîtes et maisons d'hôtes pour un total de 67 chambres (30,2% de l'offre globale). La densité de l'offre y est plus importante que sur la CADEMA étant donné que c'est un territoire moins étendu (seulement 10 km<sup>2</sup>). La taille moyenne des gîtes et des maisons d'hôtes sur ce pôle est de 5 chambres.
- La **C.C Sud** dispose de 7 gîtes et maisons d'hôtes (13,5% de l'offre globale). Ce pôle compte au total 30 chambres, soit une taille moyenne de 4 chambres par établissement. A noter que l'un des deux campings de l'île se trouve au sein de la C.C Sud, dans la commune de Bandrélé.
- La **C.C Nord** compte 5 gîtes et chambres d'hôtes, totalisant 28 chambres (13% de l'offre globale).
- La **C.C Centre-Ouest** enregistre seulement 5 établissements pour 18 chambres au total, et représente ainsi le territoire le moins riche en offre hôtelière (8,1% de l'offre globale).

**L'offre en chambres d'hôtes et gîtes est relativement bien développée à Mayotte. Toutefois, les 2/3 de l'offre en gîtes et chambres d'hôtes se concentre donc sur la CADEMA et la CC. de Petite-Terre, en raison d'une meilleure accessibilité de ces deux zones comparé au reste du territoire mahorais.**

## 2.8 DEGRE DE PRESENCE SUR INTERNET ET MODE DE RÉSERVATION

### Présence en ligne et e-réputation

Type d'hébergement	Site internet	Réservation possible directement sur le site internet*	Booking	Tripadvisor	Page Facebook	Mayotte-Tourisme
Hôtels	82 %	36 %	45 %	82 %	100 %	100 % *
Résidences	50 %	0 %	25 %	75 %	75 %	100 %
Gîte et chambres d'hôtes	47 %	7 %	29 %	71 %	84 %	80 %
Campings	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

\*Ne prend pas en compte l'établissement Hamaha Beach (ouverture est prévue pour 2021) qui n'est pas encore proposé sur le site de Mayotte-Tourisme.

**Les structures d'hébergements touristiques de Mayotte n'ont pas une importante visibilité sur internet, et une minorité offre la possibilité de réserver directement sur leur site. Les entretiens menés auprès des responsables d'hébergements touristiques montrent que, pour 80% des structures, une réservation sur deux se fait par téléphone.**

- **Les hôtels** sont les établissements les plus présents sur internet : 82% ont un site et 100% ont une page Facebook. Sur les OTA (Online Tourism Agency), ils sont également plus représentés que les résidences et les gîtes et chambres d'hôtes puisque 82% des hôtels sont visibles sur Tripadvisor et 45% sur Booking. Tous les hôtels ouverts sont proposés sur le site Mayotte-Tourisme et ces derniers sont également plus en avance que les autres types d'hébergements au niveau de la réservation en ligne : 36% proposent une réservation directe.
- **50% des résidences** possèdent un site internet sur lequel il n'est cependant pas possible de réserver une chambre. Mais 75 % d'entre elles sont visibles sur Tripadvisor contre seulement 25% sur Booking. Le nombre de résidences ayant une page Facebook est inférieur à celui des hôtels et des gîtes et chambres d'hôtes (75% contre 100% pour les hôtels et 84% pour les gîtes et chambres d'hôtes). Leur présence sur Mayotte-tourisme.com est en revanche systématique.
- **Les gîtes et chambres d'hôtes** sont très peu visibles sur le web : moins d'un établissement sur deux dispose d'un site internet et leur présence sur Booking est également minime (29%). En revanche, 71% sont présents sur Tripadvisor ; et malgré une faible présence générale en ligne, 84% d'entre eux disposent d'une page Facebook et 80% sont recensés sur le site Mayotte-tourisme.com.
- **Les campings** sont les moins visibles : ils n'ont pas de site internet ni de page Facebook, et ne sont pas recensés sur Mayotte-Tourisme, ni dans les OTA, ni sur Booking et TripAdvisor.

## 2.9 OFFRE DES GÎTES ET CHAMBRES D'HÔTES EN LIGNE

Nombre d'annonces sur les sites en ligne en 2019

Site	Nombre d'annonces	Nbre de chambres	Capacité personne
<b>Airbnb</b>	240	359	754
<b>Booking</b>	68	67	179
<b>Trip Advisor</b>	14	27	69
<b>HomeAway</b>	11	20	64

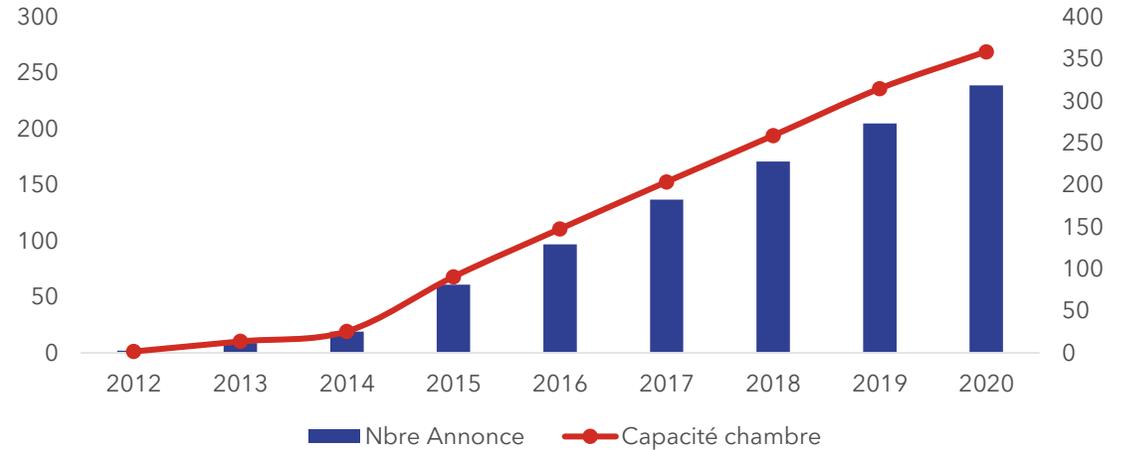
(Source : Crawling des plateformes -08/2020)

### Airbnb, la principale plateforme de location d'hébergement en ligne

L'offre des gîtes et des meublés a été recensée sur 4 plateformes de locations en ligne : Airbnb, Booking, Trip Advisor et HomeAway.

- **Airbnb** est la plateforme la plus populaire parmi les loueurs d'hébergements de Mayotte, avec 240 annonces pour une capacité totale de 754 chambres.
- **Booking** se classe comme la 2<sup>ème</sup> plateforme de location la plus utilisée par les propriétaires de gîtes ou de meublés mahorais, en proposant un peu moins de 70 annonces.
- A noter que les propriétaires peuvent mettre les annonces d'une même structure sur plusieurs plateformes, c'est pourquoi l'analyse détaillée de l'offre de location informelle se concentre sur la plateforme Airbnb afin d'éviter les risques de doublons.

Evolution de l'offre Airbnb depuis 2012



### Développement important des locations en ligne mahoraises sur la plateforme Airbnb

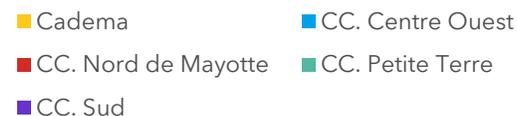
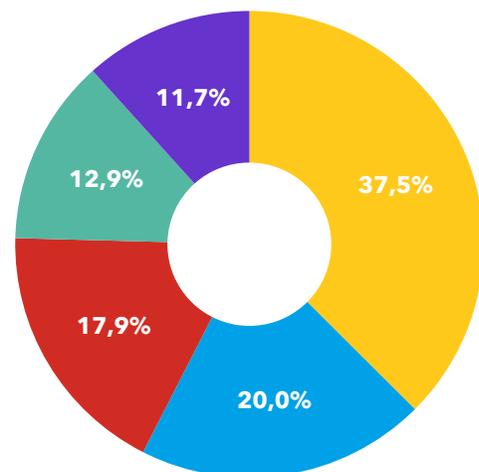
- En 2012, aucune offre de logement Airbnb n'était présente à Mayotte. En 2020 il existe 240 annonces sur la plateforme. L'offre augmente à un rythme important et ne montre pas de signe de ralentissement pour le moment. Depuis 2016, le nombre d'annonces progresse de 25 % en moyenne par an.
- A ce niveau de croissance, la mise en place de mesures incitatives pour enregistrer les logements permettrait un meilleur contrôle du nombre d'annonces. Des prises de contact avec les propriétaires faciliteraient l'accompagnement dans leurs démarches de locations auprès des touristes ou pour bénéficier de subventions lors d'extensions ou de rénovations.
- Contrairement à l'offre hôtelière, qui est disponible tout au long de l'année, l'offre de location d'hébergement en ligne dépend des disponibilités du propriétaire. La réglementation française limite la location de logements entiers à 4 mois pour les résidences principales et à 6 mois pour les résidences secondaires. Néanmoins sans enregistrement des logements auprès des municipalités et de mesures auprès des plateformes de location en ligne, cette réglementation ne peut être mise en place.

## 2.9 OFFRE DES GÎTES ET CHAMBRES D'HÔTES EN LIGNE (FOCUS AIRBNB)

### Annonces Airbnb par collectivités et communes

	Nombre d'annonces	Capacité en chambres	Capacité en personne
<b>CADEMA</b>	<b>90</b>	<b>139</b>	<b>265</b>
<i>Mamoudzou</i>	84	132	245
<i>Dembeni</i>	6	7	20
<b>CC. Centre Ouest</b>	<b>48</b>	<b>71</b>	<b>159</b>
<i>Sada</i>	27	37	83
<i>Chiconi</i>	8	12	30
<i>Tsingoni</i>	7	16	33
<i>M'Tsangamouji</i>	3	3	7
<i>Ouangani</i>	3	3	6
<b>CC. Nord de Mayotte</b>	<b>43</b>	<b>53</b>	<b>122</b>
<i>Koungou</i>	30	39	92
<i>Mtsamboro</i>	10	11	22
<i>Acoua</i>	3	3	8
<b>CC. Petite-Terre</b>	<b>31</b>	<b>39</b>	<b>87</b>
<i>Dzaoudzi</i>	19	25	52
<i>Pamandzi</i>	12	14	35
<b>CC. Sud</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>121</b>
<i>Boueni</i>	13	15	35
<i>Bandrele</i>	7	23	48
<i>Chirongui</i>	4	8	18
<i>Kanikeli</i>	4	11	20
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>359</b>	<b>754</b>

### Répartition des annonces par intercommunalité



La capacité en chambres Airbnb est plus importante que la capacité en chambres hôtelières

Sur le département de Mayotte, il existe **240 annonces sur Airbnb**, ce qui représente une capacité de 369 chambres, soit plus de 750 personnes. L'offre des locations en ligne présente une meilleure distribution géographique que celle de l'offre hôtelière.

L'intercommunalité de **Mamoudzou** enregistre un peu plus d'un tiers des annonces (contre plus de la moitié des hôtels), suivie par la **CC. Centre Ouest** et la **CC. Du Nord de Mayotte** avec respectivement 20% et 18% de l'offre.

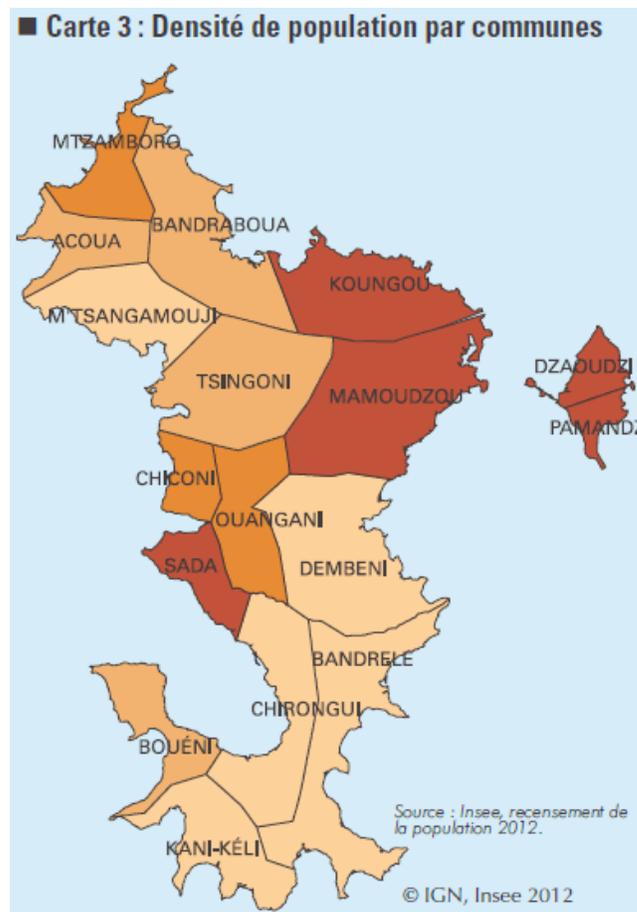
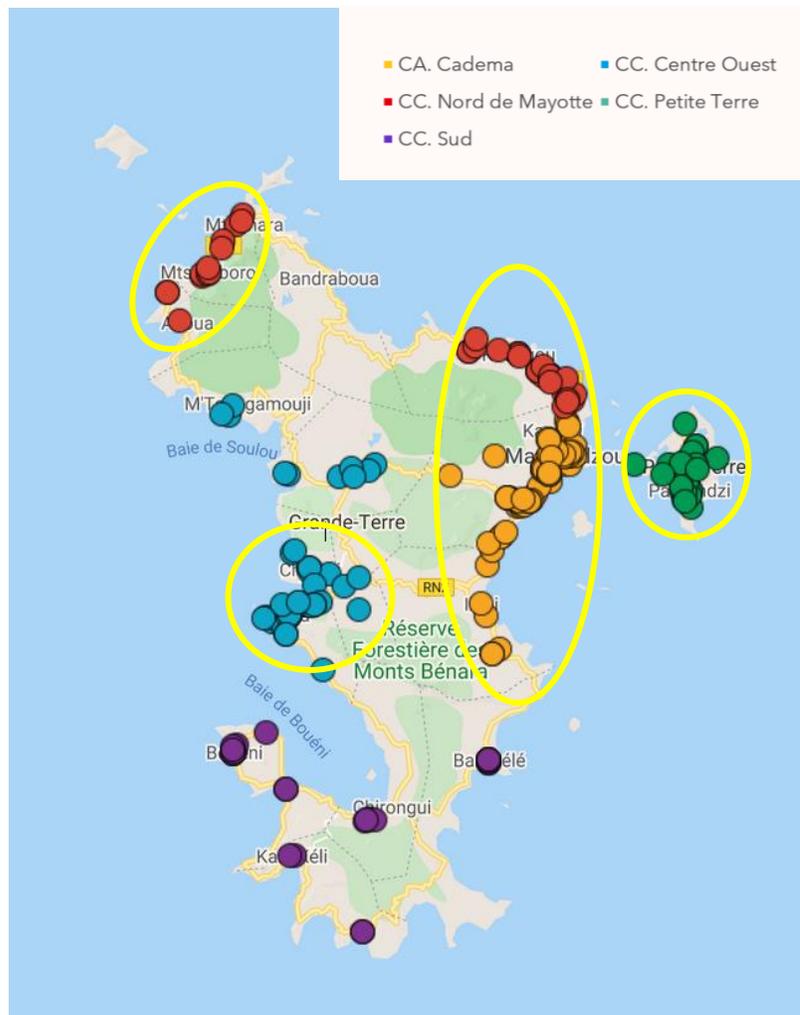
Ces deux territoires sont très faiblement pourvus en hôtellerie. L'offre en ligne vient combler un manque en hébergement sur ces zones.

Les intercommunalités de **Petite-Terre et du Sud** recensent chacune 12% des annonces Airbnb du territoire.

(Source : Crawling des plateformes -08/2020)

## 2.9 OFFRE DES GÎTES ET CHAMBRE D'HÔTES EN LIGNE (FOCUS AIRBNB)

### Cartographie des annonces par intercommunalité



(Source : Source Insee -08/2020)

La répartition sur le territoire mahorais de l'offre Airbnb fait apparaître 4 polarités principales.

Le pôle le plus important s'étend sur le littoral ouest des communes de Koungou et de Mamoudzou. Un 2<sup>ème</sup> pôle apparaît au centre de Petite-Terre, puis sur les communes de Sada et Chiconi autour de la baie de Chiconi. Une dernière polarité s'observe sur le littoral Nord.

Les annonces Airbnb étant des locations d'habitats privés, la répartition sur le territoire présente une corrélation avec la densité de la population, tout particulièrement sur les communes de Mamoudzou, Koungou, Dzaoudzi, Pamandzi et Sada.

Peu d'offres différenciantes en termes de localisation et en typologie d'hébergement

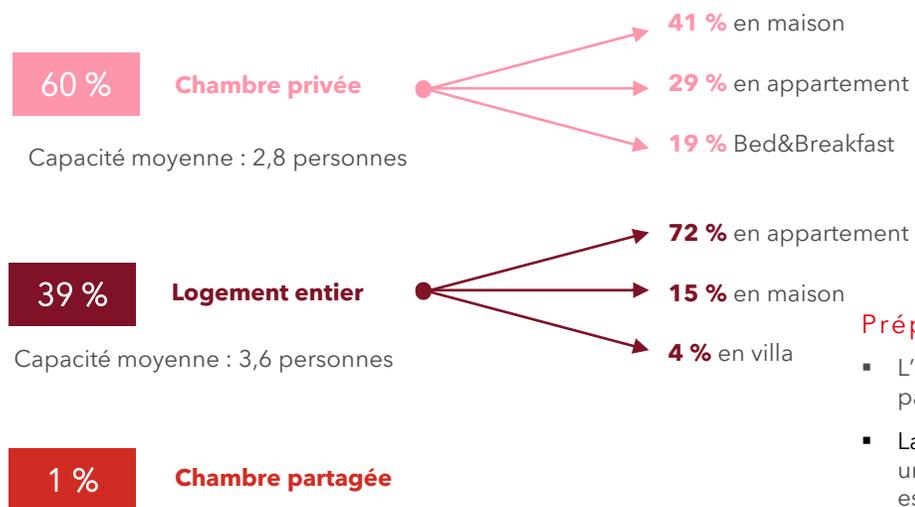
L'offre Airbnb en dehors des pôles urbains et du littoral reste peu développée. Elle offre donc une alternative à l'hôtellerie classique sur les pôles urbains et permet de combler un manque sur les littoraux faiblement pourvus en hébergements touristiques, mais propose peu d'offres différenciantes ou insolites.

Au niveau des typologies d'hébergement, les maisons et les appartements sont majoritaires (voir page suivante). Parmi les annonces Airbnb se distinguent quelques hébergements alternatifs avec :

- 12 annonces de location de villas ou dans des [villas](#)
- 4 annonces de location de [chalets](#)
- 3 annonces de location de [bungalow](#)
- 3 annonces sous l'appellation de [Autre hébergement](#)

## 2.9 OFFRE DES GÎTES ET CHAMBRES D'HÔTES EN LIGNE (FOCUS AIRBNB)

### Répartition des annonces par type d'hébergement



La plateforme Airbnb propose à la location trois types de logements :

- La **chambre privée**, où le voyageur dispose de sa propre chambre mais partage le reste du logement avec le propriétaire.
- Le **logement entier**, où le voyageur loue l'ensemble du logement, comme pour les gîtes.
- La **chambre partagée**, qui implique une cohabitation directe avec le propriétaire ou d'autres voyageurs dans la même pièce. Ce type de location est faiblement développé.

### Prépondérance des locations de chambres privées

- L'offre Airbnb de Mayotte est composée à **60% par des chambres privées et à 39% par des logements entiers**. L'offre des chambres partagées est minoritaire.
- La **location de chambres privées** se fait à 40% dans des maisons et à 30% dans des appartements. Seuls 20% s'identifient comme étant un bed&breakfast, c'est-à-dire que le propriétaire propose un petit-déjeuner en plus de la location de la chambre ; ce service, lorsqu'il est proposé, est très apprécié par les voyageurs.
- Les chambres privées ont une capacité moyenne de 2,8 personnes. Elles s'adressent avant tout aux couples ou aux couples avec 1 enfant.
- Les trois-quarts des locations des **logements entiers** sont des appartements. La capacité moyenne des logements entiers est de 3,6 personnes.

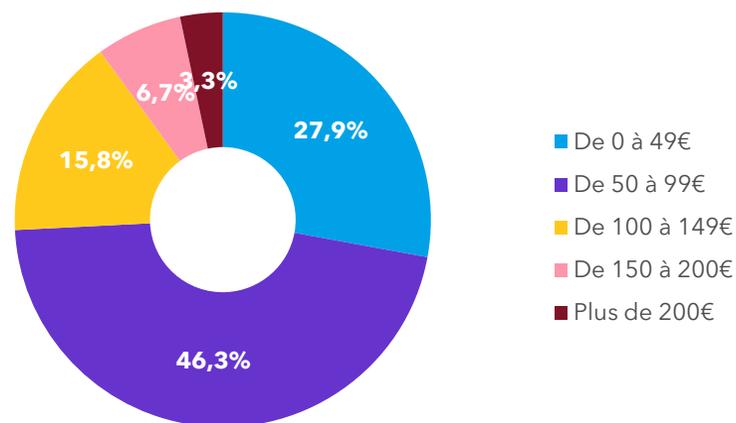
### Une offre axée sur la clientèle individuelle

- L'offre pour les familles ou les groupes d'amis est faiblement développée avec moins d'un tiers des annonces Airbnb disposant d'une capacité supérieure à 4 personnes. 60% des annonces concernent des logements qui peuvent accueillir 1 à 2 personnes, et seulement 29 annonces sur 240 précisent être adaptées aux enfants.

### 75% des annonces ont un tarif par nuit inférieur à 100€

- Les tarifs des locations en ligne sont inférieurs à ceux des hôtels, pour deux raisons : par effet de concurrence et avec le rapport qualité-prix des produits.
- Moins de 10% des annonces affichent des tarifs supérieurs à 150€. La location la plus élevée étant une villa pour 8 personnes avec piscine, au prix de 450€ en moyenne la nuit.
- L'offre Airbnb sur Mayotte est relativement importante comparé à l'offre hôtelière ou l'offre recensée par le Comité du Tourisme mahorais. Elle permet pourtant de combler les manques en matière d'hébergements touristiques de l'île. Néanmoins, ces établissements gagneraient à se faire recenser et classer pour gagner en visibilité et participer au développement touristique de Mayotte.

### Répartition par catégorie de prix de l'hébergement



### Une offre en hébergement caractérisée par une prédominance des gîtes et chambres d'hôtes

- Le marché hôtelier de Mayotte se compose d'une offre en hébergements marchands restreinte avec un peu plus de 500 chambres sur l'ensemble de son territoire. L'offre hôtelière est limitée avec seulement 11 établissements pour un total de 266 chambres. La taille moyenne des hôtels est de 24 chambres, traduisant une offre constituée de petites structures. En termes de nombre d'établissements, les gîtes et maisons d'hôtes dominent cette fois le marché hôtelier, avec 47 structures.
- L'offre hôtelière est dominée par le segment économique qui concentre un peu plus de 60% de l'offre hôtelière et le segment haut de gamme est inexistant sur l'île. Seul un établissement hôtelier est classé selon les normes Atout France. Le parc hôtelier mahorais est actuellement totalement indépendant, mais le premier hôtel de chaîne devrait ouvrir à Dzaoudzi en 2022.

### Une répartition inégale sur le territoire

- L'offre est concentrée sur la CADEMA et plus précisément autour de Mamoudzou, où 40% de l'offre globale est recensée, tous établissements confondus. C'est à Mamoudzou que se situent 4 des 5 résidences de Mayotte, ainsi qu'une majorité des établissements hôteliers et des gîtes et chambres d'hôtes. Toutefois, les établissements hôteliers implantés en dehors de cette zone présentent des niveaux qualitatifs supérieurs.
- La communauté de commune de Petite-Terre concentre près d'un quart de l'offre globale, notamment grâce à la présence de gîtes et chambres d'hôtes.
- Les communautés de communes du Centre-Ouest et du Nord sont quasiment dépourvues de structures en hébergements, totalisant respectivement 10,8% et 9,2% de l'offre globale.

### Pour 80% des hébergements, 50% des réservations se font par téléphone

- Les hébergements touristiques de Mayotte sont relativement peu présents sur internet, ce qui témoigne d'une démarche commerciale pas assez développée, car jugée peu nécessaire par les professionnels. Les hôtels affichent des taux de remplissage élevés grâce à la clientèle d'affaires sans avoir besoin de recourir à du démarchage.
- Seul 1/3 des hôtels dispose d'un module permettant de faire une réservation directement sur leur site interne, mais presque la moitié (45%) sont inscrits sur Booking : ce type de plateforme a l'avantage d'offrir une visibilité internationale, en contrepartie de frais de commissions. A noter que ce type de plateforme supprime aux hôteliers l'accès aux coordonnées de sa clientèle.

### L'offre des plateformes de location en ligne comble les zones désertées par les établissements hôteliers

- Sur le site Airbnb, environ 240 annonces sont disponibles sur le territoire de Mayotte. L'offre présente une meilleure répartition sur le département que celle de l'hôtellerie. Ainsi des territoires peu ou pas pourvus en offre hôtelière (CC. Du Nord de Mayotte, et CC Centre Ouest) disposent de plus de 50 chambres d'hébergements touristiques grâce à la plateforme Airbnb.
- En revanche, l'offre proposée reste très classique avec surtout des locations dans des appartements ou des maisons. La capacité d'accueil moyenne est peu élevée : ce type de location s'adresse avant tout aux couples ou personnes voyageant seules. Les familles et les jeunes en groupe ont peu de choix en termes d'hébergements touristiques à Mayotte.
- Le développement rapide de l'offre Airbnb montre qu'il existe une demande pour des produits à des tarifs moins élevés que ceux pratiqués par l'hôtellerie.
- Néanmoins, ces établissements gagneraient à se faire recenser et classer pour gagner en visibilité et participer au développement touristique de Mayotte.

### III. EVOLUTION DE L'OFFRE DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES



## 3.1 EVOLUTION QUANTITATIVE FUTURE DE L'OFFRE

### Evolution future de l'offre

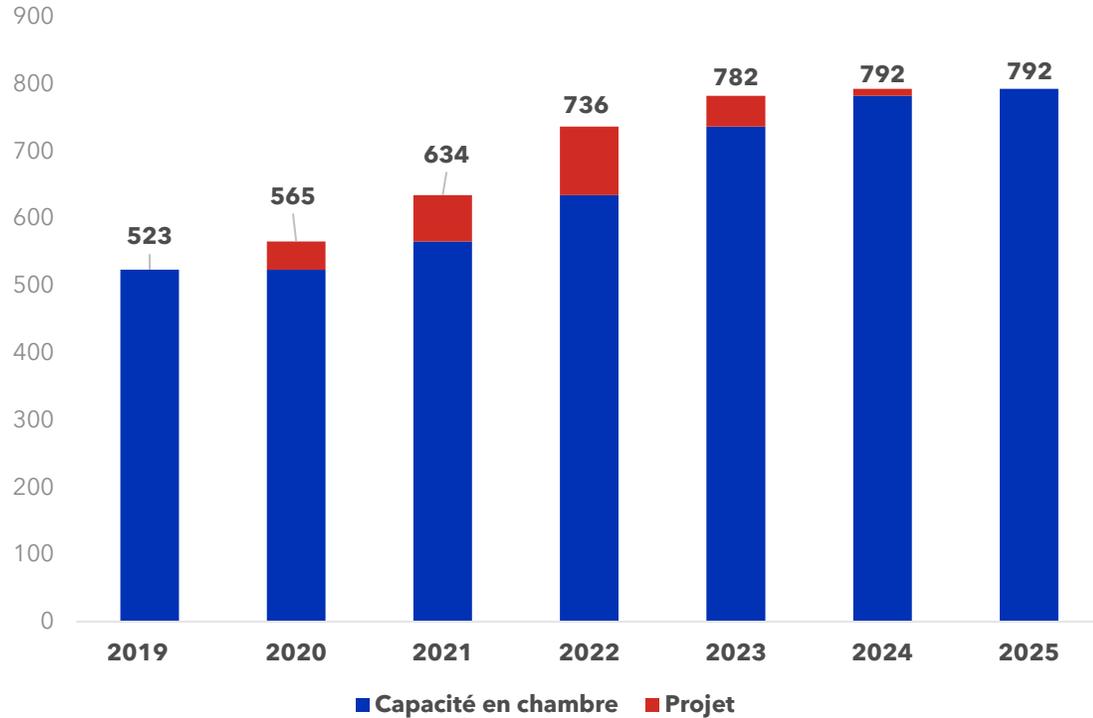
Nom	Nombre de chambres	Type	Localisation / Pôles	Date annoncée	Etat d'avancement et remarques
Case Robinson	10	Bungalows	Boueni / CC Sud	Courant 2021	Restaurant + services annexes de loisirs
Hamaha Beach	18	Hôtel	Kaweni / CADEMA	Courant 2021	Travaux en cours
Projet Diwan	10	Hôtel	Tsingoni/CC Centre-Ouest	1er trimestre 2021	
Jardin Maoré	30	Hôtel	N'Gouja / CC Sud	Mi 2021	Travaux en cours
Projet Mtsangamtit	12	Appartements	Sada/CC Centre-Ouest	2021	Finalité des appartements incertaine
Baie des Tortues	14	Bungalows	Boueni / CC Sud	Horizon 2021	Travaux en cours Restaurant 60 couverts + bar + piscine et centre de soin (hammam)
Projet Soidri Ben	5	Bungalow, tentes suspendues, suites	Mtsanjamouji / CC Centre Ouest	2022	Début des travaux : 2021
Projet 1 petite Terre	12	Hôtel	CC Petite-Terre	2022	
Projet 2 petite Terre	5	Résidence	CC Petite-Terre	2022	
Ibis Styles Eden Island	80	Hôtel	Aéroport / CC Petite-Terre	2022	Travaux en cours
Pointe Mahabou	46	Hôtel	Mamoudzou / CADEMA	Mi 2023	Travaux en cours
Appart'hôtel ZAC du Soleil	67	Résidence	Mamoudzou / CADEMA	2023	PC déposé
Projet Centre-ville	48	Hôtel	Mamoudzou / CADEMA	Avant 2025	
Projet Lootek	10	Résidence de tourisme	Tsingoni/CC Centre-Ouest	Avant 2025	Travaux en cours Année d'ouverture incertaine avec le contexte sanitaire Restaurant de 50 places + salle de réunion
Projet 1 Hanyoundrou	NC	Camping	CC Sud	Après 2025	
Projet 2 Hanyoundrou	NC	Hôte	CC Sud	Après 2025	
Projet 3 Hanyoundrou	NC	Lodges	CC Sud	Après 2025	
Projet 4 Hanyoundrou	NC	Lodges flottantes	CC Sud	Après 2025	Projets d'hébergements dans le cadre de la construction d'un pôle de loisirs

Le territoire totalise **18 projets d'hébergements touristiques**.

- 14 projets représentent une capacité plus de 380 chambres au total et 4 projets ont une capacité non déterminée, **soit une capacité moyenne de 26 chambres par projet, contre 8 chambres en moyenne actuellement**.
- 14 projets d'hébergements touristiques devraient voir le jour avant 2025. Ils représentent une capacité cumulée de 367 chambres, dont 3 projets de 156 chambres (Jardin Maoré, Point Mahabou, Eden Island).
- A l'heure actuelle, le projet d'équipements touristiques de Hanyoundrou devrait voir le jour après 2025, pour l'organisation des jeux des îles en 2027.

## 3.1 EVOLUTION QUANTITATIVE FUTURE DE L'OFFRE

Projection de l'évolution de l'offre de 2019 à 2025



Le territoire totalise 14 projets d'hébergements touristiques actés

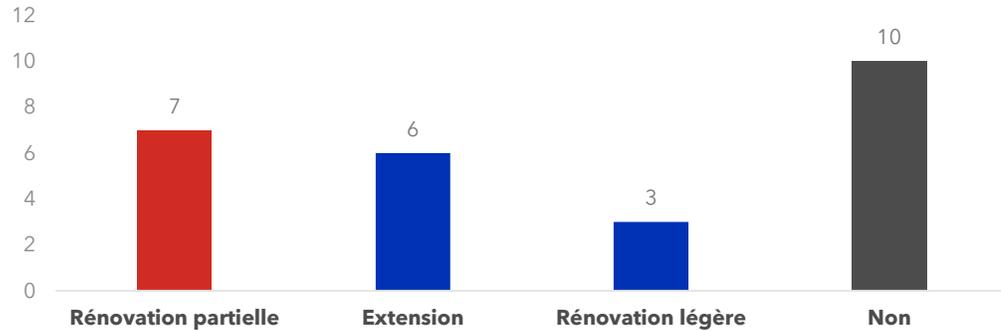
- **Les projets en cours viendront renforcer les pôles hôteliers existants.**
- **Le nombre de projets est limité sur les zones faiblement pourvues en hébergement :**
- **Les projets annoncés ont une capacité de 26 chambres en moyenne.** Le développement de nouveaux hébergements touristiques sur le territoire est majoritairement à l'initiative de particuliers qui disposent d'une propriété foncière et utilisent leurs propres fonds pour développer un projet. **Ce mode de développement restreint néanmoins la taille des projets :** 8 projets sur 12 ont moins de 15 chambres.
- Les échanges menés auprès des différents porteurs de projets font généralement état d'une certaine inquiétude, notamment de la part des petits projets visant la clientèle d'agrément dans le contexte actuelle de crise sanitaire. Certains sont prêts à revoir leurs projets d'hébergements touristiques en location simple et d'autres à repousser leurs ouvertures.

Horizon 2025, augmentation de plus de 60 % du nombre de chambres

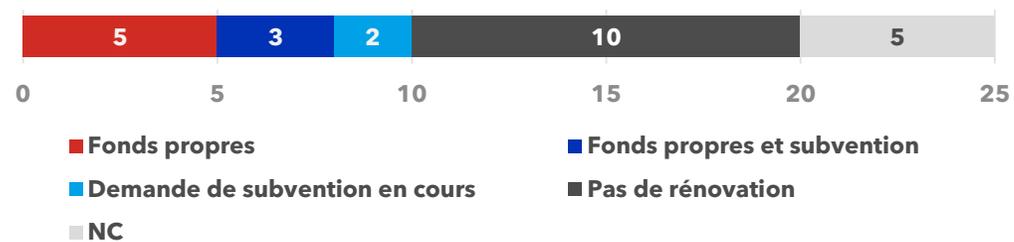
- **Alors que le nombre de lits en hébergement touristique avait peu évolué ces dernières années sur Mayotte, la capacité totale des hôtels, chambres d'hôtes et gîtes devrait atteindre les 800 chambres d'ici 2025, si l'ensemble des projets venaient à aboutir.**
- D'autres projets sont attendus après 2025, néanmoins leurs caractéristiques ne sont pas encore connues.

## 3.2 EVOLUTION QUALITATIVE FUTURE DE L'OFFRE

### Futures rénovations - (données issues des entretiens)



### Financement des futures rénovations - (données issues des entretiens)



Les structures d'hébergements touristiques du département sont indépendantes, les frais de rénovation et d'extension sont donc à la charge du propriétaire.

- Dans les années à venir, aucune rénovation complète n'est envisagée.
- **6 établissements envisagent une extension de leur structure.**
- **7 établissements vont réaliser une rénovation partielle.**

Au total **16 structures ont des projets d'amélioration de leurs produits :**

- Pour 5 d'entre elles, les frais seront financés par des fonds propres ;
- 2 ont fait une demande de subvention en plus ;
- 3 structures vont demander / ont une demande de subvention en cours.

**Au-delà d'une aide financière, les petites structures sont aussi à la recherche d'un accompagnement organisationnel pour la réalisation de leurs projets d'hébergements touristiques.**

Les propriétaires à l'initiative de projets de gîtes ou de chambres d'hôtes ne sont pour la plupart pas des professionnels du secteur touristique. C'est pourquoi ils sont demandeurs de soutien pour la commercialisation de leurs biens, d'un accompagnement dans les démarches administratives et de développement de connaissances en matière d'accueil des clientèles touristiques.

## IV. E-REPUTATION

1. Méthodologie
2. Notes en 2019 et 2020
3. Notes et NPS par typologie de voyageurs
4. Notes par origines des voyageurs
5. Notes par typologie d'hébergement



## 4.1 MÉTHODOLOGIE

Le NPS (Net PROMOTING Score), un outil de mesure de la perception des usagers

**Méthodologie de l'indice NPS :** Le [Net Satisfaction Score](#) est l'indicateur qui évalue la réputation d'un établissement ainsi que la probabilité que ses clients le recommandent à leurs homologues. Le NPS est plus précis que la note sur 10 et permet d'amplifier les tendances par rapport à la note moyenne de satisfaction.

**"Recommanderiez-vous cet établissement à vos proches ?"**



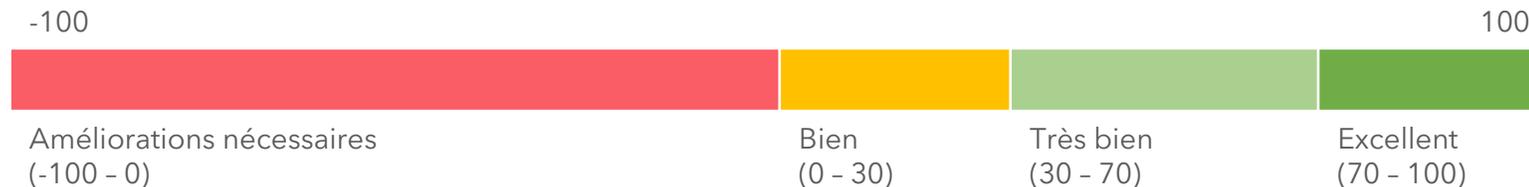
Les clients attribuant une note en 1 et 6 suite à un séjour au sein d'un établissement hôtelier sont identifiés comme des « Détracteurs ». Ces derniers n'ayant pas eu une expérience positive de leur séjour laisseront un avis négatif sur l'établissement. Les personnes attribuant une note entre 7 et 8 /10 auront un avis passif, qui n'engendrera pas de séjour supplémentaire. Enfin, la clientèle évaluant très positivement leur séjour laissera une note supérieure à 9/10 : ces clients sont identifiés comme promoteurs de l'établissement où ils ont séjourné.

### Calcul du Net Satisfaction Score

Le Net Satisfaction Score est un indicateur en points. La part des promoteurs est soustraite à la part des détracteurs. Le nombre obtenu donne l'intensité du NPS des hôtels d'une destination ; à noter qu'il concerne les hébergements seuls, et non une note de la destination en elle-même.

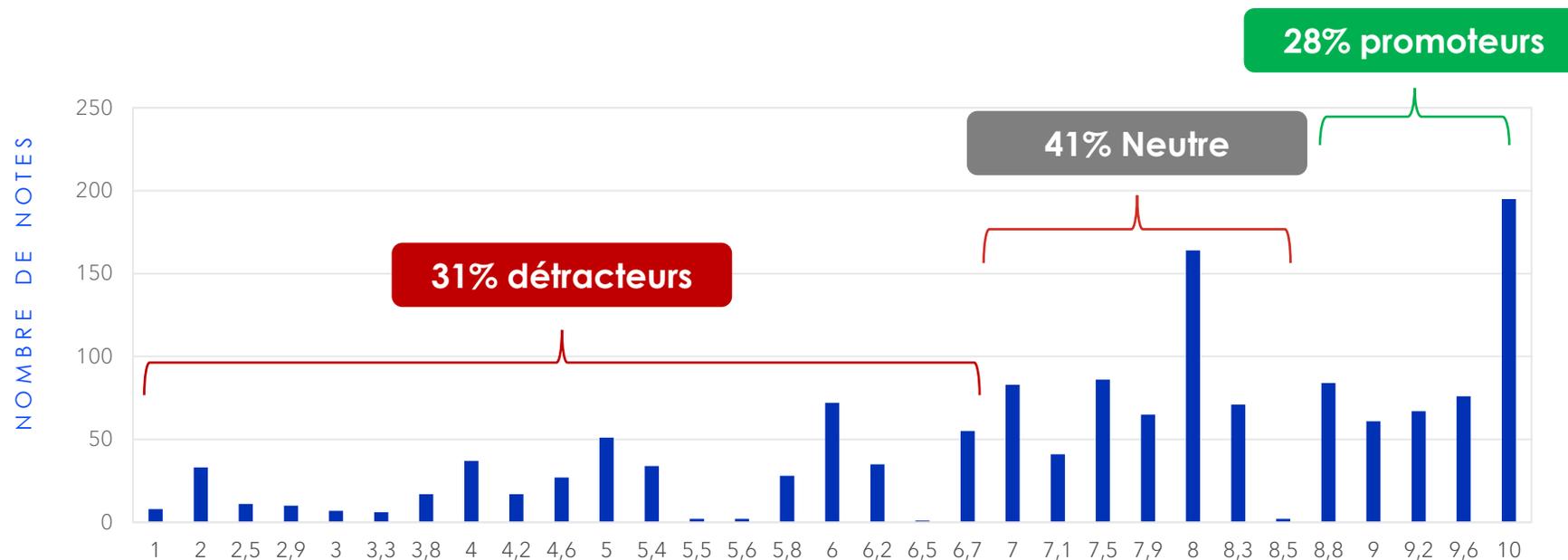
$$\text{Net Satisfaction Score (NPS en points)} = \% \text{ promoteurs} - \% \text{ détracteurs}$$

Qu'est-ce qu'un bon score NPS ?



## 4.2 NOTES LAISSÉES PAR LES VOYAGEURS EN 2019 ET 2020

Ventilation des notes 2019 et 2020 (janvier à août) sur Booking et Tripadvisor des hébergements de Mayotte



UNE BASE DE 1 448 NOTES,  
issues des plateformes de

Booking.com

tripadvisor®

NOTE MOYENNE : 7,5/10  
NPS : - 3,7

(source : 1 448 notes issues de Booking & Trip Advisor, traitement MKG - 08/2020)

De janvier 2019 à août 2020, l'ensemble des hébergements touristiques marchands de Mayotte a récolté près de 1 500 avis

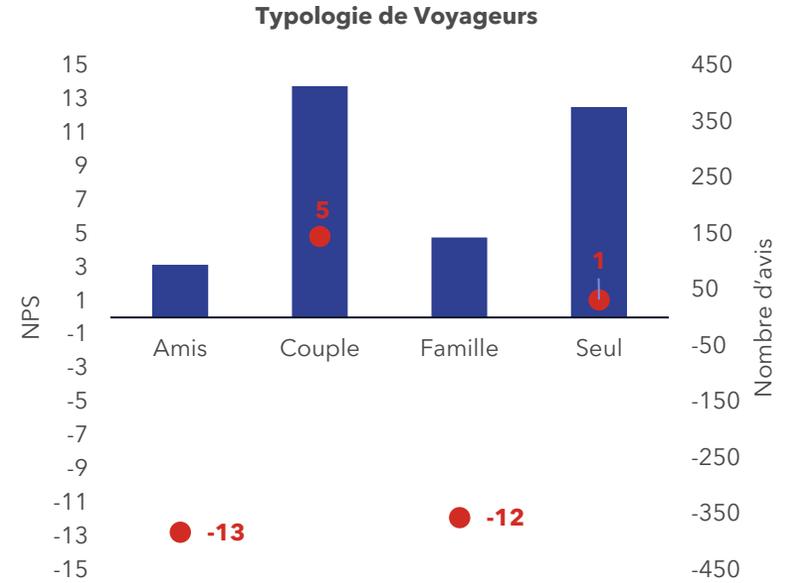
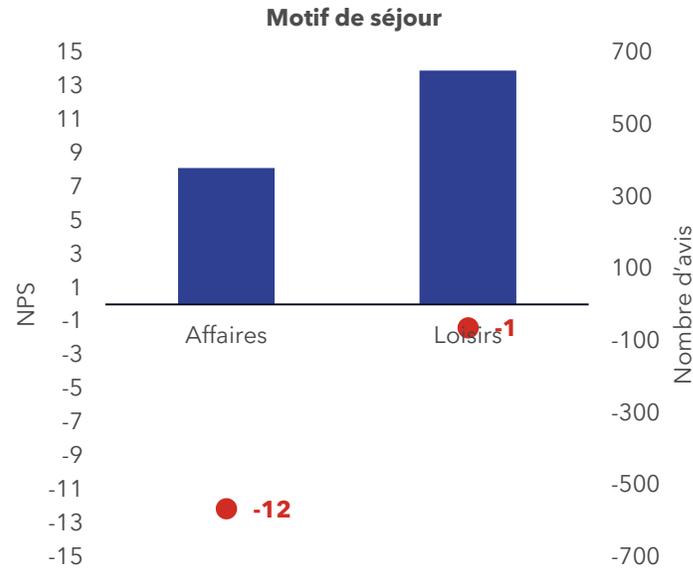
Seulement 28 % des clients sont identifiés comme étant « promoteurs » et 41% des avis sont neutres, témoignant d'une satisfaction mitigée.

- Le marché des hébergements récolte un **NPS négatif**, et fait état d'un nombre de détracteurs plus actifs (31 % des avis) que de promoteurs (28 % des avis).
- Les avis « neutres » sont en majorité (41 %) et représentent les clientèles dont l'expérience doit être améliorée pour devenir des promoteurs
- Un score de NPS légèrement inférieur à 0 se traduit par la nécessité d'améliorer les produits et le niveau de service.** Le niveau de satisfaction de la clientèle est plus élevé lorsque le NPS obtenu est proche de 30. Avec un NPS de - 3,7, les hébergements touristiques de Mayotte ont une grande marge progression.

## 4.3 NOTES ET NPS PAR TYPOLOGIES DE VOYAGEURS

Moyennes de notes et NPS issus des sites Booking et TripAdvisor selon la typologie des voyageurs en 2019 (Tout hébergement)

Typologie de Voyageurs	Note /10
Amis	7
Couples	7,8
Familles	7,1
Solo	7,7
<b>Affaires</b>	<b>7,3</b>
<b>Loisirs</b>	<b>7,5</b>



(source : 1 448 notes issues de Booking & Trip Advisor, traitement MKG – 08/2020)

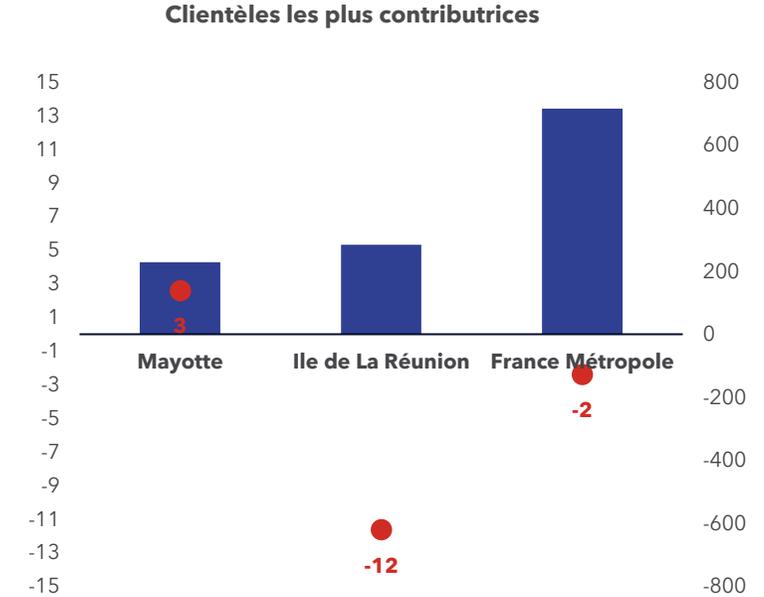
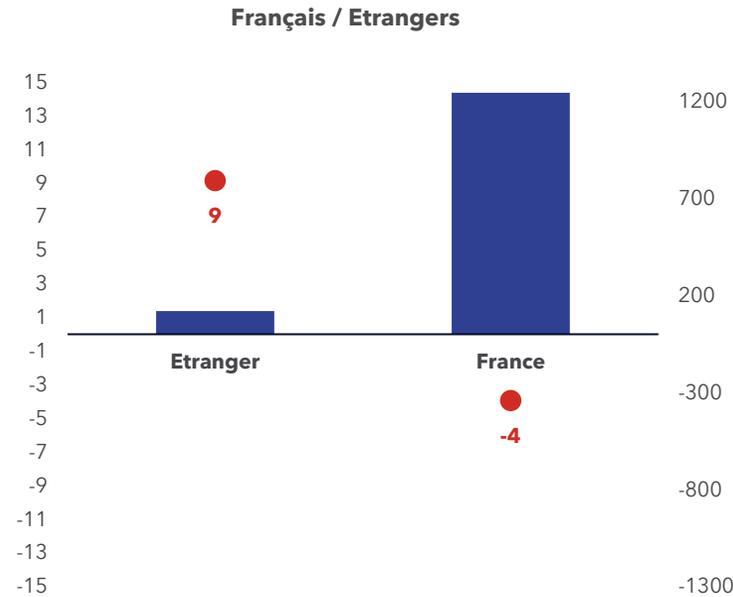
### La clientèle d'affaires des hébergements touristiques marchands de Mayotte est génératrice de près de 40 % des avis laissés en ligne.

- Le **nombre de voyageurs d'affaires** séjournant dans les hôtels, gîtes et meublés est quant à lui estimé à 60 % (données Insee - 2019). La clientèle de loisirs est davantage disposée à laisser un commentaire suite à un séjour dans un établissement touristique, un comportement que l'on retrouve dans toutes les destinations.
- La clientèle d'affaires affiche un taux de recommandation plus faible que la clientèle de loisirs, signe du manque d'adaptation des hébergements aux besoins spécifiques de cette clientèle.
- Les moyennes des notes données par les **différentes catégories de voyageurs** sont toutes inférieures à 8/10, la meilleure note se retrouvant chez les couples et les personnes voyageant seules. Ainsi, aucune catégorie de voyageurs ne contient une part de promoteurs importante. Les visiteurs séjournant entre amis ou en famille notent plus sévèrement les hébergements ; ces notes plus basses peuvent s'expliquer par un manque d'équipement dédié à leurs besoins.
- Les NPS permettent de mesurer plus finement le niveau de satisfaction des clientèles touristiques séjournant dans les hébergements touristiques marchands de Mayotte. Ils sont compris entre -13 et 5. Les meilleurs taux de satisfaction et de recommandations se retrouvent chez les couples et les personnes voyageant seules.** Ce sont également ces typologies de clientèles qui publient le plus d'avis sur les sites de réservation en ligne. Néanmoins, les différences sont faibles et ne permettent pas de conclure que ce type de clientèle soit véritablement promotrice de son séjour.
- Les comportements en ligne montrent qu'une clientèle mécontente d'un service sera plus disposée à partager sa mauvaise expérience sur les réseaux. Par conséquent, les hébergements présents sur des sites de réservations ont tout intérêt à encourager leurs clients à laisser un avis positif sur le site de réservation après un séjour, et ainsi contribuer au bouche à oreille numérique.

## 4.4 NOTES ET NPS PAR ORIGINE DES VOYAGEURS

Moyennes de notes et NPS issus des sites Booking et TripAdvisor selon la typologie des voyageurs de 2019 à aout 2020 : Tous hébergements

Typologie de Voyageurs	Note /10
Mayotte	7,7
Ile de La Réunion	7,2
France Métropole	7,6
<b>Français</b>	<b>7,5</b>
<b>Etrangers</b>	<b>7,8</b>



(source : 1 448 notes issues de Booking & Trip Advisor, traitement MKG – 08/2020)

### La clientèle française est largement majoritaire au sein des hébergements marchands de Mayotte, et elle estime que des améliorations restent à faire

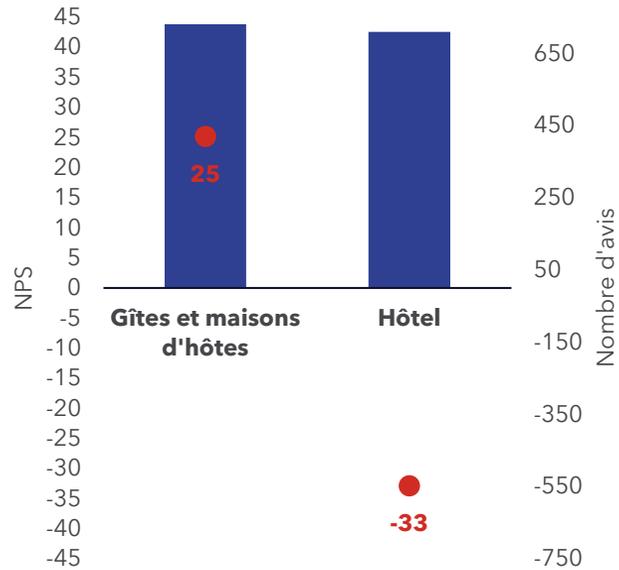
- La clientèle française est très faiblement promotrice de ses séjours dans les hébergements touristiques de l'île. L'insatisfaction est souvent liée à l'état qualitatif du produit, souvent jugé vieillissant et cher. La relation avec le personnel, la prise en compte des difficultés rencontrées et l'attente pour trouver des solutions aux problèmes est également une source d'insatisfaction.
- La clientèle étrangère est légèrement plus positive quant à ses séjours dans les établissements de Mayotte. Avec moins de 120 commentaires issues de clientèles étrangères, l'échantillon est faible pour établir des conclusions. Néanmoins, cette différence peut s'expliquer par plusieurs facteurs : en premier lieu, la clientèle étrangère séjourne dans des établissements plus chers, et donc avec un niveau qualitatif de service plus élevé ; enfin, les habitudes culturelles induisent un réflexe moindre de se livrer en ligne sur les travers d'un séjour par rapport à la clientèle française.
- La clientèle issue de La Réunion note plus durement le niveau qualitatif de son séjour avec seulement une note 7,2. Ce sont aussi les Réunionnais qui ont le niveau de recommandation le plus faible.

**De manière générale, quel que soit le motif de séjour, le taux de recommandation des hébergements de Mayotte est peu élevé. Il traduit une insatisfaction liée au rapport qualité-prix en termes de produits et de services.**

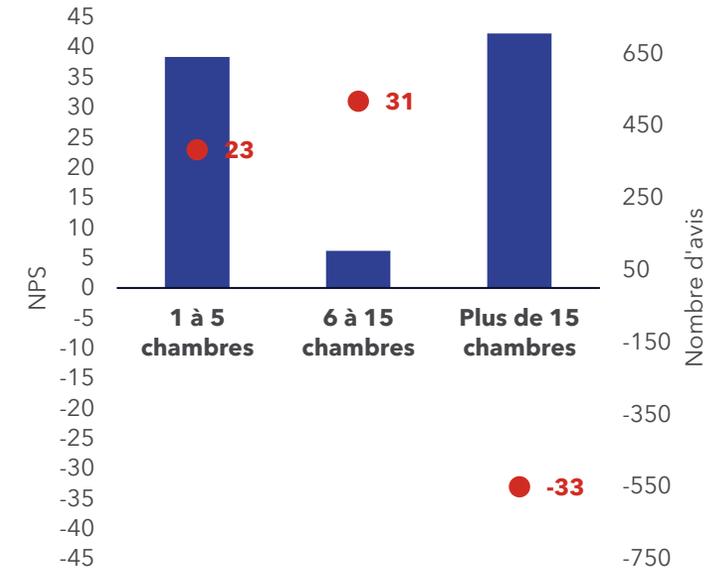
## 4.5 NOTES LAISSÉES PAR TYPOLOGIE D'HÉBERGEMENT

Moyennes de notes et NPS de Booking et Tripadvisor selon la typologie d'hébergements et la capacité

Typologie de Voyageurs	Note /10
Hôtels	<b>6,7</b>
Gîtes et maison d'hôtes	<b>8,3</b>
Résidence de tourisme	<i>Échantillon non significatif</i>



Typologie de Voyageurs	Note /10
1 à 5 chambres	<b>8,1</b>
6 à 15 chambres	<b>8,3</b>
Plus de 15 chambres	<b>6,7</b>



(source : 1 448 notes issues de Booking & Trip Advisor, traitement MKG – 08/2020)

- Les gîtes et chambres d'hôtes obtiennent le niveau de NPS le plus élevé (25). De manière générale, les petites structures (moins de 15 chambres) enregistrent de meilleures notes et un meilleur taux de recommandation. Ce type de structures est en effet jugé plus authentique et s'adapte plus facilement aux besoins des clientèles, le propriétaire étant généralement sur place.
- A l'inverse, les grandes structures et plus spécifiquement les hôtels enregistrent une note de 6,7 et un NPS fortement négatif (-33). La clientèle est peu satisfaite des prestations offertes par les établissements hôteliers de Mayotte. Les entretiens menés auprès des hôteliers ont permis d'identifier les difficultés rencontrées par les responsables, en termes de sécurité, de recrutement et de formation des employés.

## V. DEMANDE

1. Performances des hébergements touristiques (Hôtels, gîtes et chambres d'hôtes)
2. Origine de la clientèle
3. Motif de séjour
4. Répartition du chiffre d'affaires
5. Avis des hôteliers sur l'évolution du tourisme
6. Demande des hébergements en ligne
7. Conclusion

### Lexique

**Chambres disponibles** = capacité x nombre de jours d'ouverture sur la période considérée

**Chambres vendues** = capacité x nombre de jours d'ouverture sur la période considérée x taux d'occupation

**Taux d'occupation** = nombre de chambres vendues / nombre de chambres disponibles

**Prix moyen** = chiffre d'affaires hébergement / nombre de chambres vendues

**RevPAR** = taux d'occupation x prix moyen ou chiffre d'affaires hébergement / chambres disponibles

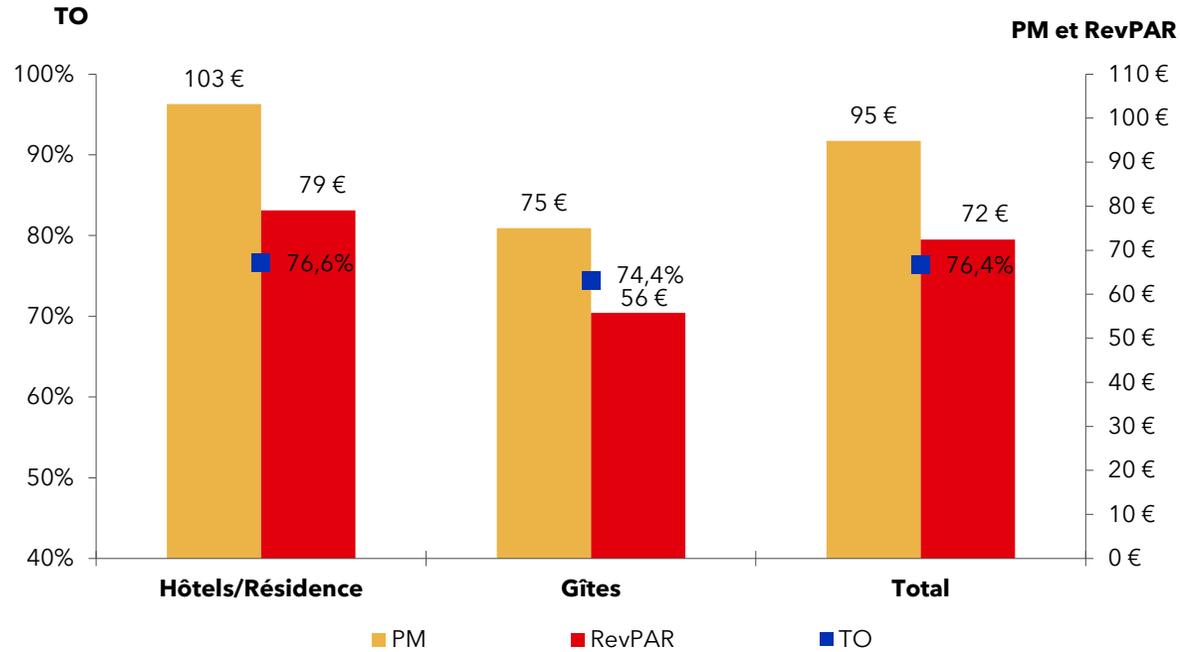
**Nuitées hôtelières** = nombre de nuits et personnes, pour les résidents et les non-résidents, que ce soit pour un séjour d'affaires ou de loisirs.



## 5.1 PERFORMANCES DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

### Performances des hôtels, résidences et gîtes à Mayotte en 2019

Source : entretiens auprès des hébergements en Août 2020



**En 2019, le taux d'occupation des hébergements touristiques à Mayotte atteint 76,4 %.** Le niveau de performances des hébergements est satisfaisant, mais ne reflète pas les problématiques touristiques de l'île.

Le niveau de remplissage est plus élevé au sein des hôtels (76,6 % en 2019), notamment grâce aux **nuitées générées par le secteur public**. Gendarmes, personnel médical et fonctionnaires permettent à de nombreux hôtels de conserver des niveaux de remplissage satisfaisants tout au long de l'année. D'autres établissements, aux capacités plus restreintes, parviennent à capter une clientèle de loisirs, grâce à un cadre remarquable, mais également en raison de **l'absence de véritable concurrence sur l'île**.

Le taux d'occupation au sein des gîtes et chambres d'hôtes atteint 74,4 % en 2019, soit un niveau satisfaisant, s'expliquant par le faible nombre de structures sur l'île, mais également par des capacités d'accueil assez limitées.

**En 2019, le prix moyen des hébergements touristiques est de 95 €.**

Tiré vers le haut par l'hôtel Maharajah, cet indicateur reflète des politiques tarifaires assez hautes par rapport aux prestations délivrées dans les établissements. En 2019, les hôtels enregistraient en moyenne 103 € de prix moyen, contre 75 € pour les gîtes et chambres d'hôtes.

Ces tarifs varient peu au cours de l'année, notamment pour les gîtes, qui ne pratiquent pas de tarification dynamique. Le prix de la nuitée reste ainsi assez élevé peu importe la saison, notamment avec le manque de concurrence au sein des hébergements touristiques.

**Le RevPAR des hébergements touristiques à Mayotte en 2019 était de 72 €.**

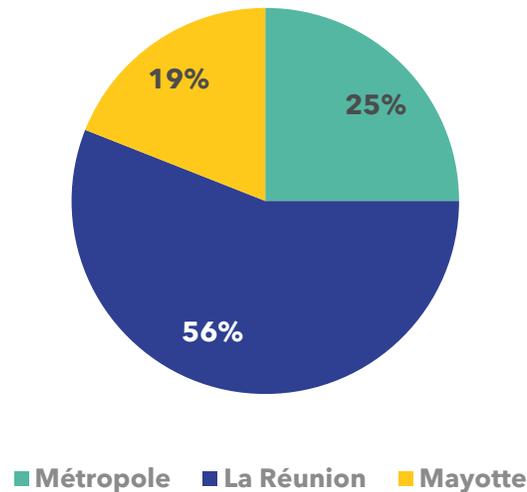
Cet indicateur est de 79 € en moyenne pour les hôtels en 2019, contre 56 € pour les gîtes et chambres d'hôtes. Le RevPAR global des hébergements touristiques reflète ainsi les bons niveaux de taux d'occupation à Mayotte, couplés à des prix moyens assez élevés toute l'année.

Performances 2019 en France (Province) Données MKG	TO	PM	RevPAR
	65,2%	85,8€	55,9€

## 5.2 ORIGINE DE LA CLIENTELE

### Origine des clients de nationalité française dans les hébergements touristiques à Mayotte en 2019

Source : entretiens auprès des hébergements - 08/2020



**En 2019, le mix clientèle des hébergements touristiques de Mayotte laisse apparaître l'importance du tourisme local et régional :**

**Données cumulées issues des entretiens :** les voyageurs originaires de Mayotte et de La Réunion représentent 75% des nuitées.

*Information : ces données sont basées sur les ressentis des responsables des hébergements, ces derniers ne mettant pas en place d'outils permettant de suivre ce type de statistiques.*

Au sein des hôtels, les clientèles réunionnaises représentent jusqu'à 80% des nuitées. Il s'agit principalement de clientèles d'affaires, dont des prestataires qui sont en déplacement sur l'île depuis La Réunion.

Les gîtes à Mayotte accueillent davantage de clientèles mahoraises qui apprécient faire de courts séjours dans différentes régions de l'île, tout en recherchant un bon rapport qualité-prix.

Les clientèles françaises de Métropole sont elles aussi très portées sur les gîtes et chambres d'hôtes, qui offrent un aspect plus **authentique et intimiste** que les hôtels standards. Le rapport qualité-prix est aussi apprécié au sein des gîtes, tout comme le cadre environnemental.

**La clientèle internationale est très minoritaire à Mayotte. Parmi les non-français, la majorité des voyageurs provient des Comores ou de Madagascar.**

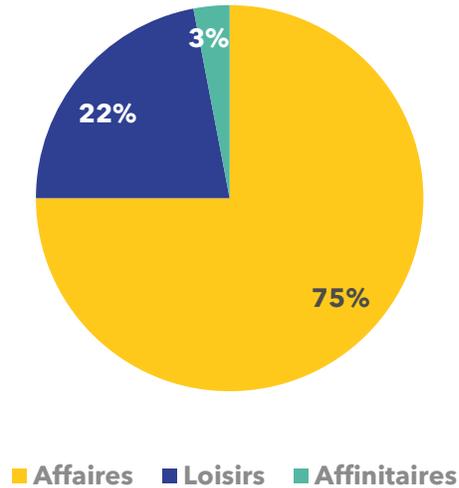
Des touristes européens ou américains sont parfois cités par les établissements interrogés, mais ils ne représentent qu'une très petite part des nuitées totales (entre 0 et 5 %).

**2 établissements déclarent recevoir plus de 5 % de clientèle étrangère.**

## 5.3 MIX CLIENTELE - MOTIF DE SEJOUR

Motif de séjour au sein des hébergements touristiques à Mayotte en 2019

Source : entretiens auprès des hébergements - 08/2020



**En 2019, la grande majorité des séjours réalisés sur l'île correspondait à des déplacements d'affaires.** Le tourisme affinitaire, bien que majoritaire en nombre d'arrivées touristiques (63 % en 2018) est peu générateur de nuitées dans les hébergements marchands de Mayotte.

**Le tourisme d'affaires est le plus générateur de nuitées (75 %) au sein des hôtels et des gîtes de Mayotte.**

**Le secteur public est un pourvoyeur majeur de nuitées hôtelières d'affaires** sur Mayotte. Les hôtels de Mamoudzou accueillent de nombreux fonctionnaires et agents de la santé publique. D'autres établissements, plus excentrés bénéficient de nuitées générées par la gendarmerie.

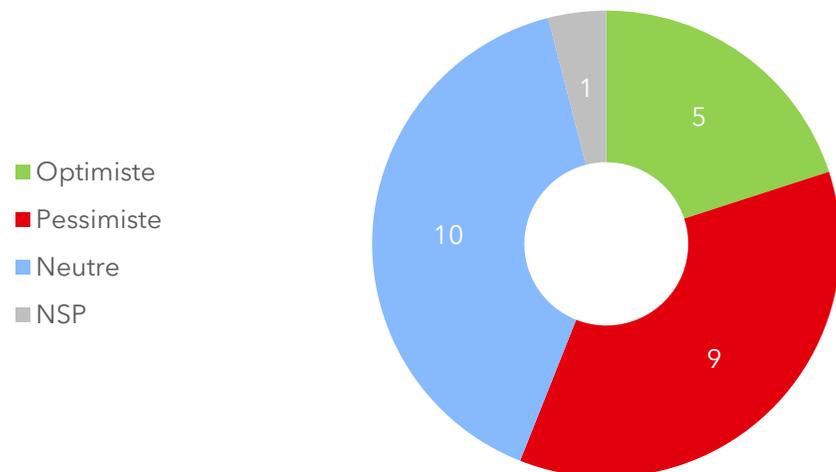
**Les gîtes sont plus tournés vers une clientèle de loisirs.** Certains hôtels sont également très prisés des touristes d'agrément, en raison de leur cadre naturel et de la présence d'une plage ou d'équipements de loisirs tels qu'une piscine.

Le **tourisme affinitaire** est particulièrement important à Mayotte, notamment en ce qui concerne les arrivées aériennes. **Toutefois, ce tourisme ne se traduit pas en nuitées hôtelières.** Les visiteurs affinitaires ont par définition un point d'attache sur Mayotte et ils résident en majorité au sein du domicile de la personne visitée. Pour ce motif de séjour, des nuitées peuvent être réservées le jour de l'arrivée ou du départ sur Petite-Terre, pour des raisons de commodités en lien avec le vol.

## 5.4 AVIS DES HÔTELIERS SUR LE FUTUR DE LA DEMANDE

Comment percevez-vous l'avenir du tourisme à Mayotte ?

(En nombre de réponses)



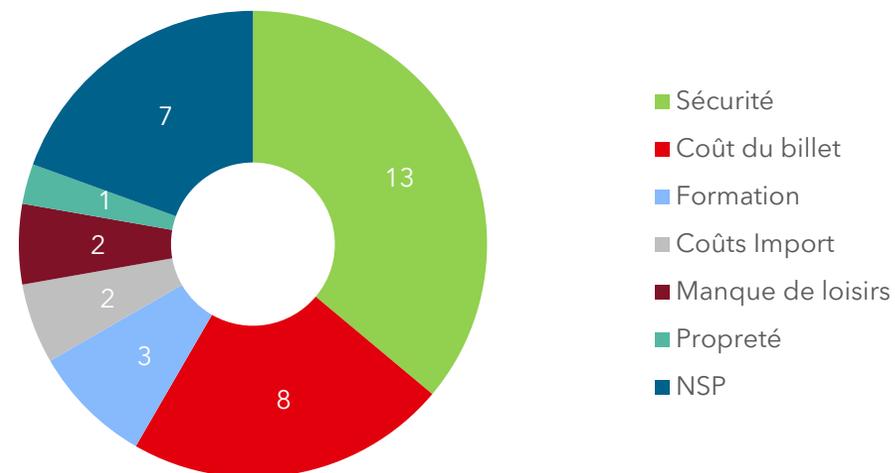
**Les établissements touristiques interrogés évoquent dans l'ensemble des craintes et un manque de vecteurs favorables pour l'avenir du tourisme à Mayotte. Seuls 5 professionnels du secteur sont optimistes.**

Les hôtels font état d'une vision plus pessimiste que les gîtes et chambres d'hôtes qui sont en général plus éloignés des villes et ressentent donc moins les effets de l'insécurité.

10 établissements interrogés ont une vision neutre quant à l'avenir du tourisme à Mayotte. 9 sont pessimistes et pensent que la situation s'aggravera si rien n'est fait pour résoudre les grandes problématiques en matière de sécurité, de propreté, de formation ou bien encore du coût de la destination.

Quelles sont les principales problématiques pour l'avenir du tourisme sur l'île ?

(En nombre de réponses)



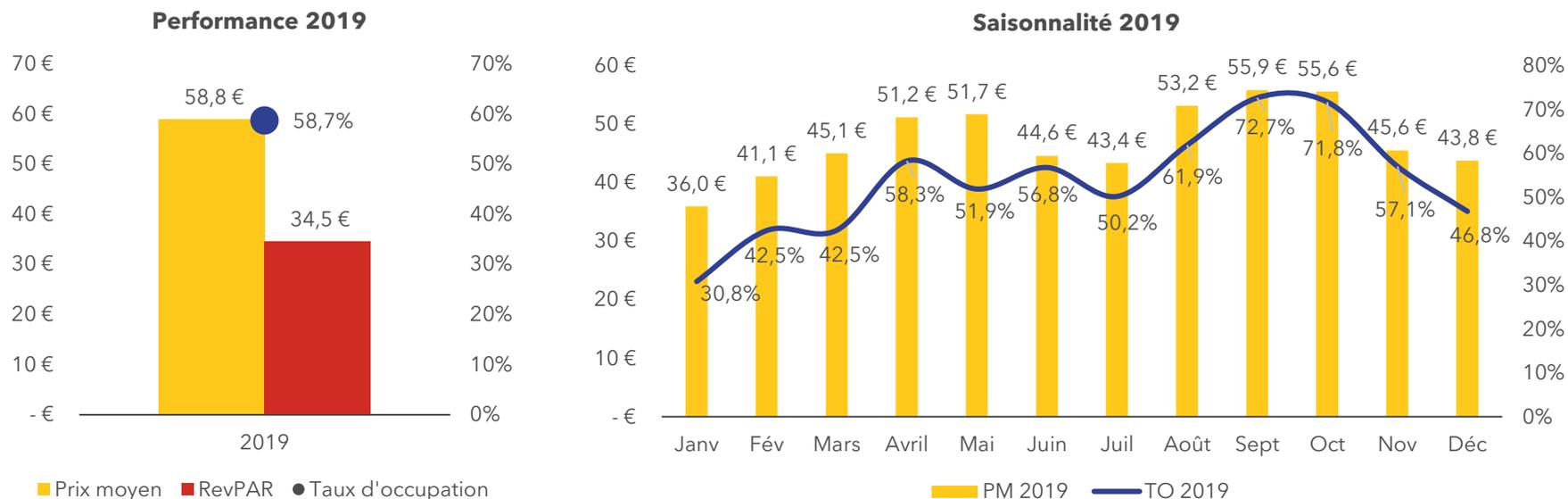
**Selon les professionnels interrogés, les obstacles majeurs pour le développement du tourisme à Mayotte sont la sécurité (13 citations) et le coût de l'accessibilité de Mayotte (8 citations).**

Les problèmes de sécurité récurrents sur l'île confèrent une très mauvaise image à Mayotte et constituent un réel frein au développement d'un tourisme de loisirs.

Le monopole de la compagnie Air Austral sur la desserte aérienne est également pointé du doigt par les professionnels, qui regrettent le coût trop élevé des billets. La formation ainsi que la propreté sur l'île sont également des éléments qui devraient être renforcés pour accompagner le développement du secteur touristique.

## 5.5 PERFORMANCES DES HÉBERGEMENTS EN LIGNE (FOCUS AIRBNB)

Niveau de performance des locations Airbnb en 2019



**En 2019, les hébergements touristiques mis en location sur la plateforme Airbnb enregistrent un taux d'occupation de 58,7% et un prix moyen de 58,8 €. Ces niveaux de performances sont plus faibles que ceux enregistrés par l'hôtellerie traditionnelle de Mayotte, ainsi que les gîtes et les chambres d'hôtes.**

Ces différences de remplissage et de prix moyen s'expliquent par plusieurs éléments :

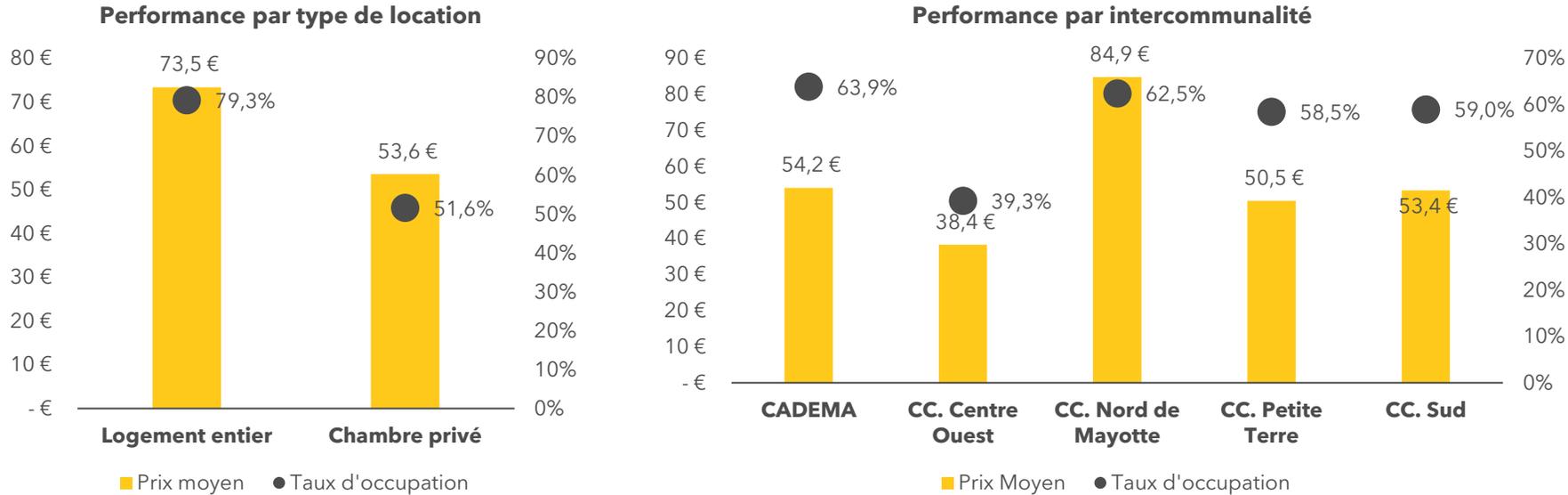
- L'offre Airbnb est en fort développement avec plus de 200 annonces, pouvant créer un effet de concurrence ;
- Airbnb est un outil de location principalement utilisé par la clientèle de loisirs, or cette dernière reste minoritaire sur le territoire ;
- Le niveau qualitatif proposé est plus faible que pour l'hôtellerie classique, illustré par 75 % des annonces proposant une nuitée à moins de 100 €.

La courbe de saisonnalité des taux d'occupation est significative de la location réalisée par la clientèle de loisirs et aussi d'affaires : le taux d'occupation dépasse 50% d'avril à novembre.

- Des pics d'activités sont identifiés durant les vacances scolaires : en avril puis durant la saison estivale.
- Les taux d'occupations les plus élevés sont enregistrés en septembre et octobre, lorsque l'activité économique est au plus haut. Les hébergements de type Airbnb sont alors également loués par une clientèle d'affaires.

## 5.6 PERFORMANCES DES HÉBERGEMENTS EN LIGNE (FOCUS AIRBNB)

Niveaux de performances des locations Airbnb en 2019



### Méthodologie :

Les niveaux de performances 2019 sont ceux des annonces actives au minimum 220 jours (actives signifiant que ces annonces sont ouvertes à la location).

A Mayotte, 69 annonces sont actives plus de 220 jours, soit près d'un tiers de l'offre.

A noter que les hébergements ont pu être loués via d'autres canaux de réservation.

### Les logements entiers enregistrent des performances plus élevées que celles des chambres privées.

- Les locations de logements représentent 39 % de l'offre Airbnb de Mayotte. Ils semblent être plus populaires auprès de la clientèle. Ils ont l'avantage de disposer d'une plus grande capacité d'accueil, ce qui les distingue de l'offre hôtelière classique de l'île.
- A l'inverse les chambres privées sont en concurrence directe avec l'hôtellerie. Elles s'en démarquent en pratiquant des prix plus bas que ceux de l'hôtellerie.
- Le prix moyen des logements entiers est plus élevé que celui des chambres privées, mais cette différence s'explique par la capacité d'accueil plus grande des logements entiers.

### Les locations situées sur la CADEMA et sur la CC. Nord de Mayotte enregistrent les meilleures performances.

- Sur l'intercommunalité de la CADEMA, le taux d'occupation atteint 64 % et s'explique par l'attractivité économique et touristique de la zone.
- Sur le territoire de la CC. Nord, les hébergements Airbnb implantés de Koungou bénéficient également de la proximité avec les activités économiques de Mamoudzou.
- Sur Petite-Terre et dans la CC. Sud, les locations Airbnb enregistrent un taux d'occupation convenable, mais inférieur à ceux des hébergements touristiques dits classiques.
- Dans la CC Centre Ouest, l'offre Airbnb affiche les niveaux de performances les plus bas.

Nombre d'annonces actives	
Logement entier	19
Chambre privée	48
CADEMA	25
CC. Centre Ouest	10
CC. Nord de Mayotte	17
CC. Petite-Terre	10
CC. Sud	7

## 5.6 PERFORMANCES DES HÉBERGEMENTS EN LIGNE (FOCUS AIRBNB)

Mayotte compte sur l'ensemble de son territoire 238 hébergements ouverts au 12/11/2020 selon le site d'Airbnb, mais seules 69 annonces seraient actives. Elles sont inégalement réparties sur le territoire, avec une concentration des logements à Mamoudzou et sur Petite-Terre. Le reste des hébergements est dispersé sur Grande-Terre, le plus souvent près du littoral ouest.

Parmi les 238 annonces, la plupart sont des chambres privées (145), plus nombreuses que les logements entiers (91) et que les chambres partagées qui sont minoritaires (2).

Sur AirDNA, la plateforme d'analyse de données de Airbnb, seules les zones de Mamoudzou et de Dzaoudzi sont recensées.

Nombre et types de logements disponibles sur Airbnb à Mayotte

Nom de la zone	Nb de logements entiers	Nb de chambres privées	Nb de chambres partagées	Total
Mamoudzou	23	36	1	60
Dzaoudzi	9	25	0	34
<b>Ensemble du territoire</b>	<b>91</b>	<b>145</b>	<b>2</b>	<b>238</b>

Sources : Airbnb et Airdna

Carte des annonces Airbnb à Mayotte



Source : Airbnb - 11/2020

## 5.6 PERFORMANCES DES HÉBERGEMENTS EN LIGNE (FOCUS AIRBNB)

### Comparaison avec d'autres territoires

#### Nombre et types de logements disponibles sur Airbnb sur différents territoires

Source : Airdna - 11/2020

Nom de la zone	Nb de logements entiers	Nb de chambres privées	Nb de chambres partagées	Total
<b>La Réunion</b>				
Saint-Paul	1 624	154	1	1 779
Saint-Pierre	635	108	2	745
Saint-Leu	463	52	0	515
Reste du territoire	1 962	500	17	2 479
<b>Total</b>	<b>4 684</b>	<b>814</b>	<b>20</b>	<b>5 518</b>
<b>Maurice</b>				
Rivière Noire	1 334	177	0	1 511
Rivière du Rempart	888	103	2	993
Pamplemousses	633	98	0	731
Reste du territoire	683	204	2	889
<b>Total</b>	<b>3 538</b>	<b>582</b>	<b>4</b>	<b>4 124</b>
<b>Zanzibar</b>				
Unguja Kaskazini	193	244	4	441
Unguja Kusini	144	302	16	462
Unguja Mini Magharibi	97	171	17	285
<b>Total</b>	<b>434</b>	<b>717</b>	<b>37</b>	<b>1 188</b>

Comparé à d'autres îles et territoires de l'océan Indien, Mayotte est celui qui comporte l'offre de logements sur Airbnb la moins développée, avec seulement 238 annonces contre un ou plusieurs milliers pour La Réunion, Maurice et Zanzibar. Cela est toutefois à mettre en perspective avec la superficie de chacun de ces territoires.

Territoire	Superficie	Nombre de logements Airbnb	Nombre de logements Airbnb / 100 km <sup>2</sup>
<b>La Réunion</b>	2 512 km <sup>2</sup>	5 518	220
<b>Maurice</b>	2 040 km <sup>2</sup>	4 124	202
<b>Zanzibar</b>	1 666 km <sup>2</sup>	1 188	71
<b>Mayotte</b>	374 km <sup>2</sup>	238	64

**A surface équivalente, Mayotte compte jusqu'à trois ou quatre fois moins de logements Airbnb que d'autres territoires comme La Réunion ou Maurice.** Mais avec environ 64 logements Airbnb pour 100 km<sup>2</sup>, la densité d'hébergements de Mayotte est similaire à celle de Zanzibar (71 logements en moyenne pour 100 km<sup>2</sup>).

A titre informatif, **l'île de Mahé aux Seychelles est moins deux fois moins grande que Mayotte** (157 km<sup>2</sup> contre 374 km<sup>2</sup> pour Mayotte) **mais compte plus du double du nombre d'annonces Airbnb de Mayotte** avec 658 logements au total, dont 483 hébergements entiers, 174 chambres privées et 1 chambre partagée.

Le nombre de logements disponibles à la réservation sur des plateformes comme Airbnb s'avère alors être un indicateur du niveau de développement du tourisme d'un territoire ainsi que de l'intérêt des touristes pour une destination.

## 5.7 CONCLUSIONS

### Performances hôtelières

- Avec un taux d'occupation moyen de 76,1% en 2019, les hébergements touristiques de Mayotte enregistrent de bons niveaux de remplissage toute l'année. Cette fréquentation est majoritairement liée à un tourisme d'affaires, notamment en ce qui concerne les établissements de Mamoudzou. Les nuitées d'affaires sont en grande partie générées par le secteur public : gendarmes, fonctionnaires, personnel soignant occupent parfois jusqu'à un tiers des chambres au sein d'hôtels pourtant voués à un tourisme de loisirs.
- Les hôtels/résidences et gîtes ont enregistré en 2019 un prix moyen de 95 €, soit un niveau élevé par rapport aux prestations actuellement présentes sur l'île. En comparaison, le prix moyen enregistré en France en 2019 était en moyenne de 85,8 €. Les politiques tarifaires pratiquées à Mayotte sont tirées vers le haut par le manque de concurrence sur le marché de l'hébergement touristique.
- Le niveau de RevPAR enregistré par les hôtels et gîtes de l'île en 2019 s'élevait à 72€, contre 56€ en moyenne en France cette année-là. Cet indicateur démontre que les établissements de l'île parviennent à remplir leurs chambres de manière satisfaisante et à des tarifs élevés. Toutefois, il ne reflète pas les problématiques sous-jacentes à Mayotte, telles que le manque de concurrence sur le marché, la dépendance aux nuitées du secteur public ou bien encore l'absence d'un véritable tourisme de loisirs sur l'île.

### Mix-clientèle dans les hôtels

- En 2019, la grande majorité des séjours réalisés sur l'île correspondait à des déplacements d'affaires ; le tourisme affinitaire, bien que majoritaire en nombre d'arrivées touristiques (63 % en 2018), est peu générateur de nuitées dans les hébergements marchands de Mayotte.
- En 2019, le mix clientèle des hébergements touristiques de Mayotte laisse apparaître l'importance du tourisme local et régional, avec une prépondérance de la clientèle mahoraise et réunionnaise.

### Perception des professionnels

- Les professionnels interrogés à Mayotte sont globalement neutres ou pessimistes quant à l'avenir du tourisme sur l'île. Seul 5 des 25 professionnels interrogés ont une opinion positive pour l'avenir et croient aux chances de développement du secteur dans les prochaines années. Parmi les freins les plus souvent cités, la sécurité, le coût de la destination (coût du billet d'avion) et la formation du personnel arrivent en tête.
- Les responsables d'hôtels et de gîtes déplorent le manque de considération des pouvoirs publics au sujet de la sécurité et de la propreté de l'île. Ils souhaitent également voir une diversification du transport aérien, afin de rendre la destination plus accessible. La formation des jeunes mahorais est également un problème récurrent : malgré l'action de l'Ecole hôtelière de Mayotte, les meilleurs talents ont tendance à quitter l'île pour la Métropole, à la recherche de meilleures opportunités que celles offertes à Mayotte dans l'hôtellerie.

### Performances des locations Airbnb

- Les locations Airbnb enregistrent un taux d'occupation plus faible que celui de l'hôtellerie classique. Ce mode d'hébergement plus informel et souvent moins professionnel dispose d'une offre assez disparate en termes de qualité de produits.
- Les niveaux de remplissage les plus élevés sont autour de Mamoudzou et de Koungou. A Mayotte, ce type d'hébergement affiche des niveaux de performances moins hauts, soit parce que le réflexe d'utiliser Airbnb pour les locations n'est pas encore fort (à noter qu'en l'hôtellerie classique 50 % des réservations se font via téléphone), soit parce que l'offre ne séduit pas toujours la clientèle.
- L'activité des locations Airbnb est saisonnière et dépend principalement de la clientèle d'agrément et de la clientèle d'affaires.

## VI. ENQUETE AUPRES D'AGENTS DE VOYAGE



## 6.1 ENTRETIENS AUPRES DES AGENCES DE VOYAGES

### Liste des agences interrogées

7 agences de voyages qui exploitent des hébergements situés dans la zone d'étude ont accepté de participer à l'étude : 2 se trouvent à Mayotte, 1 se trouve à La Réunion et 4 en France métropolitaine.

**La quasi-totalité des agences de voyages interrogées estiment qu'un développement hôtelier est souhaitable à Mayotte.**

- Les 7 agences interrogées s'adressent à une clientèle de loisirs. Seules les agences de Mayotte proposent des hébergements et services à une clientèle affinitaire et d'affaires également.
- 2 agences sont spécialisées dans les séjours autour de la thématique de la plongée.
- Les agences de Métropole reçoivent à des couples et une clientèle familiale essentiellement, de catégorie milieu et haut de gamme. Cette clientèle est généralement partie sur d'autres destinations avec la même agence et est un primo-visiteur sur la destination mahoraise.
- L'offre en groupe est très peu développée auprès des agences de Mayotte.

**Compte tenu de la faible fréquentation touristique à Mayotte, les agences interrogées ne rencontrent pas de réelles difficultés à réserver des chambres pour leurs clients.** Seules les agences mahoraises qui réservent davantage de séjours, notamment pour la clientèle d'affaires, rencontrent des problèmes de saturation et pas seulement en haute saison.

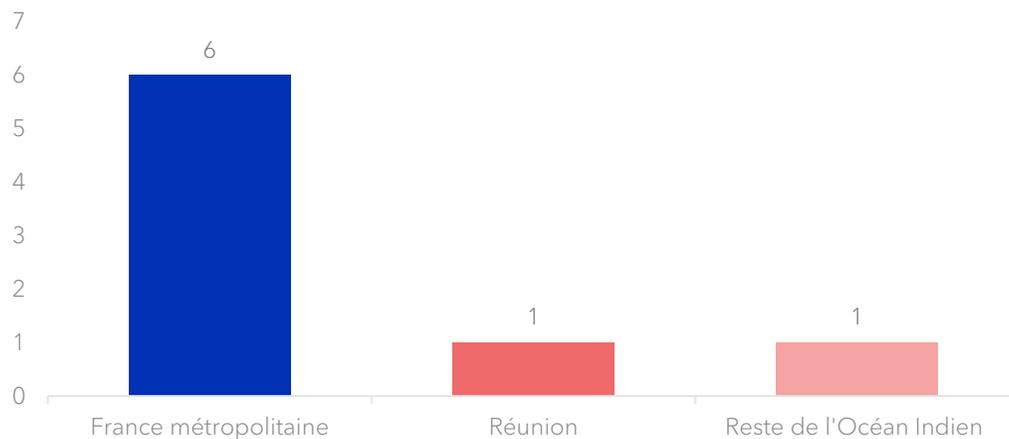
**Les agences de voyages installées en France métropolitaine ont peu de demande pour des voyages à Mayotte et vendent la destination à moins de 10 clients par an. Toutefois, 6 des 7 agences interrogées préconisent un développement hôtelier pour rendre l'offre en hébergement plus qualitative et plus attrayante.**

## 6.1 ENTRETIENS AUPRES DES AGENCES DE VOYAGES

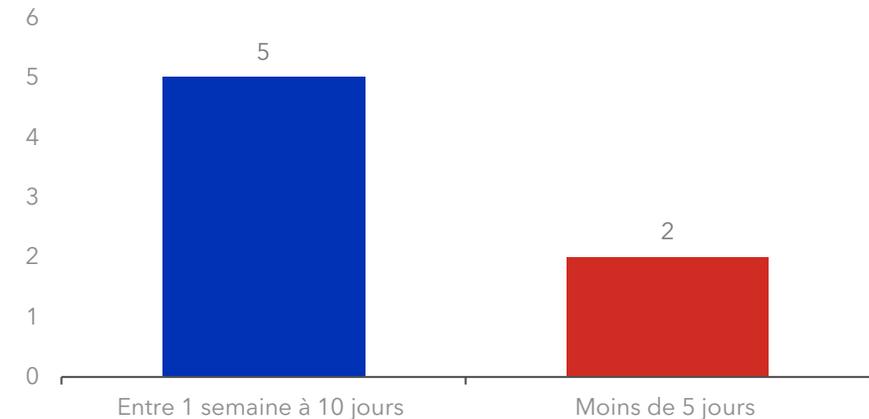
### Typologie de la clientèle

- Les agences de voyages soulignent la prédominance d'une clientèle séjournant une semaine en moyenne. Cette durée de séjour peut être réduite à quelques jours dans le cas de séjours combinés (notamment avec Madagascar) ou allongée à 10 jours pour des clientèles plus désireuses de découvrir l'île. Seule l'agence de Mayotte qui propose de l'hébergement à une clientèle d'affaires est susceptible de réserver pour quelques nuitées.
- Mayotte fait partie des destinations qui se vendent peu en Métropole. Les agences interrogées affirment envoyer moins de 10 clients par an sur l'île. A l'inverse, l'une des deux agences de Mayotte mentionne la réservation d'hébergement pour environ 12 clients par semaine (une moyenne lissée sur l'année).
- Une prédominance de la clientèle métropolitaine est observée. Les 4 agences localisées en métropole s'adressent à une clientèle de France métropolitaine, tout comme l'agence mahoraise qui n'enregistre qu'une faible part de clientèle régionale. L'agence réunionnaise compte quant à elle davantage de touristes régionaux et locaux que de clientèle en provenance de Métropole.
- En Métropole, les touristes se rendant à Mayotte sont généralement des couples ou des familles ne connaissant pas la destination mahoraise. Ils décident de s'y rendre sur conseil de l'agence de voyage pour un séjour « loisir » ou un séjour autour de la thématique de la plongée. Suite à des campagnes de communication intenses, une agence a vu sa clientèle étrangère augmenter, notamment en provenance d'Allemagne et de Suisse. De nombreux touristes préfèrent passer par une agence de voyage en raison des problèmes d'insécurité que connaît Mayotte.

Origine de la clientèle



Durée du séjour



## 6.1 ENTRETIENS AUPRES DES AGENCES DE VOYAGES

### Hébergement

Hébergements réservés



- L'ensemble des agences réserve de l'hébergement pour leurs clients. Les types de structures sont variés, allant de l'hôtel aux chambres d'hôtes en passant par les locations de villas. Mais l'hôtellerie domine, notamment pour les agences de voyage hors Mayotte qui privilégient ce type de structure.

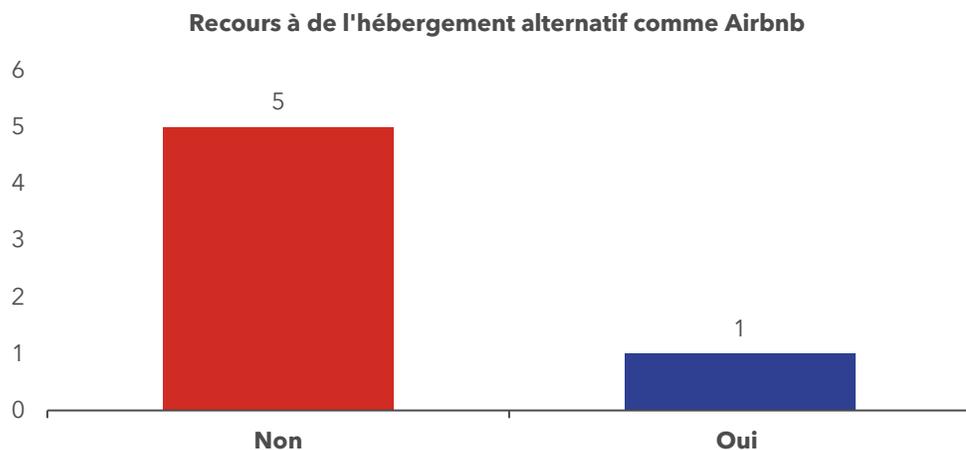
Critères de sélection des hébergements



- Le choix de l'établissement repose avant tout sur les services et la qualité de l'établissement (sens de l'accueil, offre d'activités (notamment marines) puis de la localisation. La clientèle recherche avant tout une proximité avec les lieux d'intérêt touristique et/ou d'affaires, l'accès à la plage et le cadre.

## 6.1 ENTRETIENS AUPRES DES AGENCES DE VOYAGES

### Hébergement



### Un contact avec les habitants recherché

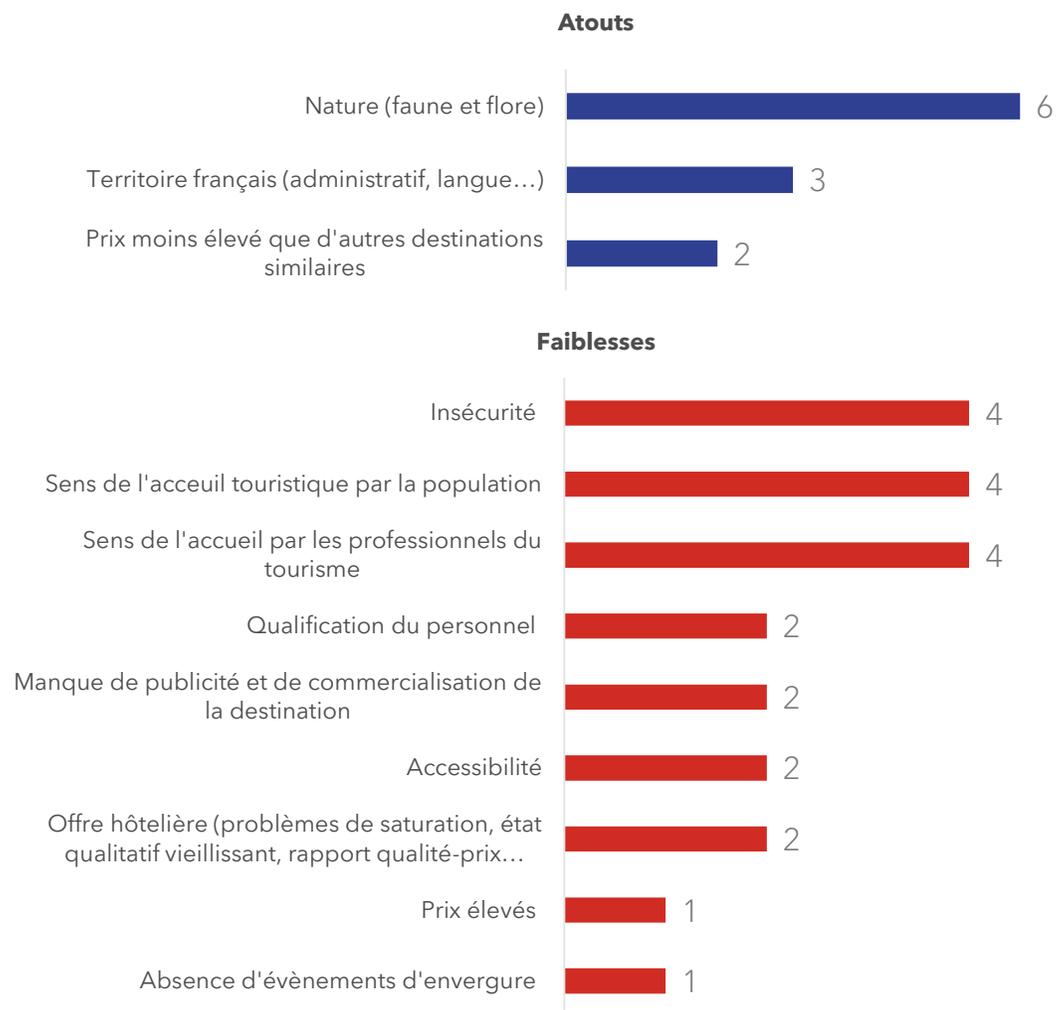
Les touristes qui se rendent à Mayotte recherchent également une offre avec du cachet et qui soit typique de l'île. Le recours aux chambres d'hôtes et aux gîtes est donc justifié par la recherche d'une offre atypique, authentique et où le contact avec les mahorais est privilégié.

### Une absence de belles structures hôtelières

- L'hôtellerie mahoraise est limitée en termes de choix et insuffisante en termes de capacité.
- L'offre hôtelière est régulièrement critiquée pour son côté impersonnel ou vieillissant, d'où le recours à des modes d'hébergements alternatifs où le service est parfois plus qualitatif. L'accueil en hôtellerie reste une faiblesse à Mayotte : le personnel manque de formation et de qualification. L'école hôtelière de l'île n'a pas un niveau satisfaisant selon les professionnels interrogés et les postes qui demandent des compétences d'encadrement ou des compétences techniques sont difficiles à recruter. Selon les directeurs d'établissement à Mayotte, l'accueil pourrait être amélioré mais il existe un manque de professionnalisme chez certains employés et le secteur souffre d'un important turn-over. La qualité vieillissante de l'hôtellerie et l'offre limitée en termes de choix est citée à 3 reprises.
- Dans l'ensemble, les agences interrogées ne perçoivent pas l'absence d'établissements classés par Atout France comme un frein. Cette absence de classification peut être déconcertante dans un premier temps, mais les avis et les photos peuvent aujourd'hui avoir plus d'impact sur le touriste que le nombre d'étoiles.
- Le recours à Airbnb n'est mentionné que par une seule agence de voyage qui, par insuffisance de l'offre hôtelière et du fait d'une qualité parfois plus élevée, peut avoir recours à ce type de structures.
- Les agences de métropoles privilégient des contrats avec l'hôtellerie classique.
- L'insuffisance de l'offre hôtelière est citée uniquement par une agence de voyage, étant donné que les autres agences n'enregistrent qu'un faible nombre de clients par an sur cette destination.

## 6.1 ENTRETIENS AUPRES DES AGENCES DE VOYAGES

### Avis sur la destination



### Atouts

- Les agences interrogées estiment que la destination est encore mal connue des touristes et donc peu touristique. Les professionnels remarquent que malgré des atouts non négligeables, l'île n'arrive toutefois pas à se détacher de ses principales faiblesses : l'insécurité et l'insalubrité.
- Pour les agences de voyages, le patrimoine exceptionnel de Mayotte reste sa force la plus importante, notamment grâce à son lagon. Par ailleurs, l'identité française de l'île constitue également un atout majeur pour la clientèle touristique issue de la Métropole.
- Pour 2 agences, un autre atout serait les tarifs moins élevés pour des séjours notamment de plongée, en comparaison aux prix pratiqués par des destinations comme les Seychelles ou les Maldives.

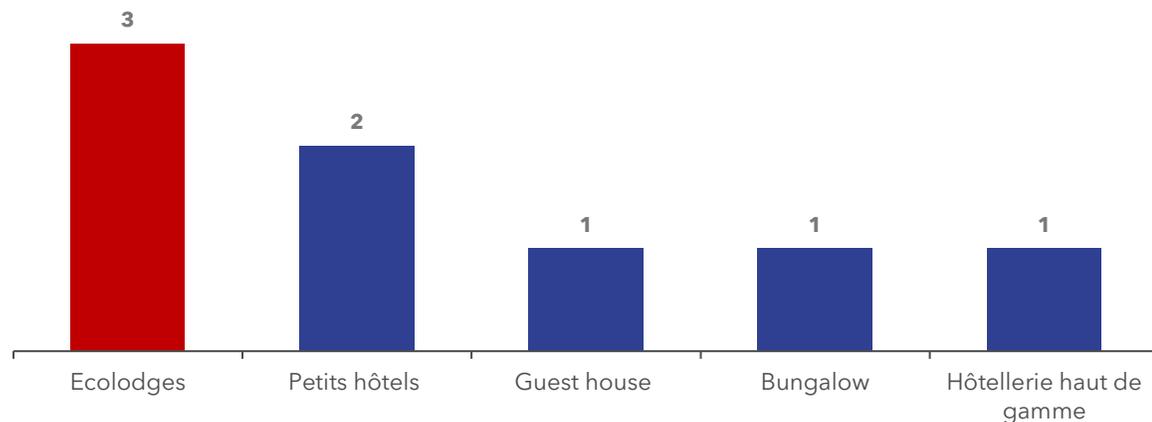
### Faiblesses

- Selon 4 agences de voyage, l'insécurité renvoie une mauvaise image de Mayotte, qui contribue à freiner le tourisme auprès de la clientèle métropolitaine.
- 4 agences de voyage mentionnent un manque d'implication en termes de sens de l'accueil à la fois par les professionnels du tourisme, mais aussi par la population de manière générale. Ces ressentis constituent des obstacles au développement touristique, les touristes ayant le sentiment de ne pas être les bienvenus.
- Le manque de formation au métier du tourisme entraîne une force de travail insuffisante et un niveau de formation qui n'est pas à la hauteur. Une agence précise « *il est primordial de comprendre que le tourisme n'est pas un secteur comme le commerce* » : le personnel doit être formé en conséquence, et non seulement formé à « vendre du tourisme ».
- Les agences implantées en Métropole mentionnent fréquemment le manque de mise en avant des richesses de Mayotte par la communication et établissent notamment des comparaisons avec des destinations voisines telle que La Réunion, qui sont beaucoup plus mises en valeur que Mayotte.
- Enfin, l'accessibilité notamment aérienne et routière reste une faiblesse qui freine de nombreux touristes. L'état des routes dissuade les touristes à louer des voitures et à découvrir l'île, et le coût onéreux des billets ainsi que la distance-temps sont un obstacle majeur à la venue de touristes.

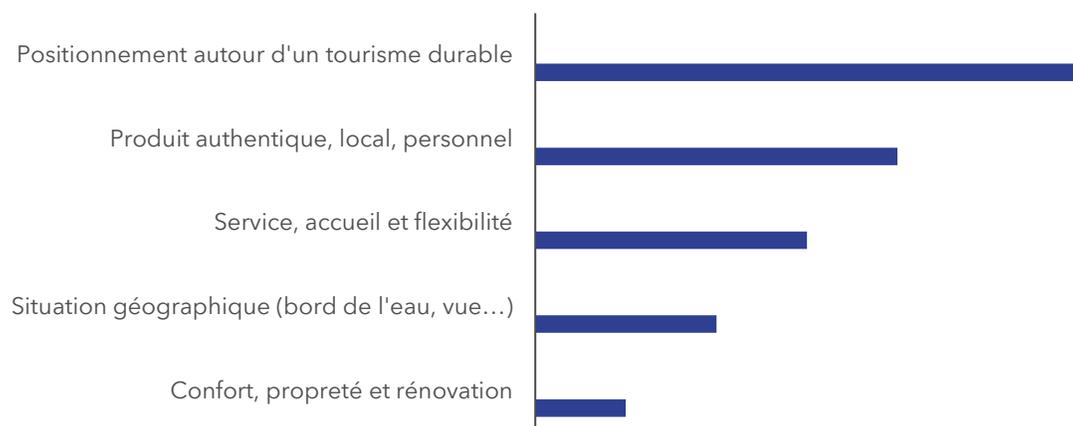
## 6.1 ENTRETIENS AUPRES DES AGENCES DE VOYAGES

Préconisations pour le développement touristique et hôtelier

Type d'hébergement marchand souhaité



Critères à prendre en compte



- Les agences interrogées privilégient les petites structures et déconseillent la création de resorts qui ne seraient pas adaptés aux attentes de leur clientèle.
- Les préconisations s'orientent vers des établissements qui respectent l'environnement naturel de l'île et mettent en valeur la culture et les traditions mahoraises.
- Une seule agence évoque la création d'un hôtel haut de gamme pour une clientèle de plongée qui peut avoir envie d'un confort de haut standing.
- Outre la mention d'un établissement d'affaires à Mamoudzou par une agence, l'ensemble des agences préconise un développement d'hébergement marchand sur le littoral. Toutefois, 2 agences préconisent d'exploiter la richesse de l'intérieur des terres pour créer une offre pittoresque et atypique.
- Les agences interrogées ont répondu à l'unanimité vouloir privilégier le développement d'un tourisme durable notamment au travers de structures respectant l'environnement naturel de Mayotte ainsi qu'une offre tournée vers des activités « nature » telles que la plongée ou l'observation de tortues.
- Il y a une nécessité à développer une offre en hébergement qui mettrait en avant le patrimoine naturel et culturel de Mayotte, notamment grâce à un produit authentique qui valorise la population locale.
- La localisation reste un critère majeur à prendre en compte, d'où une nécessaire valorisation du patrimoine mahorais qui pourrait prendre la forme d'établissements avec vue sur l'eau et/ou le lagon.
- Enfin, les services, l'accueil et le confort de l'établissement sont des éléments majeurs à prendre en compte pour satisfaire une clientèle majoritairement métropolitaine et régionale.

**Mayotte se caractérise par un secteur touristique encore peu développé, mais le développement hôtelier sur la destination est préconisé, à condition qu'il soit réalisé en adéquation avec un tourisme durable, afin de valoriser le patrimoine culturel et naturel de l'île. Pour être compétitif, l'offre hôtelière doit nécessairement être développée.**

- La clientèle des agences de voyage est principalement métropolitaine et séjourne à Mayotte pour une durée d'une semaine à 10 jours. Les groupes sont rares et il serait même impossible d'organiser des séjours pour cette typologie de clientèle étant donné le manque de disponibilités des établissements d'accueil.
- Pour les agences de voyages, les services proposés par l'établissement (activités, location de voiture) ainsi que le cadre naturel sont les principaux critères de sélection de l'hébergement.
- Globalement, les retours des clients ne sont pas négatifs sur la destination, mais les agences se plaignent d'une offre en hébergement vieillissante et insuffisante.
- Les constructions trop massives ou la bétonisation du littoral ne sont pas préconisées pour Mayotte. Les agences de voyage préfèrent le développement de petites structures alliant tourisme durable, activités de nature, confort et authenticité.
- Mamoudzou ne doit plus constituer l'unique zone de développement hôtelier avec une offre en hébergement restreinte dans le nord et le centre ouest. L'exploitation de Petite-Terre en particulier serait judicieuse étant donné les enjeux d'accessibilité qui lui sont associés.

## VII. BENCHMARK

1. Liste des destinations comparables
2. Analyse croisée
3. Tendances sur les hébergements insolites et benchmark sur les DROM
4. Détail par destinations
5. Les principaux leviers du développement du tourisme en outre-mer



## 7.1 LISTE DES DESTINATIONS COMPARABLES

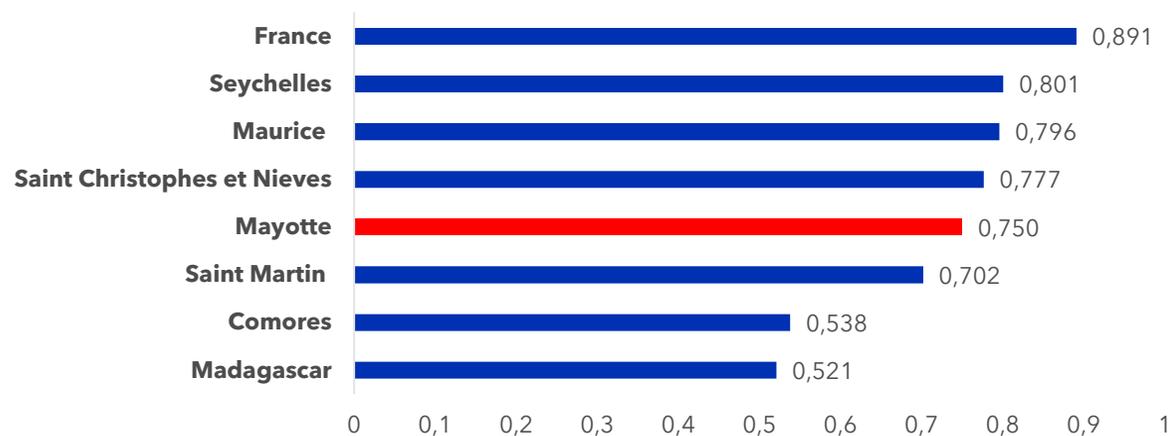
Destination	Zone	Superficie	Population (hab.)	Arrivées touristiques en 2018
<b>MAYOTTE</b>	Océan Indien - Canal du Mozambique	376 km <sup>2</sup>	279 471 (2020)	56 300
<b>GUYANE</b>	Amérique du Sud	83 846 km <sup>2</sup>	283 540 (2019)	155 000
<b>MADAGASCAR</b>	Océan Indien - Canal du Mozambique	587 041 km <sup>2</sup>	27 249 564 (2020)	291 299
<b>COMORES</b>	Océan Indien - Canal du Mozambique	2 612 km <sup>2</sup>	845 477 (2018)	35 900
<b>ARCHIPEL DE ZANZIBAR</b>	Océan Indien - Canal du Mozambique	1 658 km <sup>2</sup>	1 303 569 (2012)	433 474
<b>ILE DE LA REUNION</b>	Océan Indien - Canal du Mozambique	2 504 km <sup>2</sup>	853 659 (2017)	534 630
<b>SEYCHELLES</b>	Océan Indien - Canal du Mozambique	455 km <sup>2</sup>	97 023 (2018)	361 844
<b>ILE MAURICE</b>	Océan Indien - Canal du Mozambique	1 865 km <sup>2</sup>	1 265 637 (2019)	1 399 408
<b>NOUVELLE CALEDONIE</b>	Pacifique Sud	18 576 km <sup>2</sup>	271 940 (2020)	130 457
<b>SAINT-BARTHELEMY</b>	Caraïbes	25 km <sup>2</sup>	9 793 (2016)	275 000
<b>SAINT-MARTIN (Antilles)</b>	Caraïbes	93 km <sup>2</sup>	75 000 (2017)	178 000
<b>SAINT-CHRISTOPHE-ET-NIEVES (Antilles)</b>	Caraïbes	260 km <sup>2</sup>	56 345 (2019)	125 000

## 7.2 ANALYSE CROISÉE : ENVIRONNEMENT

Les destinations à l'étude présentent des **niveaux de développement, d'accessibilité et de développement touristiques disparates**. Tandis que Maurice et La Réunion se démarquent avec des niveaux de fréquentation touristique élevés, Mayotte fait partie des destinations les moins touristiques en nombre d'arrivées après l'archipel des Comores.

### Des niveaux de développement différents

IDH en 2018



(Source : populationdata.net - 08/2020)

A travers le sud de l'Océan Indien, les Seychelles et Maurice disposent des IDH les plus élevés avec des niveaux respectifs de 0,801 et 0,796. Mayotte se situe à un niveau intermédiaire avec un IDH de 0,750, qui est toutefois nettement inférieur au niveau national qui s'établit à 0,891 en 2018.

Le PIB par habitant de Mayotte s'élève à 9 380 € en 2017, un niveau nettement inférieur aux destinations comparables ; l'espérance de vie atteint une moyenne de 75 ans en 2019, l'indice de fécondité par femme est de 4,6 enfants par femme en 2019 et le taux d'alphabétisation est d'environ 90 %.

En terme de développement, Mayotte se situe donc à un niveau plus élevé que les Comores et Madagascar qui possèdent les niveaux d'IDH les plus faibles de la sélection (respectivement 0,538 et 0,521).

### Des potentiels touristiques hétéroclites

Le projet d'association des **Iles Vanille** qui vise à coupler les destinations que sont Mayotte, les Comores, Madagascar, La Réunion, Maurice et les Seychelles a pour but de valoriser le potentiel de développement touristique commun entre ces îles. Ces destinations se positionnent sur des segments différents et complémentaires :

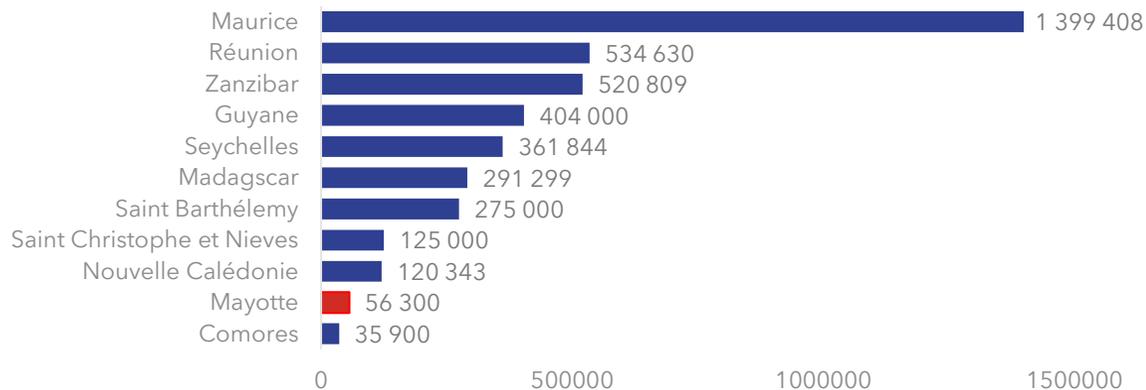
- **Tourisme balnéaire** : Maurice et les Seychelles (avec une sensibilité portée à l'écotourisme)
- **Tourisme de plongée** : Madagascar et les Seychelles
- **Tourisme de nature et sportif** : La Réunion

Mayotte reste encore **en retrait avec un positionnement peu affirmé** en comparaison aux autres îles Vanille mais présente un certain potentiel pour se positionner autour d'une offre de plongée et d'écotourisme, notamment avec la mise en avant de son lagon.

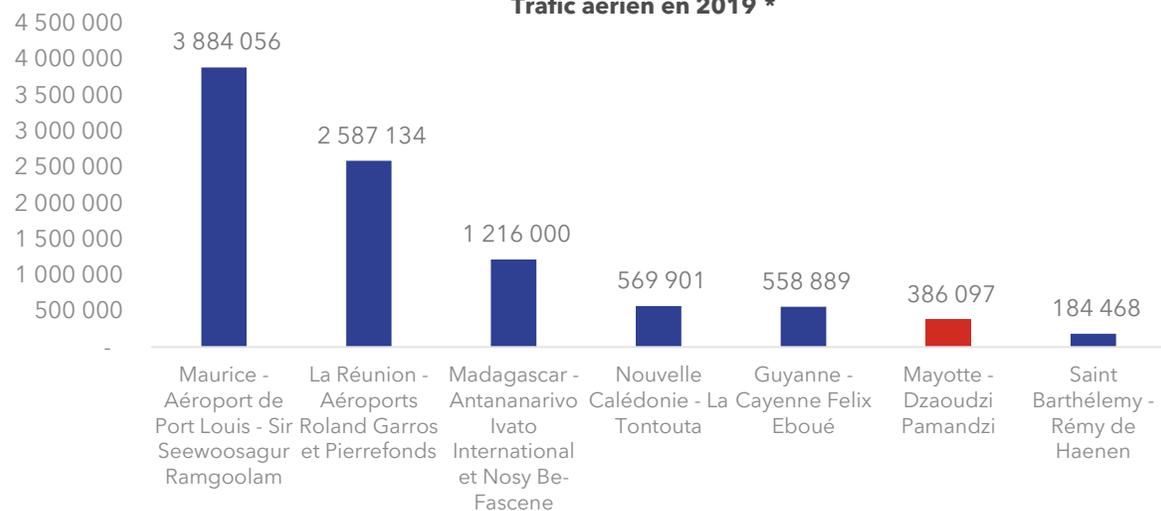
## 7.2 ANALYSE CROISÉE : DONNÉES TOURISTIQUES

Un retard en termes de fréquentation touristique justifié par une accessibilité limitée

Arrivées touristiques par destination en 2018



Trafic aérien en 2019 \*



\* Saint-Barthélemy, Mayotte, la Guyane et Maurice ne possèdent qu'un seul aéroport ; la Réunion en possède deux ; et la Nouvelle-Calédonie et Madagascar en possèdent plusieurs mais le nombre de passagers sur tous les aéroports cumulés n'est pas disponible.

Maurice enregistre 1,3 million de touristes en 2018 et La Réunion compte un demi-million de touristes. Ces deux destinations sont les leviers touristiques des îles Vanilles en termes de volume de voyageurs. Alors que le tourisme d'agrément est très développé à Maurice eu égard à ses plages et une hôtellerie de standing, à La Réunion le tourisme affinitaire est prépondérant avec 40 % des visiteurs.

Madagascar, bien que nettement supérieur en termes de population et de superficie, enregistre environ 300 000 arrivées touristiques par an. Les instabilités politiques mettent à mal le développement de Madagascar, néanmoins le développement de la destination axé sur tourisme durable en fait une destination au potentiel touristique comparable à celui de Mayotte.

Mayotte reste en retrait en termes d'arrivées touristiques avec seulement 56 300 touristes enregistrés en 2018, ce qui est déjà deux fois plus élevé qu'aux Comores.

Bien que l'ensemble de ces destinations soient éloignées en termes de distance et de temps aux grands marchés européens, certaines destinations réussissent à capter davantage de flux que d'autres. Ce sont les aéroports de l'île Maurice et de La Réunion qui ont accueilli le plus de passagers en 2019 avec respectivement 3 884 056 et 2 587 134 passagers, suivis par les deux principaux aéroports malgaches avec plus de 1,2 million de passagers.

En 2019, l'aéroport de Mayotte Dzaoudzi-Pamandzi de son côté a accueilli 387 769 passagers, soit 30,6 % de moins que la Guyane, autre région d'outre-mer française d'une population relativement similaire. Mayotte est en effet une destination peu desservie et sa connectivité avec les principaux émetteurs reste très limitée, à l'exception d'une liaison avec Paris-Charles de Gaulle, ce qui limite son attractivité touristique au marché francophone.

**Ces écarts de fréquentation touristique et aérienne traduisent des accessibilités inégales. En effet, les flux touristiques de ces destinations insulaires sont dépendantes de l'accessibilité aérienne des destinations. Maurice et La Réunion sont des destinations très connectées à des hubs mondiaux tandis que Mayotte reste un territoire très dépendant de la France métropolitaine et de La Réunion.**

(Source : Union des Aéroports Français, Site des aéroports - 11/2020)

## 7.2 ANALYSE CROISÉE : DONNÉES TOURISTIQUES

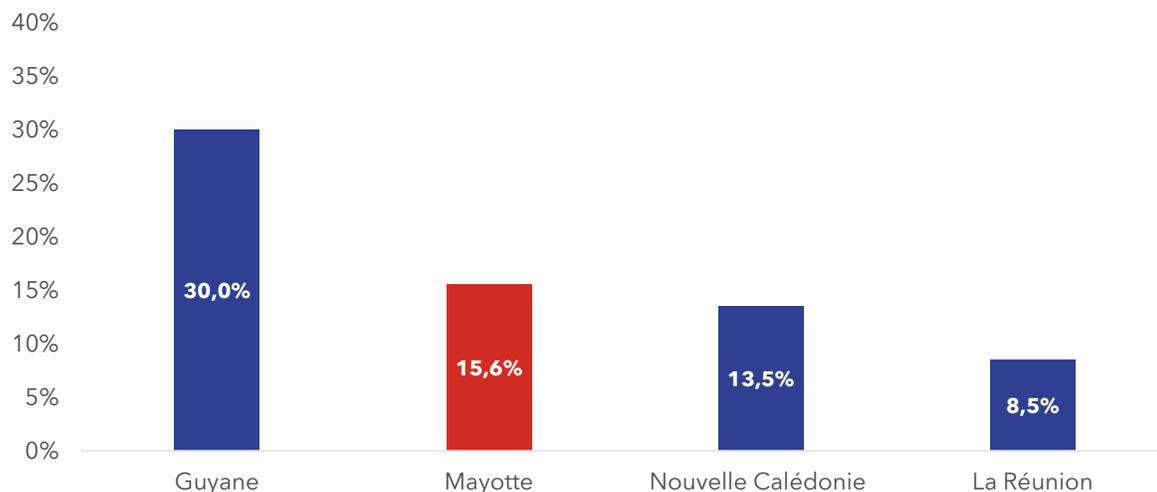
### Un tourisme marqué par l'affinitaire

Du fait de la prépondérance de la clientèle affinitaire, Mayotte dispose de la durée moyenne de séjour la plus importante comparée aux autres destinations. Celle-ci s'élève à 32 jours contre 20 jours à Madagascar, 17 jours à La Réunion et 10,3 jours à Maurice en moyenne.

La durée de séjour étant liée au motif du voyage, les touristes affinitaires séjournent en moyenne 39 jours à Mayotte contre 15 jours pour un touriste d'affaires.

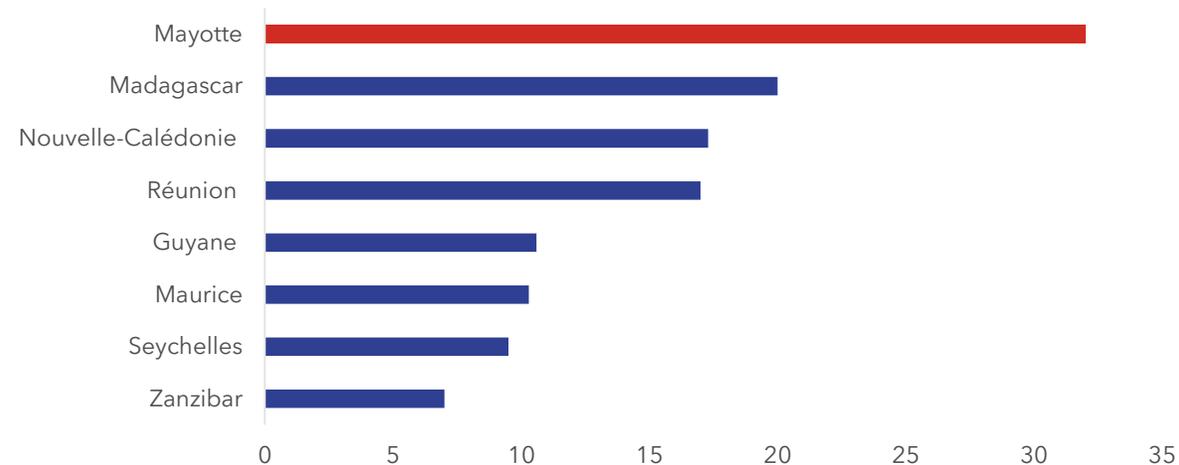
Zanzibar, les Seychelles et Maurice étant des destinations qui attirent davantage le tourisme d'agrément, la durée moyenne de séjour de ces destinations est moindre et ne dépasse pas 10 jours.

Part de clientèle affaire 2018



(Source : Organisme de tourisme des destinations données, INSEE - 08/2020)

Durée Moyenne de séjour 2018



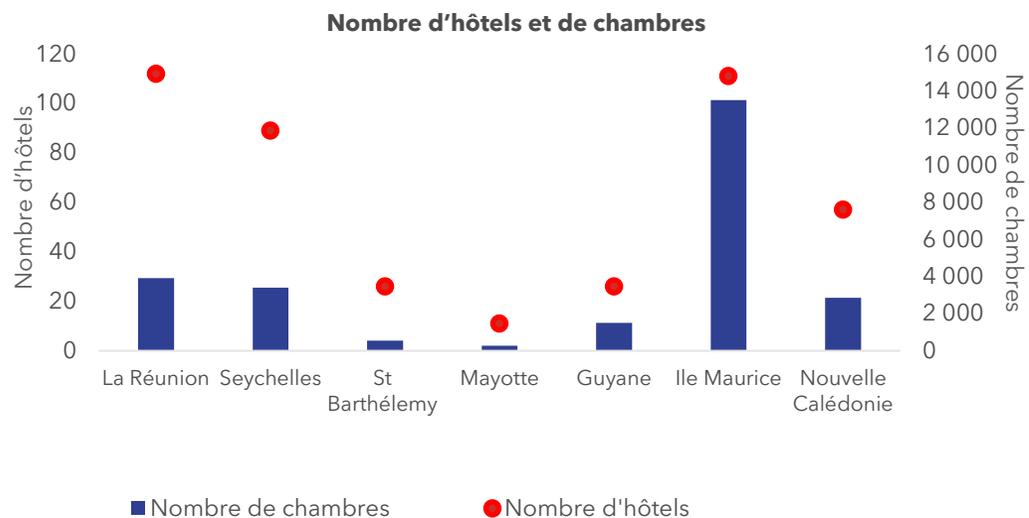
(Source : Organisme de tourisme des destinations données, INSEE - 08/2020)

Largement dominées par le tourisme affinitaire et le tourisme de loisirs, ces destinations enregistrent une très faible part de tourisme d'affaires en termes de nombre d'arrivées touristiques : la Guyane est celle qui compte la plus grande part de tourisme d'affaires (30 %). Avec 15,6 % de touristes d'affaires, Mayotte se place devant la Nouvelle-Calédonie (13,5 %) et La Réunion (8,5 %).

A noter que le tourisme d'affaires comprend également les nuitées générées par la fonction publique.

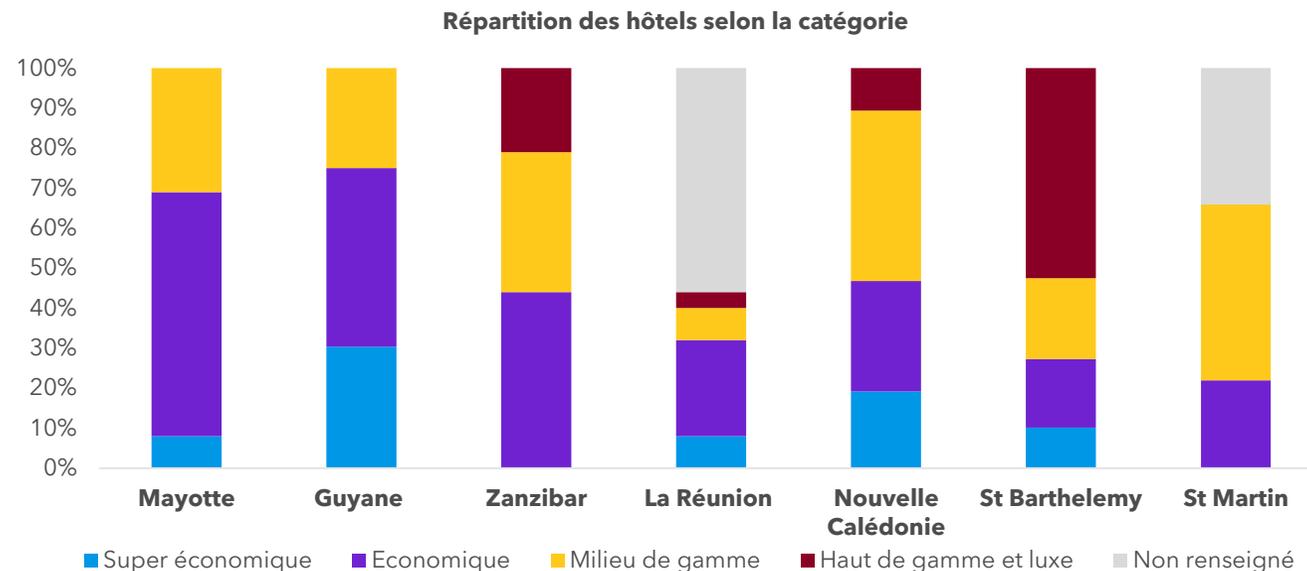
**La présence d'expatriés et le fort lien entretenu avec la France à Mayotte, Madagascar, la Nouvelle Calédonie, La Réunion et la Guyane justifient la prédominance d'un tourisme affinitaire. Le développement économique relativement limité de ces destinations explique quant à lui la faible part du tourisme d'affaires.**

## 7.2 ANALYSE CROISÉE : MARCHÉ HÔTELIER



Madagascar : 3 147 hôtels pour 28 412 chambres (2017)

- Mayotte compte un nombre minime d'hôtels comparé aux autres destinations, avec 11 établissements hôteliers pour un total de 266 chambres.
- Madagascar étant le territoire le plus vaste (587 041 km<sup>2</sup>, contre 374 km<sup>2</sup> pour Mayotte), c'est celui qui compte le plus d'établissements parmi les destinations étudiées : 3 147 hôtels pour 28 412 chambres. Son marché hôtelier est donc peu comparable à celui de Mayotte en termes de volume.
- Les Seychelles disposent de 3 400 chambres pour 89 hôtels, bien plus que Saint-Barthélemy qui compte 550 chambres pour 26 hôtels.
- L'île Maurice se démarque avec une capacité hôtelière par établissement plus importante que sur les autres destinations (plus de 100 chambres).
- Les Seychelles, l'archipel de Zanzibar et l'île Maurice disposent d'une offre hôtelière beaucoup plus internationale, avec l'implantation des groupes d'hôtels internationaux. C'est un atout non négligeable pour attirer une clientèle étrangère qui, sans références sur un territoire, s'attache aux standards de l'hôtellerie classique.



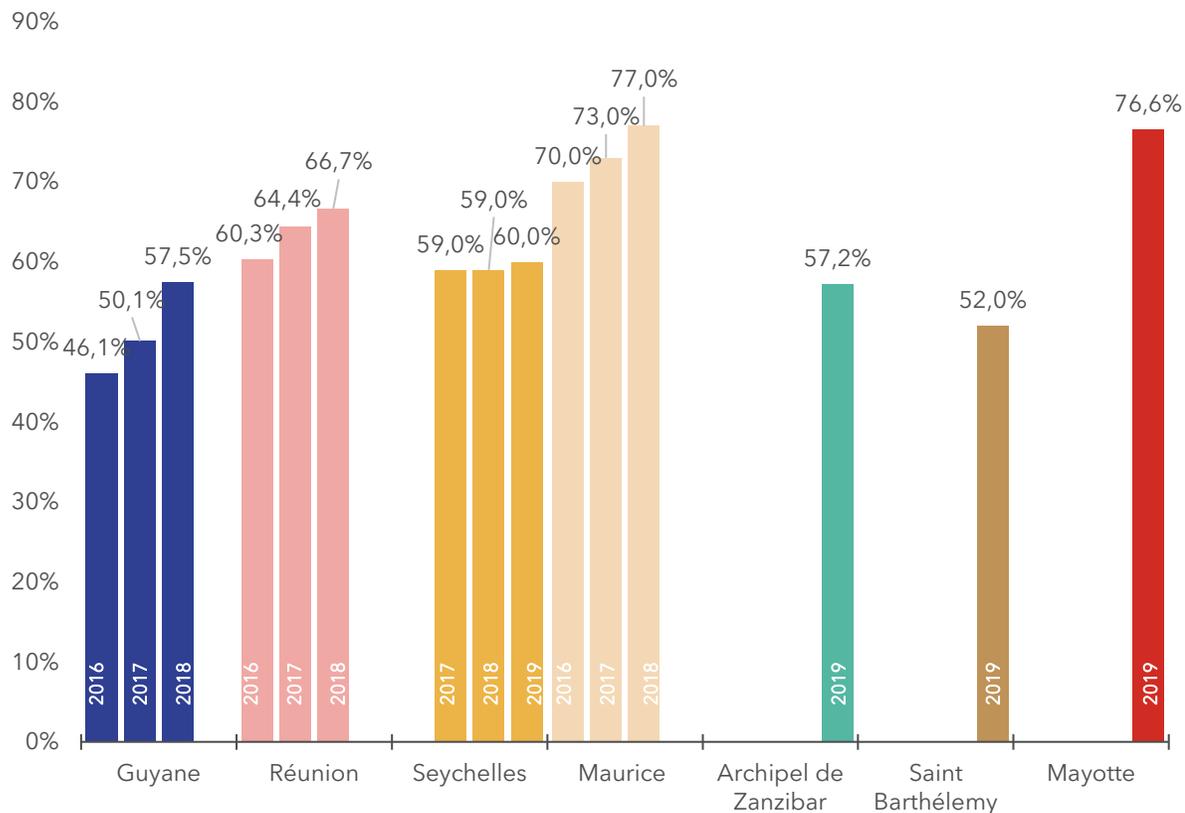
- A Mayotte, le créneau économique domine dans l'offre hôtelière, tandis que l'offre haut de gamme est inexistante et l'offre super-économique est minoritaire.
- L'offre hôtelière de la Guyane se positionne sur les mêmes segments avec toutefois une prédominance de l'offre économique. Zanzibar à l'inverse ne dispose pas d'hôtels super-économiques et l'offre haut de gamme y est représentée à hauteur de 21 %.
- La Réunion, la Nouvelle Calédonie et Saint-Barthélemy ont des hôtels sur l'ensemble des créneaux mais l'offre haut de gamme est particulièrement développée à Saint-Barthélemy.

### Classification Atout France dans les territoires français

- Seul 1 hôtel est classé selon les normes Atout France à Mayotte, contre 59 établissements classés à La Réunion, dont une majorité d'établissements 3\*. Sur un total de 112 hôtels de tourisme en 2020, 55 sont classés (49 %).
- La Guyane compte 16 établissements classés dont huit 3\*. Sur un total de 26 hôtels et résidences de tourisme, l'offre en établissements classés selon les normes Atout France s'élève ainsi à 61,5 %.
- Saint-Barthélemy comporte 8 établissements classés dont 7 étant des 5\*. La Nouvelle-Calédonie compte quant à elle 6 établissements classés soit seulement 10,5 % de son offre.

## 7.2 ANALYSE CROISÉE : TAUX D'OCCUPATION

Evolution des taux d'occupation



- Mayotte enregistre l'un des taux d'occupation les plus élevés parmi les destinations comparées. Cette performance se justifie par le faible développement de l'offre et la forte présence de la clientèle d'affaires liée à la fonction publique qui permettent aux hébergements d'enregistrer des niveaux de remplissage très performants.
- Seul Maurice affiche des niveaux comparables, mais le motif de séjour dans les établissements est avant tout d'agrément.
- L'activité économique de La Réunion cumulée au tourisme de loisirs permettent aux hôtels de La Réunion d'afficher un taux d'occupation supérieur à 60 %.
- Les autres destinations, telles que les Seychelles ou l'Archipel de Zanzibar, affichent un niveau de remplissage légèrement plus faible, mais tout à fait correct pour des destinations axées loisirs.

(Source : Organisme du tourisme des destinations données - 08/2020)  
\* Taux d'occupation moyen des hôtels interrogés

## 7.3 LES GRANDES TENDANCES DES HEBERGEMENTS INSOLITES

### Définition et origine des hébergements insolites

Le caractère "insolite" de l'hébergement peut provenir de l'architecture ou de l'usage inattendu ou détourné de leur vocation initiale mais également par une activité surprenante, par une originalité des prestations ou par une situation géographique privilégiée.

Les premiers hébergements insolites sont apparus avant les années 2000, mais ces derniers n'étaient considérés que, comme des "hôtels particuliers" ; "différents des autres". En effet, ces hébergements étaient assez singuliers, il s'agissait de réaménagements de phare, de péniche ou bien de wagons. En effet, depuis le 21<sup>ème</sup> siècle, les hébergements dits « classiques » laissent place aux hébergements insolites, les touristes cherchant des formes d'hébergements alternatives se rapprochant de l'environnement.

### Les différents types d'hébergements insolites existants

233 types d'hébergements insolites sont aujourd'hui recensés en France, qui se sont notamment multipliés ces dernières années dans tous les pays et de façon extrêmement variée :

- **Les habitations nomades** (les yourtes, les roulottes, les caravanes, les chariots western, les tentes ou encore les tipis)
- **Les cabanes** (les cabanes dans les arbres, sur terre ou sur l'eau, les nids, les huttes ou les bulles)
- **Les hébergements véhicules** (les wagons, les bus, les péniches ou les avions)
- **Les habitations éphémères** (les igloos, les châteaux de glaces ou les hôtels popup)
- **Les structures détournées** (les pigeonniers, les monastères, les églises, les abbayes, les moulins, les phares, les grues, les hôpitaux, les prisons, les forteresses militaires et bien les châteaux)

Ce développement de l'offre bénéficie au voyageur car les hébergeurs doivent redoubler d'imagination et proposer des services de qualité s'ils veulent se démarquer de la concurrence.

Les principaux hébergements insolites en France sont des cabanes, des yourtes, des tipis, des roulottes, des bulles et enfin des lodges.

### L'évolution de la demande

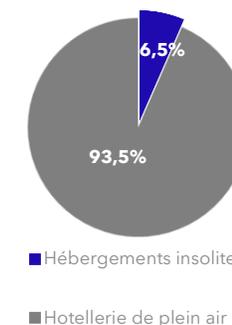
Un « retour au vert » est observé depuis quelques années, avec un accroissement de la demande pour des séjours en forêt, ou dans des réserves naturelles. Eloigné des nuisances des zones urbaines et des plages très convoitées, ce type d'hébergement séduit une nouvelle clientèle, prête à dépenser plus pour un séjour ou des vacances qui sortent de l'ordinaire.

L'offre est de plus en plus riche : avec près de 5 000 hébergements insolites disponibles, le secteur offre près d'un million de nuitées pour environ 60 000 clients. (Les Echos, 2019).

En 2016, le chiffre d'affaires du marché de l'hébergement insolite représentait 160 millions d'euros soit 6,5% du chiffre d'affaires global de l'hôtellerie de plein air en France.

Selon les prévisions, en 2020, le chiffre d'affaires devrait atteindre le double soit 320 millions d'euros, pour croître par la suite de 20% annuellement. De plus, malgré le développement accru de l'offre d'hébergement, le nombre de nuitées augmente.

Part de l'hôtellerie insolite au sein de l'hôtellerie de plein air en 2016



Source : Insee - 11/2020

## 7.3 BENCHMARK DES HÉBERGEMENTS INSOLITES DANS LES DROM

5 établissements ont été sélectionnés selon leur gamme, leurs prestations, leurs types de logements et leur localisation dans les départements et territoires d'outre-mer, afin de rendre compte de l'état qualitatif de l'offre actuelle :

- **Créneau haut de gamme :**

- La Vieille Cheminée, Chamarel, Ile Maurice ;
- Moorea Fare Miti, Ile de Moorea, Polynésie française ;
- West Indies Cottage, Pointe-Noire, Guadeloupe ;

- **Créneau milieu de gamme :**

- Les Yourtes aux Fruits, La Foa, Nouvelle-Calédonie ;
- La Ferme du Kilimandjaro, La Plaine des Cafres, La Réunion.

Les établissements hôteliers étudiés se distinguent de l'offre hôtelière traditionnelle par la **structure inhabituelle de l'hébergement** qu'ils proposent à leurs hôtes : les différentes yourtes, roulottes, moulins, bungalows, cabanes et caravanes ont été dotés de tout l'équipement nécessaire pour un **séjour confortable dans un environnement naturel**. Aucun groupe hôtelier n'est représenté, **100 % des établissements mis en avant sont indépendants**. Les tarifs ne sont pas excessivement élevés pour des établissements milieu et haut de gamme : ils sont compris entre 70 € et 136 € la nuit pour deux personnes (celui de Moorea Fare Miti est cependant indisponible).

**Ils ont tous été ouverts dans les années 2010** (dont deux en 2018, les Yourtes aux Fruits et la Ferme du Kilimandjaro) et présentent tous un état qualitatif bon ou satisfaisant, dont un qui a été rénové intégralement en 2017 (la Vieille Cheminée). Les logements ont chacun une architecture extérieure atypique, parfois unique, et font partie de complexes hôteliers qui disposent d'entre 2 et 8 habitations, pour une capacité totale allant de 4 personnes (la Ferme du Kilimandjaro) à 32 personnes (Moorea Fare Miti). Ils prennent place à chaque fois dans un vaste espace au cœur d'un bel environnement naturel typique de leur territoire, que ce soit près de jardins tropicaux (Moorea Fare Miti, West Indies Cottage) ou sur le terrain d'une petite exploitation agricole (la Vieille Cheminée, les Yourtes aux Fruits, la Ferme du Kilimandjaro) ; et avec vue sur des massifs volcaniques (la Ferme du Kilimandjaro) ou bien sur un lagon (Moorea Fare Miti). Chacun propose des terrasses privatives et deux d'entre eux disposent de piscines extérieures (West Indies Cottage, la Vieille Cheminée) pour permettre aux hôtes de se détendre ; le Moorea Fare Miti propose même des massages à ses hôtes. **Dans l'ensemble, les établissements étudiés bénéficient d'une très bonne e-reputation** avec des pages Facebook actives (entre 1 500 et 6 500 mentions j'aime) et avec une note moyenne de 9/10 sur Booking (3 inscrits) et de 4,75/5 sur TripAdvisor (4 inscrits).

Les chambres apparaissent plutôt classiques et ne sont pas toujours séparées de la pièce principale du fait de la catégorie de logement (Les Yourtes aux Fruits, la Ferme du Kilimandjaro) mais restent typiques de leur environnement, et sont entourées de structures en bois ou en toile et décorées d'objets artisanaux. Tous les logements disposent d'une salle de bain privative et d'un équipement de base permettant un séjour confortable, et certains proposent des équipements un peu plus rares et authentiques comme des cheminées (la Vieille Cheminée), des poêles à bois (la Ferme du Kilimandjaro) ou des jacuzzis (West Indies Cottage).

**L'offre de services est globalement bien développée, et en adéquation avec l'esprit des hébergements.** Deux établissements proposent des petits-déjeuners (West Indies Cottage, les Yourtes aux Fruits) et quatre proposent des repas : deux sous forme de table d'hôtes (la Ferme du Kilimandjaro, les Yourtes aux Fruits), et deux autres sous la forme de livraison de repas (la Vieille Cheminée et West Indies Cottage qui propose en plus la préparation de paniers pique-nique sur demande). Tous disposent d'un parking et la plupart possède un service de blanchisserie, une aire de jeux pour enfants et un barbecue. Pour pouvoir se déplacer, deux proposent une location de vélos (Moorea Fare Miti, la Vieille Cheminée) et le Moorea Fare Miti fait profiter d'une navette aéroport, pendant que le West Indies Cottage a un partenariat avec des agences de location de voiture. Enfin, trois établissements proposent des activités, que ce soit pour mieux connaître le métier de leurs propriétaires (visite de la ferme en vente de produits agricoles à la Vieille Cheminée ; visite du rucher et ventre de miel à la Ferme du Kilimandjaro) ou alors pour partir à la découverte du territoire comme avec des balades à cheval, du canoë-kayak, de la plongée, des randonnées ou encore des tours guidés en voiture. Les établissements milieu de gamme sont néanmoins ceux qui proposent le moins d'activités extérieures, mais cela peut se justifier par le fait qu'ils soient tenus par des particuliers et non par des hôteliers.

Etablissement	La Vieille Cheminée	Moorea Fare Miti	West Indies Cottage	Les yourtes aux fruits	La ferme du Kilimandjaro
Localisation	Route principale Chamarel Ile Maurice	Haapiti côté mer Hauru, île de Moorea Polynésie française	62 chemin des plaines Pointe Noire, Basse-Terre Guadeloupe	127 route de Pocquereux La Foa, Grande Terre Nouvelle Calédonie	10 impasse Bernard Céleste La Plaine des Cafres La Réunion
Logement vu de l'extérieur					
Type de logement	Chalets, cabanes et lodges	Bungalows traditionnels	Moulin, bungalow, caravane et cabanes	Yourtes	Roulottes
Caractéristiques	Situé dans la campagne mauricienne, dans une petite ferme agricole ; à proximité de la Rhumerie de Chamarel, de la plage du Morne, des gorges de Rivière Noire et à 50 kilomètres de Port Louis. Structure inscrite dans une démarche éco-responsable.	Implanté sur l'île de Moorea et entouré de jardins tropicaux, au bord d'un lagon et d'une plage, à 2 kilomètres du village d'Haapiti et à 30 kilomètres de l'aéroport de Moorea. Complexe de 8 bungalows avec toit en chaume traditionnel et parquet au sol.	Ensemble de cottages installés dans un cadre tropical sur Basse-Terre, à 8 kilomètres du village de Pointe Noire et à 40 kilomètres de Pointe-à-Pitre. Nombreuses activités disponibles à proximité : kayak, plongée, plages, randonnées, réserve Cousteau, maison du cacao.	Situé sur Grande-Terre près d'une rivière, à 7 kilomètres du village de La Foa et à 110 kilomètres de Noumea. Yourtes installées sur une exploitation agricole avec un verger et qui ont une vue sur la montagne.	Ensemble de deux roulottes implantées sur un terrain de 3000m <sup>2</sup> situé à 12 kilomètres de la ville du Tampon et à 25 kilomètres du Piton de la Fournaise. Le terrain est à 1 600 mètres d'altitude et appartient à une ferme apicole, avec vue sur le littoral sud et le massif du Piton des Neiges.
Catégorie	Haut de gamme	Haut de gamme	Haut de gamme	Milieu de gamme	Milieu de gamme
Groupe ou réseau	Indépendant	Indépendant	Indépendant	Indépendant	Indépendant
Etat qualitatif	Bon état qualitatif, rénovation complète en 2017	Etat qualitatif satisfaisant, ouvert depuis au moins 2007	Bon état qualitatif, ouverture entre 2010 et 2014	Bon état qualitatif, ouverture en 2018	Bon état qualitatif, ouverture en 2018
E-reputation	<b>Booking</b> : 9/10 sur 170 avis <b>TripAdvisor</b> : 4,5/5 sur 125 avis Page Facebook active (6 500 mentions j'aime)	<b>Booking</b> : 8,7/10 sur 133 avis <b>Trip Advisor</b> : 4,5/5 sur 262 avis Travellers' Choice Page Facebook active (4 600 mentions j'aime)	<b>Booking</b> : 9,6/10 sur 32 avis <b>Trip Advisor</b> : 5/5 sur 247 avis Traveller's Choice Page Facebook active (2 400 mentions j'aime)	<b>TripAdvisor</b> : 5/5 sur 8 avis Page Facebook active (1 500 mentions j'aime)	Page Facebook active (1 800 mentions j'aime)

Etablissement	La Vieille Cheminée	Moorea Fare Miti	West Indies Cottage	Les yourtes aux fruits	La ferme du Kilimandjaro
<b>Localisation</b>	Route de Plaine Champagne B104 Chamarel Ile Maurice	Haapiti côté mer Hauru, île de Moorea Polynésie française	62 chemin des plaines Pointe Noire, Basse-Terre Guadeloupe	127 route de Pocquereux La Foa, Grande Terre Nouvelle Calédonie	10 impasse Bernard Céleste La Plaine des Cafres La Réunion
<b>Chambre</b>					
<b>Capacité totale</b>	6 logements pour 2 à 6 personnes 22 personnes au total	8 bungalows de 4 personnes 32 personnes au total	6 logements pour 2 à 5 personnes 21 personnes au total	2 yourtes 7 personnes au total	2 roulottes 4 adultes et 2 enfants au total
<b>Types de chambres / logements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chalets</li> <li>- Cabane</li> <li>- Lodge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bungalow côté plage</li> <li>- Bungalow vue sur jardin</li> <li>- Bungalow supérieur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 cabanes perchées</li> <li>- 1 roulotte</li> <li>- 1 moulin (45m<sup>2</sup>)</li> <li>- 1 bungalow (60m<sup>2</sup>)</li> <li>- 1 caravane (35m<sup>2</sup>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yourte Citron : pour 3 personnes</li> <li>- Yourte Litchi : pour 4 personnes (27m<sup>2</sup>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 roulottes identiques pour 2 personnes et 1 enfant chacune</li> </ul>
<b>Services et équipements</b>	Salle de bain privative Linge de lit Cuisine équipée Jardin privatif Climatisation (5 logements) Produits d'accueil Cheminée (3 logements ; fourniture de bois sur demande) Barbecue (sur demande) Ventilateurs Table et fer à repasser Adaptateur Produits ménagers	Salle de bain privative Linge de lit Coin cuisine Terrasse Accès WiFi	Salle de bain privative Linge de lit Cuisine équipée Terrasse privative Climatisation (caravane) Accès WiFi Produits d'accueil Jacuzzi dans 2 cabanes	Salle de bain privative Linge de lit Cuisine équipée Terrasse de 18m <sup>2</sup> et jardin Equipements pour bébé Panneaux photovoltaïques	Salle de bain privative Linge de lit Terrasse privée Accès WiFi Chauffage Produits d'accueil Poêle à bois avec bois à disposition Electricité solaire Possibilité de rajouter un lit enfant

Etablissement	La Vieille Cheminée	Moorea Fare Mitī	West Indies Cottage	Les yourtes aux fruits	La ferme du Kilimandjaro
Localisation	Route principale Chamarel Ile Maurice	Haapiti côté mer Hauru, île de Moorea Polynésie française	62 chemin des plaines Pointe Noire, Basse-Terre Guadeloupe	127 route de Pocquereux La Foa, Grande Terre Nouvelle Calédonie	10 impasse Bernard Céleste La Plaine des Cafres La Réunion
Environnement					
Services annexes	Parking Piscine extérieure Vente et dégustation de produits de saison fabriqués à la ferme Livraison de repas sur demande Paniers pique-nique sur demande Ménage quotidien Bar Lounge Service de blanchisserie Aire de jeux pour les enfants Petite épicerie au bureau d'accueil Location de vélos Visite de la ferme sur demande Balades à pied ou à cheval (écurie sur place) Gardien présent 24h/24 WiFi gratuit à la réception et location de boîtiers WiFi 4G	Parking Salon extérieur avec barbecue Épicerie sur place Service de blanchisserie Location de vélos Dépôt de pain Offre de massages sur demande Organisation sur demande de tours guidés de Moorea et ses alentours Canoë-kayak et équipements de plongée à disposition Terrain de beachvolley et pétanque Navette aéroport (en supplément)	Parking Piscine extérieure Petit déjeuner (en supplément) Dîner (en supplément) Barbecue Animaux domestiques acceptés Partenariat avec des agences de location de voiture	Parking Petit déjeuner continental 1500 CFP (= 12,40 €), petit-déjeuner américain 2000 CFP (= 16,50 €), servis à la yourte ou à déguster avec les hôtes Table d'hôtes sur la propriété  <i>Prochainement : barbecue, réfrigérateur commun, boulodrome et deux emplacements de camping</i>	Parking Table d'hôtes sur la propriété en été (15 € par personne) Cuisine extérieure Aire de jeux pour enfants Sentier de randonnée à proximité Visite gratuite du rucher Vente de miel et produits dérivés à la boutique Boisson chaude offerte à l'arrivée
Tarif	A partir de 75 € la nuit pour deux personnes	NC	136 € la nuit pour 2 personnes	8 500 CFP pour 2 personnes (= 70,15 € - taux de change 10/2020)	110 € la nuit pour deux personnes (petit déjeuner inclus)

## 7.4 DETAIL PAR DESTINATION - MAYOTTE

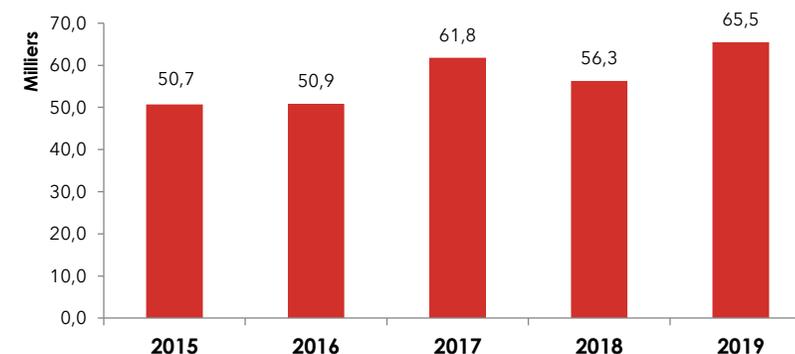
(Source: INSEE - 07/2020)

DESCRIPTION	
<p><b>Chiffre-clés</b> : Département français d'outre-mer de 376 km<sup>2</sup> de superficie, 279 471 habitants (2020), chef-lieu : Mamoudzou.</p> <p><b>Climat</b> : climat tropical et maritime. Saison sèche d'avril à novembre (24°C-28°C) et saison des pluies (ou saison chaude) de novembre à mai (29°C à 34°C). Mayotte n'est pas officiellement en zone cyclonique.</p> <p><b>Paysage</b> : lagons, formation volcanique, montagnes et plages</p> <p><b>Contexte sécuritaire</b> : contestations populaires et instabilité</p>	<p><b>Accessibilité</b></p> <p><b>Aérien</b> : Aéroport de Mayotte : 387 769 passagers en 2019 5 compagnies aériennes et 11 destinations réparties sur 4 pays Deux destinations phares: La Réunion et Paris CDG</p> <p><b>Maritime</b> : 6 escales et 3 279 passagers en 2018</p>
Renommée de la destination	

4<sup>ème</sup> destination d'excellence européenne selon le concours EDEN 2010

DONNEES TOURISTIQUES					
OFFRE EN HEBERGEMENT	DEMANDE HÔTELIÈRE				
<p><b>Capacité</b> : 11 hôtels, 4 résidences de tourisme et 45 gîtes et chambres d'hôtes - 1 seul hôtel classé</p> <p><b>Répartition catégorielle des hôtels:</b> Super économique : 8,3 % Economique : 60,5 % Milieu de gamme : 31,2 %</p> <p><b>Taille moyenne des hôtels</b> : 24 chambres</p>	<p><u>DMS</u> (2017) 32 nuits (source INSEE)</p> <p><u>Mix-clientèle</u> : Agrément: 18% Affinitaire: 62% Affaire: 15,6</p> <p><b>Performances hôtelières</b></p> <table border="1"> <tr> <th>Mayotte 2019</th> <th>Taux d'occupation</th> </tr> <tr> <td></td> <td>76,6%</td> </tr> </table>	Mayotte 2019	Taux d'occupation		76,6%
Mayotte 2019	Taux d'occupation				
	76,6%				

Arrivées touristiques à Mayotte entre 2015 et 2018



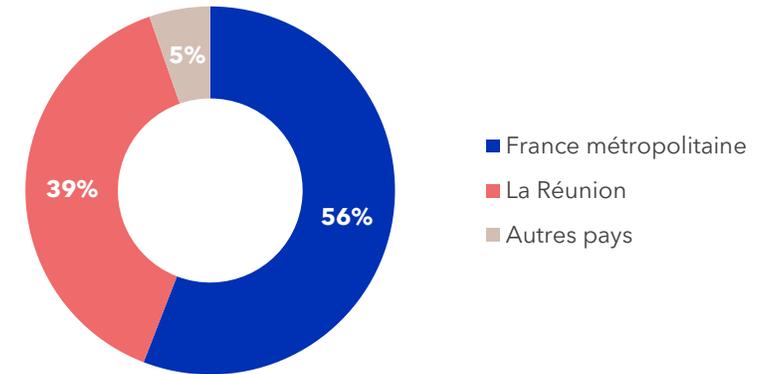
## MARCHE TOURISTIQUE

Provenance des touristes à Mayotte en 2018

**Sites touristiques :** Grande-Terre, Combani, Mamoudzou, Mont Choungui, Petite-terre, Dzaoudzi, Lac Dziani, Ilot de Saziley

**Loisirs :** plongée, sports nautiques et randonnées

**Événement :** Raid des Amazones 2010



## SWOT

### ATOUTS

- Atouts naturels et culturels
- Territoire français et européen

### FAIBLESSES

- Offre hôtelière qui a tendance à se dégrader
- Déficit d'infrastructures relatives à l'assainissement, au transport
- Coût du transport aérien
- Coût de séjour élevé
- Absence d'aménagement des sites touristiques et présence de déchets sur les sites
- Plateforme d'alimentation des hôtels inexistantes
- Fort turnover du personnel hôtelier, entravant la constitution d'une main d'œuvre qualifiée

### OPPORTUNITES

- Développement d'un tourisme de niche respectueux de l'environnement
- Offre aérienne en cours de diversification profitable au désenclavement de l'île

### MENACES

- Insécurité
- Conflits sociaux
- Dégradation de l'environnement

(Source: Observatoire du Tourisme Guyane Amazonie - 07/2020)

## DESCRIPTION

**Chiffre-clés** : territoire français de 83 846 km<sup>2</sup> de superficie, 290 691 habitants (2020), chef-lieu : Cayenne

**Climat** : à l'abri des cyclones et des séismes, le territoire jouit d'un climat équatorial : température moyenne annuelle s'élevant à 26°C avec des maxima de 33°C. Période sèche de de mi-juillet à fin novembre et de mars à mi-avril. Territoire épargné par les cyclones.

**Paysage** : réserves naturelles au cœur de la forêt amazonienne et des fleuves, îles et plages

**Contexte sécuritaire** : réputation de dangerosité.

## Accessibilité

### Aérien :

Aéroport de Cayenne - Félix Eboué : 558 889 passagers en 2019

Pays desservis : France (métropolitaine, Martinique, Guadeloupe), USA, Brésil, Surinam.

### Maritime :

L'activité de croisière est une filière émergente en Guyane. Le paquebot Champlain de la Compagnie du Ponant a fait escale deux fois en 2019 à Dégrad-des-cannes. Aux Iles du Salut, ce sont 15 escales de compagnies de croisière différentes qui ont débarqué 9491 passagers pour des visites touristiques.

## Renommée de la destination

La Guyane est encore une destination peu connue des touristes.

## DONNEES TOURISTIQUES

### OFFRE EN HEBERGEMENT

#### Capacité :

363 hébergements marchands  
26 hôtels et résidences hôtelières  
266 meublés de tourisme et chambres d'hôtes,  
61 camps touristiques et chambre d'hôtes  
dont 16 classés selon les normes Atout France

#### Répartition catégorielle des hôtels et résidences hôtelières :

Milieu de gamme : 13,8%  
Economique : 25%  
Super-économique : 16,7%  
Non classé : 44,4%

**Taille moyenne des hôtels et résidences** : 47 chambres

### DEMANDE HÔTELIÈRE

Haute saison : Juillet-août

Basse saison : Novembre à juin

DMS (2018) : 10,6 jours (Atout France)

Mix clientèle :

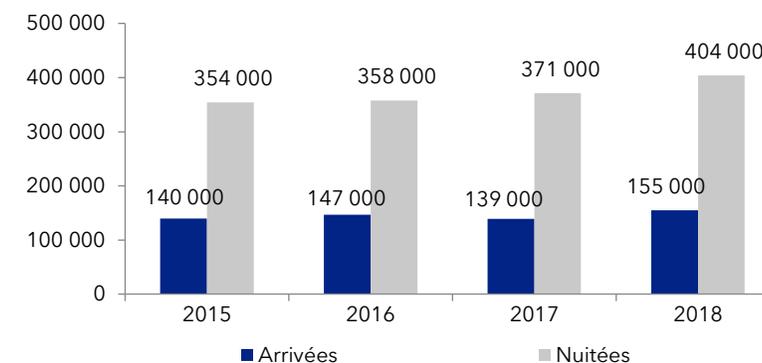
Agrément: 61%  
Affaires: 30%

#### Performances hôtelières

#### Taux d'occupation

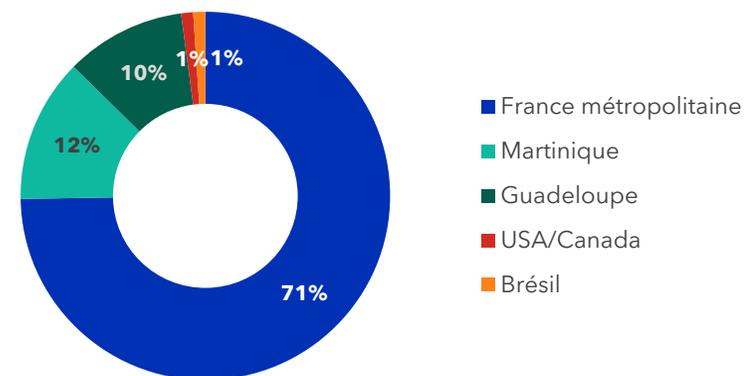
Année	Taux d'occupation
2015	47,6 %
2016	46,1 %
2017	50,1 %
2018	57,5 %

### Arrivées touristiques en Guyane entre 2015 et 2018



## MARCHE TOURISTIQUE

Nationalités représentées dans les hôtels de Guyane en 2018



### Sites touristiques :

Forêt primaire irriguée de fleuves et de rivières, Parc Naturel Régional de la Guyane et Parc amazonien de la Guyane, centre spatial, îles du Salut, Cayenne

**Loisirs :** randonnées, plages et baignades, kitesurf et activités nautiques, pêche, golf

**Evènementiel :** Carnaval de Guyane (janvier-février)

## SWOT

### ATOUTS

- Territoire épargné des cyclones
- Territoire francophone

### FAIBLESSES

- Une offre de produits touristiques peu diversifiée, peu visible et coûteuse : peu d'infrastructures et faible réseau de tours opérateurs
- Sous-investissement significatif dans le secteur du tourisme

### OPPORTUNITES

- Marchés internationaux à conquérir : Brésil, USA
- Potentiel de développement de l'éco-tourisme
- Développement de nouvelles campagnes de communication pour redorer l'image de la Guyane

### MENACES

- Contraintes administratives et sanitaires (visa, restriction du nombre d'entrées, vaccins...)
- Déficit d'image
- Cout de la desserte aérienne et concurrence insuffisante

# FOCUS SUR L'OFFRE EN HÉBERGEMENTS EN GUYANE

Avec une superficie de 83 534 km<sup>2</sup>, la Guyane a un territoire plus de 220 fois plus vaste que Mayotte : leurs offres en hébergements ne sont donc pas vraiment comparables en termes de volume. En revanche, en termes de niveau de développement touristique, la Guyane se rapproche davantage de Mayotte que la Réunion ou encore l'île Maurice.

## Le parc hôtelier guyanais

La Guyane compte au total 366 structures d'hébergements pour une capacité de 6 316 lits, dont plus de 60% sont représentés par des hôtels. Les camps touristiques et carbeta d'hôtes arrivent en deuxième position (26 % de l'offre), suivis des meublés de tourisme et chambres d'hôtes qui ne détiennent que 13,5 % des lits touristiques. En outre, 4 900 lits sont proposés en location saisonnière dans des résidences secondaires (non représentés dans le tableau ci-contre).

## Une majorité de touristes affinitaires et professionnels

En 2016, le tourisme professionnel représente 50% des visiteurs, et le tourisme affinitaire est également très important puisqu'il représente un visiteur sur trois. Ce poids des tourisms affinitaire et professionnel, en plus d'être un trait commun avec Mayotte, se ressent sur la durée moyenne du séjour qui atteint 9,6 jours (pour 86 % du panel interrogé - hors séjours de plus de 30 jours).

A noter que l'activité du Centre Spatial Guyanais a un impact non négligeable sur le taux de remplissage des hôtels et sur l'arrivée d'étrangers sur le territoire avec les lancements et les campagnes Soyouz qui attirent un grand nombre de propriétaires de satellites ou d'agents en mission qui séjournent alors sur le territoire guyanais. Cela représente en parallèle un site touristique important pour la Guyane : en 2017, le centre a accueilli 45 000 touristes. En 2018, la fréquentation hôtelière était à son plus haut niveau depuis 2010 avec 404 000 nuitées enregistrées.

## Concentration de l'offre hôtelière dans les grandes villes

La majeure partie des visiteurs qui séjournent en Guyane choisissent de séjourner à l'hôtel (46 %) ou en famille (44 %). Seuls 10 % d'entre eux optent pour des hébergements alternatifs (meublés de tourisme, chambres d'hôtes, camps touristiques et carbeta d'hôtes).

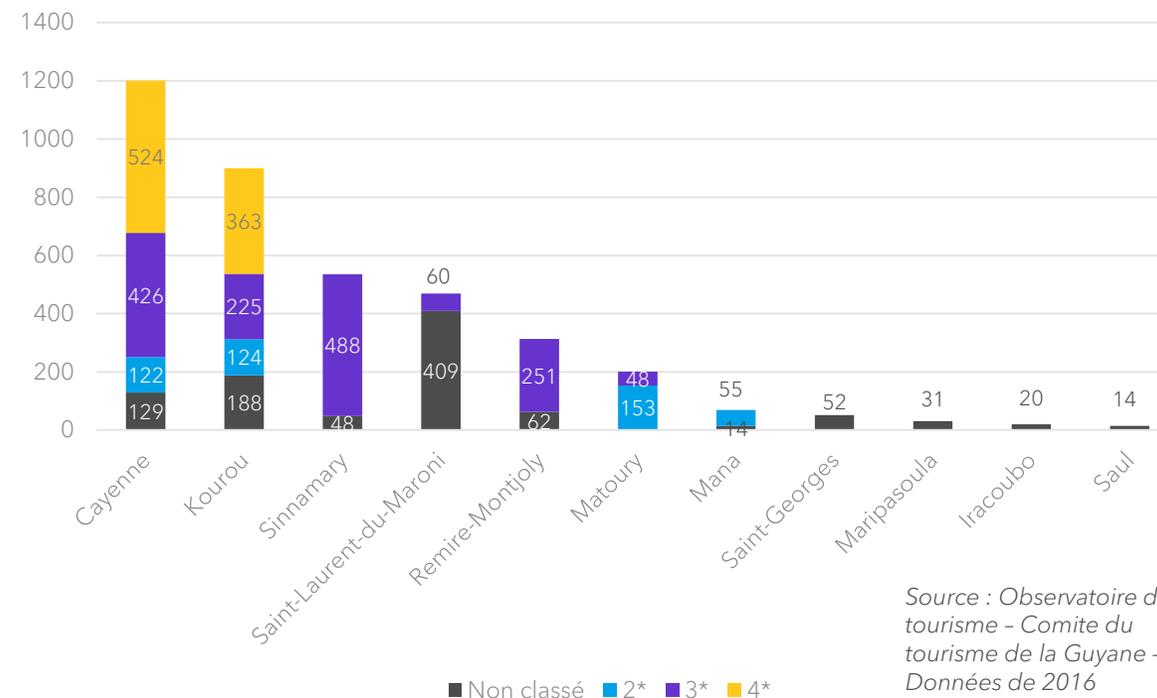
Les villes de Cayenne et Kourou concentrent une grande partie de l'offre en hébergements et ont notamment accueilli 68 % des voyageurs en 2016. Ce sont également dans ces deux villes qu'on retrouve les seuls établissements classés 4\* : dans les autres grandes villes guyanaises, l'offre hôtelière est partagée entre des hôtels économique et super-économique, et des hôtels non classés.

## L'offre en hébergements en Guyane

	Hôtels	Meublés de tourisme et chambres d'hôtes	Camps touristiques et carbeta d'hôtes
Nombre de structures	39	267	60
Nombre de lits	3 812	859	1 645
% de l'hébergement total	60,5 %	13,5 %	26 %

Source : Observatoire du tourisme - Comité du tourisme de la Guyane - Données de 2016

## Répartition de l'offre hôtelière par commune et par segment (en nb de lits)



Source : Observatoire du tourisme - Comité du tourisme de la Guyane - Données de 2016

## Un développement de l'écotourisme encore limité

L'offre hôtelière en Guyane n'est actuellement pas à la hauteur de son potentiel : elle est inadaptée à l'émergence d'un tourisme de loisirs et nécessite des investissements pour moderniser les établissements, augmenter la capacité d'accueil globale ainsi que permettre une montée en gamme. La mise en œuvre de projets hôteliers est encore trop timide : seulement 9 hôtels ont été ouverts entre 2012 et 2016, pour un total de 861 lits. A cette offre hôtelière limitée s'ajoute une mauvaise gestion des sites touristiques et des parcs naturels. Pourtant, **la Guyane est pleine de richesses : c'est le territoire qui détient la forêt tropicale la plus vaste de l'espace européen.** Cette forêt s'étend aujourd'hui sur 98 % du territoire guyanais, à travers 3,4 millions d'hectares autour de la commune de Maripa-Soula, et renferme une faune et une flore endémiques. Mais **des questions subsistent quant à la manière d'exploiter ces richesses naturelles** : à l'heure actuelle certains prestataires en font déjà leur argument de vente en proposant de passer quelques nuits dans des carbet\* en pleine nature, à la découverte de l'Amazonie, loin du littoral qui abrite 95 % de la population guyanaise. Mais tandis que le gouvernement français a pour objectif la préservation totale de cet espace unique en Europe, certains guyanais militent pour l'exploitation et la réglementation des ressources naturelles, notamment pour l'orpillage, et exigent le désenclavement de leur département, pour un développement économique indépendant.

## Les projets d'investissement dans le tourisme en Guyane

Dans le schéma régional de développement du tourisme et des loisirs de Guyane, établi en 2013 et encore en vigueur aujourd'hui, le Comité de Tourisme de Guyane affirme son intention de mettre en œuvre un programme d'investissement dans un certain nombre d'équipements structurants tels qu'un plan de sauvegarde et gestion des plages et sites de rivière (investissement de 10 millions d'euros), un jardin botanique à Roura (investissement de 9 million d'euros), une extension du zoo à Monsinéry / Macouria (investissement de 3 millions d'euros), et de nombreux autres projets qui représentent au moins 27 millions d'euros. Du côté de l'hébergement (hors agritourisme), le programme d'investissement table sur :

- Un investissement de **108 millions d'euros** pour le développement d'hôtels (objectif : + 1 200 chambres)
- Un investissement de **22 millions d'euros** pour le développement de lodges (objectif : + 300 chambres)
- Un investissement de **10 millions d'euros** dans le développement de meublés de tourisme (objectif : + 200 chambres).

L'un des projets s'intitule « Terre d'Amazonie » et vise à créer 12 lodges à travers le territoire : 4 sur la bande littorale, 3 sur le Maroni, 3 sur la zone Est et 2 dans le Sud. Certains critères de localisation ont été établis par rapport aux qualités paysagères des lieux choisis (bord de fleuve, bord de crique, vue sur la canopée, milieu forestier préservé), à la surface du foncier (1 hectare par lodge) et à l'accessibilité (voie d'eau ou route terrestre et proximité avec les bourgs). **Ces lodges devront garantir une sécurisation de l'environnement sur le long terme et mettre en avant leur rapport à la nature.**

\* Un carbet est un abri de bois sans murs, typique des cultures amérindiennes. On en trouve notamment en Guyane, au Brésil, au Suriname et dans certaines îles antillaises. Il est généralement conçu pour facilement y attacher des hamacs.

Amazonie Nature Lodge Roura



L'établissement Amazonie Nature Lodge, située près de la commune de Roura en pleine forêt primaire, propose d'une part 8 chalets pour 2 ou 4 personnes ainsi qu'un carbet avec 8 hamacs. Chaque structure possède une cuisine (sauf les chalets pour 2 personnes) et une salle de bain. Les tarifs des chalets sont compris entre 80 € et 140 € la nuitée, et le carbet avec les hamacs est disponible pour 45 € par nuitée (sans tenir compte du nombre de personnes). Les hôtes proposent aussi une formule repas à 28 € et le service du petit-déjeuner pour 11 €.

## Les principaux freins au développement touristique

Avec en moyenne 100 000 touristes par an (101 000 recensés en 2015 et 93 000 en 2016), la Guyane demeure bien moins touristique que d'autres destinations en Amérique du Sud ou aux Antilles en terme de volume de visiteurs. et **le tourisme ne représente aujourd'hui que 9 % du PIB guyanais.**

Plusieurs obstacles à son développement subsistent, tels que :

- L'offre de produits touristiques qui manque de visibilité et qui présente un coût assez élevé ;
- Le manque de main d'œuvre qualifiée dans les établissements hôteliers et touristiques ;
- Le sous-investissement dans le secteur du tourisme par rapport à d'autres secteurs ;
- L'image de la destination qui nécessite d'être retravaillée ;
- Le coût élevé des billets d'avions, dû à une concurrence insuffisante ;
- Les mouvements sociaux, les contraintes administratives et sanitaires et l'instabilité économique ;
- Le vaccin obligatoire contre la fièvre jaune, dont la Guyane est la seule destination d'Amérique du Sud à l'exiger.

En plus de l'évolution économique du territoire marquée par les divers challenges énoncés ci-dessus, on peut constater des **évolutions sociologiques auprès de la population guyanaise ces dernières années : celle-ci devient plus éduquée, plus urbaine, mieux informée et connectée, et davantage sensible aux problématiques environnementales.** Selon le Comité de Tourisme de la Guyane, les conséquences sur l'économie du tourisme sont les suivantes :

- Des évolutions sur l'implication des collectivités dans le développement du tourisme ;
- Des évolutions dans les offres proposées par les opérateurs privés ;
- Des évolutions dans la nature de la demande de tourisme et de loisirs.

Il s'ensuit alors d'une part des **interventions nécessairement plus encadrées et plus ciblées des collectivités dans le domaine du tourisme et des loisirs**, et d'autre part **l'émergence d'une volonté de se distinguer des autres destinations et de répondre au plus près des attentes des touristes.**

## Construction d'une stratégie de développement

Après avoir pris connaissance des freins au développement touristique en Guyane, en 2013 a été publié un **schéma régional de développement du tourisme et des loisirs de Guyane**. Ce schéma a pour **vocation, à l'horizon 2024, de faire du tourisme une filière économique structurante en Guyane**, conformément à la volonté du Conseil Régional.

Pour ce faire, une stratégie a été mise en place, qui s'articule en 4 axes majeurs :

### A. Mener une politique d'aménagement et de création d'une offre de tourisme d'agrément

L'objectif est d'augmenter la part du tourisme d'agrément, qui est encore trop faible face aux tourisms professionnel et affinitaire qui représentent en 2016 environ  $\frac{3}{4}$  des visiteurs qui se rendent en Guyane. Cela sera rendu possible grâce à la réalisation de projets structurants autour de :

- La création de nouveaux produits d'écotourisme (découverte des animaux, balades naturalistes...);
- La démarche de création de lodges, entreprise avec le projet « Terre d'Amazonie »
- La mise en valeur des patrimoines culturels et naturels
- Les actions transversales sur le développement économique global (accès aérien notamment).

### B. Améliorer l'image de la Guyane

Les actions en communication et marketing seront renforcées afin de démontrer les évolutions, de prouver les réalisations, ainsi que de faire rêver avec des produits à contenu marquant.

### C. Améliorer la qualité des prestations et accompagner la formation des hommes

### D. Faire évoluer l'organisation touristique pour une plus grande efficacité

Le Comité du Tourisme Guyanais connaîtra une restructuration pour se rapprocher d'une agence de développement touristique qui incarne pleinement les ambition en termes de développement touristique du territoire. Il sera doté de davantage de responsabilités, de moyens et de compétences.

**A l'heure actuelle, cette stratégie demande encore du travail pour atteindre les objectifs fixés en 2013, mais on commence à en voir les effets :** en 2018, la fréquentation hôtelière était à son plus haut niveau depuis 2010 avec 404 000 nuitées enregistrées. La timide montée en gamme des hôtels récemment ouverts peut y avoir contribué : 1/3 des hôtels ouverts entre 2012 et 2016 étaient des établissements 4\*.

(Source : Ile de La Réunion Tourisme - 08/2020)

## DESCRIPTION

**Chiffre-clés** : département d'outre-mer français, 2 504 km<sup>2</sup> de superficie, 859 959 habitants (2020), préfecture : Saint Denis

**Climat** : climat tropical. De mai à novembre, la saison « fraîche » est caractérisée par de la fraîcheur et peu de pluie. Novembre à avril représente la saison chaude avec des pluies récurrentes. Le territoire est touché par les cyclones.

**Paysage** : île volcanique et montagnaise, forêts et cascades, villages perdus.

**Contexte sécuritaire** : stable

## Accessibilité

### Aérien :

Aéroport de Roland Garros : 2 488 014 passagers en 2019

Principales compagnies : Air Austral, Air France, Air Mauritius, Corsair, French Bee

### Maritime :

67 724 croisiéristes accueillis en 2019

## Renommée de la destination

**L'intérieur de l'île classé au patrimoine Mondial de l'humanité** : pitons, cirques et remparts

## DONNEES TOURISTIQUES

### OFFRE EN HEBERGEMENT

**Capacité** : 112 hôtels de tourisme en 2020 (INSEE) – dont 59 hôtels classés par les normes Atout France

### Répartition catégorielle de l'offre en hébergements touristiques marchands :

Haut de gamme et Luxe : 3,8%  
Moyen de gamme : 8,1%  
Economique: 23,6%  
Super-économique : 8,3%  
NC : 56%

**Taille moyenne des hôtels** : 35 chambres

### DEMANDE HÔTELIÈRE

Très haute saison : Mi-octobre à mi-décembre => TO > 70%

Basse saison : Juin : TO < 50%

Moyenne saison : reste de l'année

DMS (2018) : 17 jours sur l'île // 9 jours à l'hôtel

### Mix-clientèle :

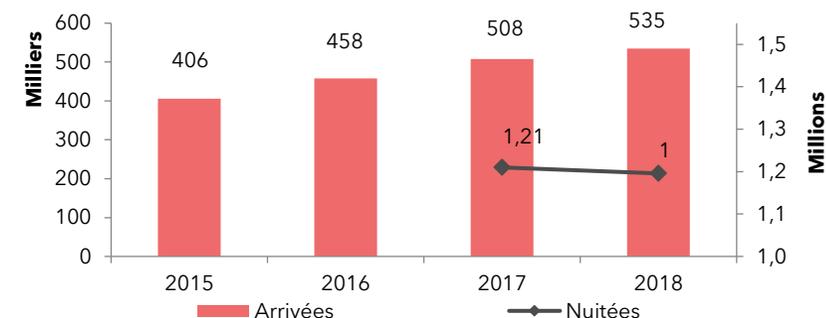
Loisirs: 90,8% (dont 40,6% affinitaire et 59,4% agrément)  
Affaire: 8,5%

### Performances hôtelières

### Taux d'occupation

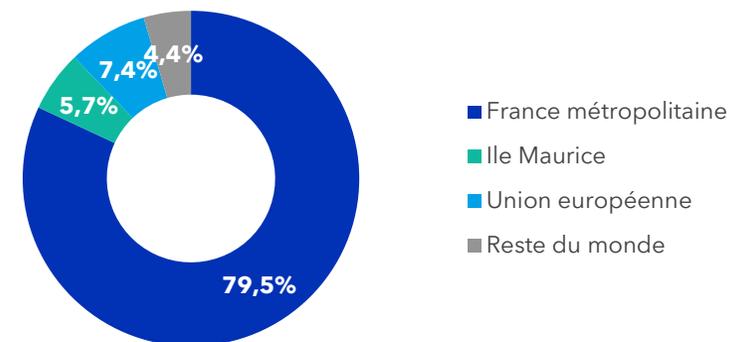
Ile de La Réunion	64,4%
Ile de La Réunion 2018	66,6%

### Arrivées et nuitées touristiques entre 2015 et 2018



## MARCHE TOURISTIQUE

Nationalités représentées à La Réunion en 2018



### Sites touristiques :

Cirque de Cilaos, Crique de Mafate, Piton de la Fournaise, Piton des neiges, Piton Maïdo, Saint-Denis, Saint-Leu, Saint-Pierre

**Loisirs :** randonnées, plongée, surf, canyoning, escalade et alpinisme, spéléologie, VTT

**Evènements majeurs à portée internationale :** Grand Raid de La Réunion

## SWOT

### ATOUS

- Climat tropical favorable avec des saisons inversées par rapport à la métropole
- Contexte géographique et climatique adapté à un développement touristique et hôtelier
- Diversité de paysages offrant une large palette d'activités
- Sécurité identique à la France

### FAIBLESSES

- Desserte aérienne directe limitée mais de plus en plus concurrentielle
- Maturité touristique
- Positionnement peu lisible
- Très forte dépendance au marché métropolitain
- Destination qui reste chère

### OPPORTUNITES

- Structurer l'offre en filières thématiques (de nombreuses opportunités de différenciation)

### MENACES

- Crise du Chikungunya (ralentissement de la fréquentation en 2006)
- Attaques de requin fréquentes depuis 2011 et médiatisées en métropole
- Développement de la dengue sur l'île
- Concurrence avec les Antilles sur le marché français et européen : billet d'avion moins cher et trajet moins long
- Le secteur de l'hébergement marchand est de plus en plus menacé par l'émergence des hébergements alternatifs dont le rapport qualité-prix est jugé meilleur (Leboncoin, Airbnb)

# FOCUS SUR LE PARC HÔTELIER DE L'ÎLE DE LA RÉUNION

## Un parc hôtelier robuste

Les années 1990 marquent l'émergence d'un important parc hôtelier à La Réunion : 41% de l'offre hôtelière actuelle a été créée entre 1990 et 2000 et seulement 10 % après 2010. Bien qu'elle devienne vieillissante, l'offre hôtelière réunionnaise demeure solide et est alimentée environ tous les cinq ans par un pic de créations d'établissements. Le dernier pic recensé était en 2015-2016 avec l'ouverture de plusieurs hôtels (Akoya Hôtel & Spa, le Battant des Lames, le Dina Morgabine, le Saint-Pierre, le Tulip Inn et le Tama Hôtel).

Il y a cependant un ralentissement du nombre d'établissements créés, accompagné d'une baisse de la capacité moyenne des projets hôteliers, surtout à partir de 2004, du fait de la croissance d'hébergements alternatifs à petite capacité.

## Une offre de plus en plus qualitative...

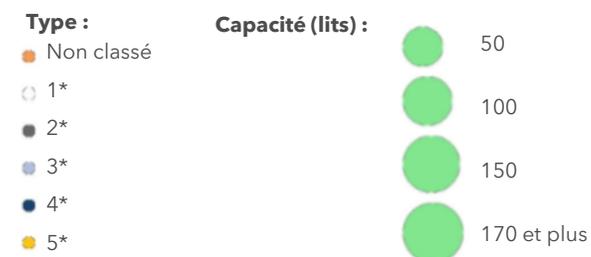
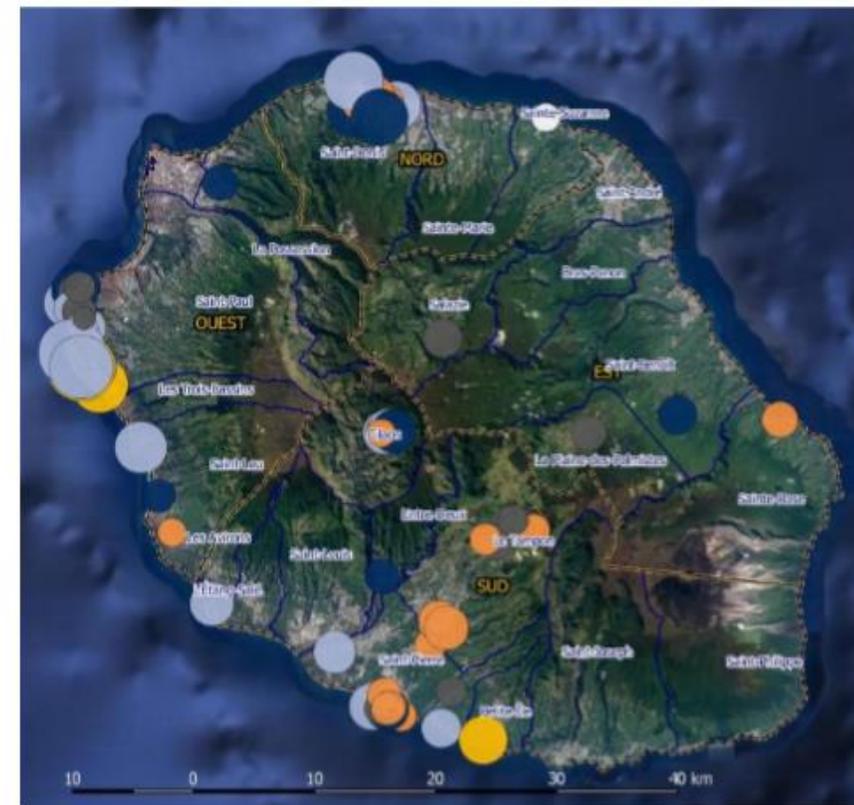
Les établissements hôteliers réunionnais ont connu une certaine montée en gamme depuis quelques années, qui peut s'expliquer avec la mise en place d'un nouveau classement hôtelier en 2012 (certains hôtels 3\* sont devenus 4\* sans évolution qualitative majeure) qui a engendré une multiplication par 2 du nombre d'hôtels 4\* sur l'île, passant de 6 à 12 unités entre 2011 et 2017. Par conséquent, la proportion de lits classés 1\* ou 2\* a diminué depuis 2011 au profit de lits classés 3\*, 4\*, 5\*. Néanmoins, la part d'hôtels non classés reste importante (17 % de l'offre hôtelière en 2017).

En parallèle de l'amélioration du parc hôtelier, les touristes consacrent aujourd'hui une part plus importante de leur budget à l'hébergement : cette part est passée de 26% en 2011 à 41% en 2016.

## ... mais inégalement répartie sur le territoire

Bien que le tourisme à La Réunion soit principalement tourné vers la nature, les activités de plein air et les cirques naturels, la majeure partie du parc hôtelier réunionnais se situe sur le littoral de l'île. L'offre hôtelière est concentrée sur les parties sud et ouest de l'île (83% de l'offre hôtelière) et le Nord et l'Est détiennent seulement 17% des lits touristiques de l'île. Les établissements hôteliers sont en effet davantage présents sur le littoral, tandis que les hébergements alternatifs sont davantage présents dans les montagnes au centre de l'île.

L'offre hôtelière à La Réunion



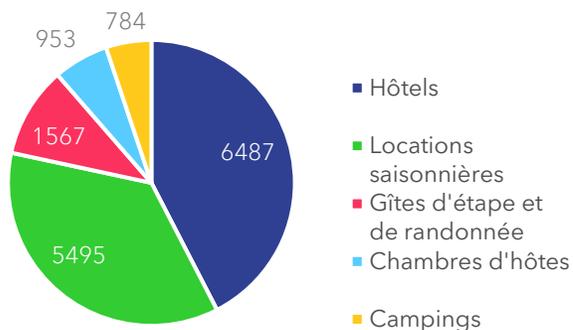
Source : Horwath HTL - 2017

# FOCUS SUR LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES DE L'ÎLE DE LA RÉUNION

## Croissance soutenue des hébergements touristiques (hors hôtels)

L'offre hôtelière représente actuellement 40 % de l'offre en lits touristiques : les hébergements touristiques hors hôtels représentent donc la majorité de l'offre en termes de lits. Les locations saisonnières arrivent en deuxième position avec 34 % de l'offre pour 6 303 lits ; à titre indicatif, la Réunion compte 5 518 logements sur la plateforme Airbnb. Les gîtes, chambres d'hôtes et campings occupent chacun une part minoritaire de l'offre (respectivement 10%, 8 % et 8 % également).

Répartition de l'offre par type d'hébergements (en nombre de lits)



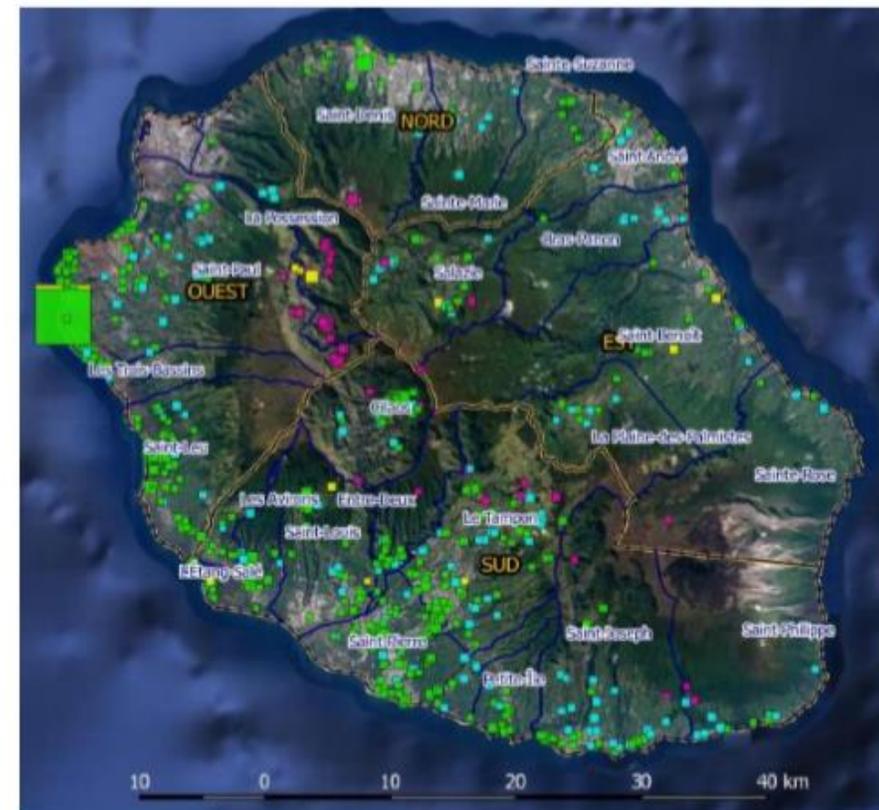
Source : Horwath HTL - 2017

Plus de 75% des structures d'hébergement hors hôtels ont été créées après l'an 2000 : ces dernières années ont ainsi donné lieu à un développement intense de ces types d'hébergements. **Les campings sont ceux qui ont connu la plus forte progression (+ 94 % entre 2011 et 2017), mais restent toutefois minoritaire (8 % de l'offre totale).** Les chambres d'hôtes occupent aujourd'hui la même part que les campings dans l'offre totale (8 %) mais ont connu une augmentation moins forte (+ 52 % en six ans). Les gîtes d'étape et de randonnée enregistrent la croissance la plus faible de tous les hébergements alternatifs (+ 13%, soit 196 lits supplémentaires ). **Quant aux locations saisonnières, elles continuent d'occuper une importante part de l'offre totale d'hébergements à La Réunion, mais leur part a néanmoins reculé en six ans, passant de 36 % en 2011 à 34 % en 2017.**

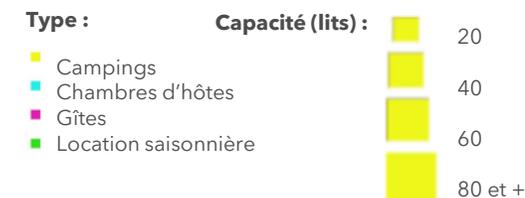
## Concentration des gîtes dans les montagnes

La plupart des structures d'hébergement se situent sur le littoral réunionnais, surtout au sud et à l'ouest. La zone montagneuse au centre de l'île accueille tout de même plus qu'un quart de l'offre totale (27% des lits touristiques) mais on y retrouve principalement des gîtes et locations saisonnières, avec des pôles de concentration sur les cirques, le Tampon et La Possession. Cela s'explique par un accès moins facile à ces zones, dont les touristes sont surtout des randonneurs, par rapport aux littoraux.

## L'offre en hébergements (hors hôtels) à La Réunion



Source : Horwath HTL - 2017



# FOCUS SUR LES TENDANCES RÉCENTES DU PARC HÔTELIER DE L'ÎLE DE LA RÉUNION

## Les principaux groupes hôteliers présents à La Réunion

Ces dernières années, plusieurs groupes hôteliers régionaux se sont développés et structurés sur le territoire réunionnais :

-  **Exsel Authentic Hotels** : groupe fondé en 2012, propriétaire et gestionnaire de 9 établissements et de 10 restaurants. Considéré comme le premier groupe hôtelier réunionnais en termes de volume.
-  **Côté Sun Hotels** : groupe fondé en 2015, gestionnaire de 5 hôtels et qui en commercialise 2 autres. Le groupe prévoit l'ouverture d'une lodge aux Comores en 2020 et d'un hôtel supplémentaire à La Réunion en 2022.
-  **Lux Hotels & Resorts** : groupe fondé en 1987, propriétaire de 6 hôtels à l'international (Ile Maurice, La Réunion, Maldives, Emirats Arabes Unis, Turquie, Vietnam) et qui prévoit 2 ouvertures en Italie et en Chine en 2020
-  **Hotels & Co** : groupe fondé en 2013, propriétaire de 2 hôtels, 1 marque de spa et 1 cave à vin. Groupe certifié Ecolabel européen en 2019.

## Le développement des hébergements insolites à dimension eco-friendly

Un certain nombre de logements insolites ou atypiques ont vu le jour sur l'île de La Réunion dans ces dix dernières années. Ils sont caractérisés par une **architecture particulière, une bonne intégration dans le paysage et une cohérence avec leur environnement, ainsi que la présence d'un principe éco-responsable**. Cette dimension eco-friendly devient en effet peu à peu incontournable sur l'île, avec **l'émergence d'hébergements à petite capacité, positionnés sur le segment haut-de-gamme et à vocation eco-friendly**, tels que La Lodge des Tamarins dans la ville de La Possession ou encore le Diana Dea Lodge à Saint-Anne. Ce type d'hébergement a pour vocation de contribuer à l'image de la destination où le tourisme vert est très développé. Aux côtés des éco-lodges, on retrouve également des cabanes ou même des logements sous forme de bulles, plus insolites (Kaz'insolite à Saint-Louis).



La Lodge des Tamarins

*Le Lodge des Tamarins, classé 4\*, se situe dans la commune de La Possession, au cœur d'un domaine tropical de 15 000m<sup>2</sup>. Il a été construit à flanc de montagne et offre les passerelles en bois qui desservent les 20 chambres et suites se fondent dans le décor. Les lodges prennent la forme de chalets en rondins de bois massif et possèdent toute une terrasse privative avec vue sur l'Océan Indien. Pour satisfaire sa clientèle, l'établissement dispose d'un spa, d'une piscine, de deux restaurants, d'un bar et d'une salle de réunion pouvant accueillir jusqu'à 25 personnes.*

(Source : Tourism Mauritius - 07/2020)

## DESCRIPTION

**Chiffre-clés** : 1 865 km<sup>2</sup> de superficie, 1 265 637 habitants, capitale : Port Louis

**Climat** : saison hivernale de juin à septembre (17°C-25°C), saison des pluies de janvier à avril (25°C-35°C). Territoire sujet aux cyclones de décembre à mars.

**Paysage** : plages, cascades, chaînes de montagnes, plantations de canne à sucre

**Contexte sécuritaire** : importants aléas climatiques

## ACCESSIBILITE

### Aérien :

Aéroport international Sir Seewoosagur Ramgoolam: 3 884 056 passagers en 2019

### Maritime :

Port Louis : 61 759 croisiéristes en 2019 et 45 paquebots

## Renommée de la destination

2019 World Travel Awards (WTA) - Indian Ocean's Leading Tourist Board

2019 World Travel Awards (WTA) - Indian Ocean's Leading Adventure Tourism Destination

2019 World Travel Awards (WTA) - Indian Ocean's Leading Destination

2019 World Travel Awards (WTA) - Indian Ocean's Leading Cruise Destination

## DONNEES TOURISTIQUES

### OFFRE EN HEBERGEMENT

**Capacité** : 111 hôtels de tourisme en 2017 pour 13 511 chambres

**Répartition catégorielle des hôtels et résidences hôtelières** : NC

**Taille moyenne des hôtels et résidences** : NC

### DEMANDE HÔTELIÈRE

Haute saison :

Octobre à avril

Basse saison :

Mai à Septembre

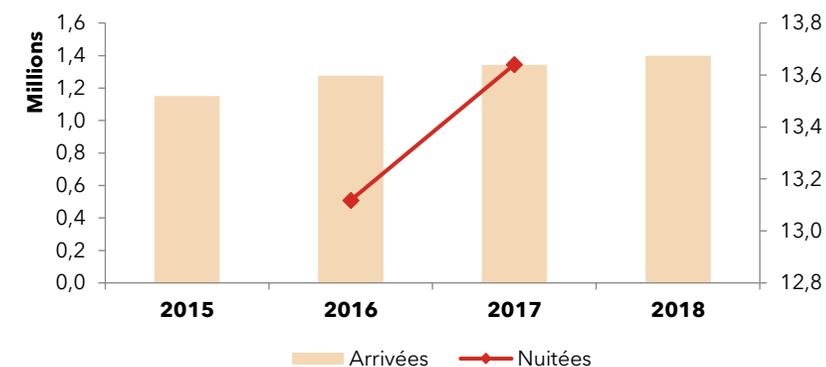
DMS (2018)

10,3 jours

### Taux d'occupation

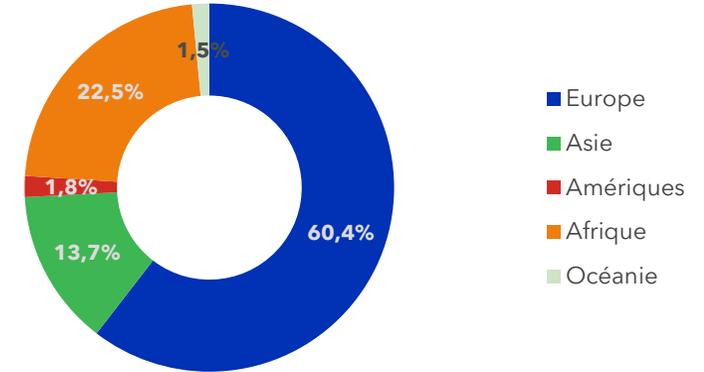
Ile Maurice 2016	70%
Ile Maurice 2017	73%
Ile Maurice 2018	77%

### Arrivées touristiques à l'île Maurice entre 2015 et 2018



## MARCHE TOURISTIQUE

Nationalités représentées à l'île Maurice



### Sites touristiques

Ile aux Cocos, Anse Bouteille, Ile Rodrigues, Morne Barbant, La Vanille, Jardin de Pamplemousses, Gris-Gris, Domaine de Bois Chéri, Cap Malheureux

**Loisirs:** voile, planche à voile, kitesurf, pêche, croisière en voilier, randonnées, plages, plongée, golf

## SWOT

### ATOUTS

- Une clientèle française en hausse constante
- Un marché hôtelier florissant

### FAIBLESSES

- Image de la destination discount: perte de la qualité du tourisme
- Dépendance à la conjoncture internationale

### OPPORTUNITES

- Diversification des clientèles pour réduire sa dépendance envers la zone euro: Inde, Russie, Chine...

### MENACES

- Concurrents: Seychelles et Maldives ainsi que le Sri Lanka

# FOCUS SUR LES FORCES DE L'ÉCONOMIE DU TOURISME À MAURICE

## Le tourisme, un pilier de l'économie mauricienne grâce à un développement touristique solide

Depuis le déclin des industries du sucre et du textile, **le tourisme représente une part importante de l'économie mauricienne** : le nombre d'emplois touristiques a doublé entre 1975 et 2013 (passant de 14 000 à 28 000 emplois) et il représente 14 % au PIB du pays en 2018. Par rapport à d'autres destinations ultramarines, le secteur s'est développé très tôt, avec une forte croissance notamment les années 1990. L'île Maurice a réussi à se détacher de sa dépendance à l'Europe et à conquérir les touristes asiatiques et africains et peut notamment compter sur la diversité de la desserte aérienne de l'île : la compagnie aérienne nationale, Air Mauritius, relie Maurice avec les îles de la région (La Réunion, Madagascar et les Seychelles) mais aussi avec l'Afrique du Sud, l'Australie, l'Inde et l'Asie (notamment depuis Singapour, Kuala Lumpur, Hong Kong, Beijing et Shanghai) et enfin Dubai.

Depuis plus de vingt ans, **l'île Maurice est devenue capable d'émettre des investissements touristiques à l'étranger**, à l'image des groupes hôteliers mauriciens qui s'implantent progressivement en dehors des frontières de l'île. Le plus ancien est Beachcomber, fondé en 1952, qui possède aujourd'hui 10 hôtels dont 8 sur l'île Maurice et 2 aux Seychelles ; et le plus international est Lux Hotels and Resorts, propriétaire aujourd'hui de 6 hôtels aux Maldives, à l'île de La Réunion, à l'île Maurice et en Chine, et qui prévoit deux nouvelles ouvertures en Chine en 2020.

En plus d'exporter ses capitaux financiers, l'île Maurice est également en mesure d'exporter ses capitaux humains : beaucoup de compagnie de croisières emploient du personnel originaire de Maurice, et viennent alors concurrencer les hôteliers mauriciens en termes de recrutement.

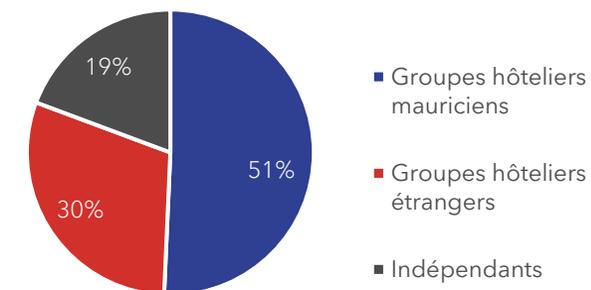
## Une offre hôtelière de qualité

Entre 1975 et 2013, le nombre d'arrivées touristiques recensées à l'île Maurice a été multiplié par 13 et le nombre d'hôtels a triplé entre 1975 et 2017 : ces chiffres témoignent du **succès du développement touristique mauricien** qui a aujourd'hui fait de l'île une destination propice au tourisme balnéaire. La majorité des visiteurs viennent à l'île Maurice pour des vacances (78 % en 2018) ou pour leur lune de miel (13 %), et les touristes professionnels et affinitaire ne représentent que 2,7 % et 1,4 % respectivement des voyageurs en 2018. Contrairement à des destinations comme Mayotte ou la Guyane, **le tourisme de loisirs est majoritaire à l'île Maurice** et 9 touristes sur 10 en moyenne choisissent de séjourner dans des hôtels ou résidences de tourisme.

**L'île Maurice doit cette réputation à la qualité de son offre hôtelière**, avec un certain nombre d'hôtels haut de gamme et de resorts de luxe implantés sur le littoral qui offrent ainsi à leurs clients un cadre spectaculaire. En parallèle, cette qualité des hébergements peut être justifiée par une offre de chaîne qui est majoritaire à l'île Maurice avec 81 % de l'offre en 2014 en termes de capacité d'accueil contre 19 % pour les propriétaires indépendants : **les hôtels de chaîne garantissent certains standards à leurs clients et contribuent également à tirer vers le haut la capacité d'accueil moyenne des hôtels mauriciens** (157 chambres en moyenne dans les hôtels de groupe contre 54 chambres en moyenne dans les hôtels indépendants en 2014). Même si les groupes hôteliers mauriciens restent majoritaires (51 % de l'offre en 2014), les groupes hôteliers étrangers (30 % de l'offre) apportent à l'île Maurice une dimension internationale ainsi qu'une force de frappe commerciale non négligeable, via les systèmes de promotion et de réservation en ligne des groupes ou enseignes internationales comme Four Seasons, St Regis, Le Méridien, Club Med, Sofitel, Hilton ou encore InterContinental. L'émergence des groupes asiatiques notamment est incontournable aujourd'hui grâce à leur savoir-faire en termes d'innovations qualitatives dans l'hôtellerie contemporaine (spas, restauration), et c'est donc la présence de groupes comme Banyan Tree ou Shangri qui donnent à l'île Maurice une réputation de destination haut de gamme, tout en étant promue et commercialisée mondialement.

L'île Maurice dispose ainsi de plusieurs forces pour faire fonctionner son économie touristique sur des sujets qui sont justement des faiblesses dans d'autres destinations moins touristiques comme Mayotte, à savoir la desserte aérienne, la qualification de sa main d'œuvre et la qualité de son offre en hébergements.

Répartition de l'offre par catégorie d'hôtels  
(en nombre de lits)



Source : AHRIM - données de 2014

(Source : Banque Mondiale - 08/2020)

## DESCRIPTION

**Chiffre-clés** : archipel volcanique dans le nord du canal du Mozambique constitué de 3 îles (Grand Comores, Anjouan et Mohéli), 2 612 km<sup>2</sup> de superficie, 845 477 habitants, capitale : Moroni

**Climat** : climat maritime tropical. Saison chaude et humide de novembre à avril et saison sèche de mai à octobre.

**Paysage** : plages de sable blanc, eaux turquoises et végétation préservée

**Contexte sécuritaire** : risque volcanique, piraterie maritime, prise en charge sanitaire insatisfaisante, instabilité politique

## Accessibilité

### Aérien :

Aéroport international Prince Saïd Ibrahim : 446 789 passagers en 2018

## Renommée de la destination

Destination encore peu connue des touristes

## MARCHE HOTELIER ET TOURISTIQUE

**Sites touristiques** : plages, montagnes et eaux turquoise ; Mohéli

**Loisirs** : trekking, cyclisme, plongée sous-marine et snorkeling

### SWOT

#### ATOUTS

- Faune et flore exceptionnelle favorable au développement de l'écotourisme
- Territoire encore méconnu, une force pour le tourisme de demain

#### FAIBLESSES

- Faible qualité des ressources humaines et manque d'infrastructures hôtelières

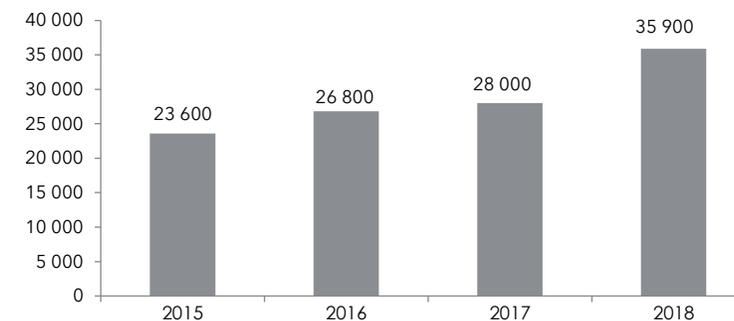
#### OPPORTUNITES

- Potentiel de développement de l'éco-tourisme

#### MENACES

- Instabilité politique et sécuritaire
- Cyclones pendant la saison des pluies
- Concurrence des îles voisines : La Réunion, Maurice et les Seychelles

Arrivées touristiques aux Comores entre 2015 et 2018



(Source : Zanzibar Commission for Tourism - 07/2020)

## DESCRIPTION

**Chiffre-clés** : rattaché à la Tanzanie, archipel composé de 3 îles principales (Unguja, Pemba et Mafia) et de plusieurs autres petites aux alentours, 1 303 569 habitants, plus grande ville : Zanzibar. Ile de Zanzibar : 1 658 km<sup>2</sup>

**Climat** : climat équatorial dominé par les vents de l’océan indien. Février est le mois le plus chaud, août le plus frais. La période de mars à fin mai est caractérisée par de fortes pluies. La période juin - octobre est la période idéale (chaud et sec) .

**Paysage** : plages de sable blanc, villages au bord de la mer, vestiges de l’empire britannique

Contexte sécuritaire : agitation politique croissante

## Accessibilité

### Aérien :

L’aéroport principal de l’archipel est celui l’aéroport international Abeid Mani Karume. Les compagnies Oman Air, Ethipian Airlines, Kenya Airways et Qatar Airways desservent Zanzibar depuis l’Europe, Nairobi (Kenya) et Dar es-Salaam (Tanzanie)

## Renommée de la destination

Africa’s leading Beach Destination 2020

Africa’s Leading Cruise Port 2020

Africa’s Leading Tourist Board 2020

Inscrit au patrimoine mondial de l’Unesco : centre ancien de Zanzibar

## DONNEES TOURISTIQUES

### OFFRE EN HEBERGEMENT

**Capacité** : 454 hébergements touristiques marchands enregistrés en 2017

### Répartition catégorielle des hôtels et résidences hôtelières :

Economique : 44 %  
Milieu de gamme : 35 %  
Haut de gamme : 14 %  
Luxe : 7 %

### DEMANDE HÔTELIÈRE

Haute saison :  
Juillet à décembre

Basse saison :  
Mars à juin

DMS (2017) :  
7 nuits (C9 Hotelworks)

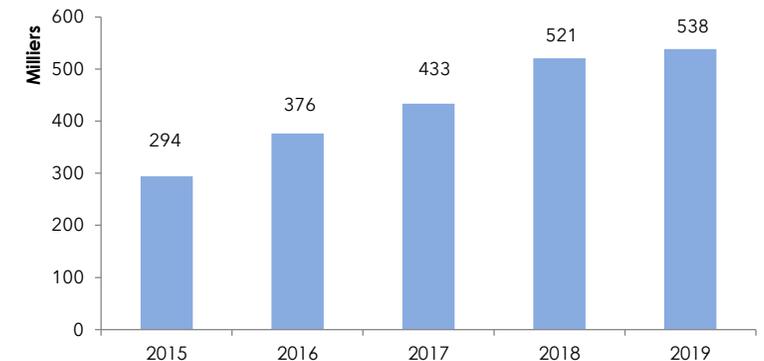
### Performances de l’hôtellerie de chaine

#### Taux d’occupation

Archipel de Zanzibar 2019

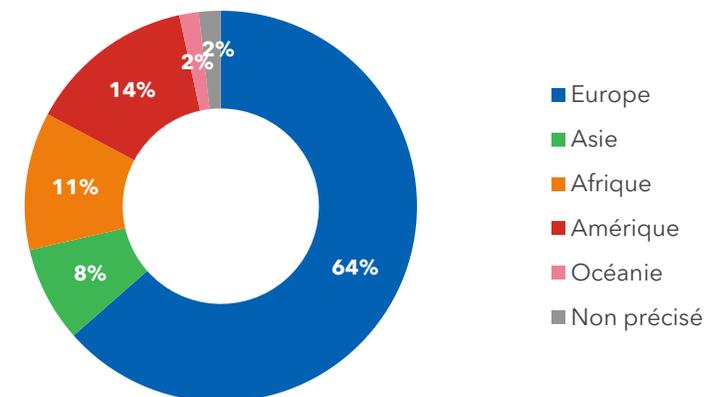
57,2 %

### Arrivées touristiques internationales à Zanzibar entre 2015 et 2019



## MARCHE TOURISTIQUE

Répartition des nationalités à Zanzibar en 2019



### Sites touristiques :

Stonetown, plage de Kendwa, îlot de Mnemba, Kizimbazi, Nungwi, Parc National de Jazani

**Loisirs :** plongée, plage et randonnées

**Evènements :** festival international du film de Zanzibar, Festival du Sauti za Busara, Journée culturelle de Zanzibar, Célébration de l’Air, Mwaka Kogwa, Festival Zanzibar Beach & Watersports

## SWOT

### ATOUTS

- Exotisme : caractère unique de la culture arabo-africaine, atouts naturels
- Potentiel de l’éco-tourisme

### FAIBLESSES

- Régulation de la construction immobilière sur la plage

### OPPORTUNITES

- Développement d’un tourisme haut de gamme autour d’écologides

### MENACES

- Agitation politique croissante

(Source : Ministère du Tourisme de Madagascar, Mianjaika Communication - 07/2020)

## DESCRIPTION

**Chiffre-clés** : Etat insulaire de l'Océan Indien d'une superficie de 587 041 km<sup>2</sup> dont 4 800 km de côtes, 27 249 564 habitants, capitale : Tananarive

**Climat** : le climat est tropical. La saison sèche s'étend d'avril à octobre et la saison des pluies de novembre à mars. Saison cyclonique de janvier à mars essentiellement.

**Paysage** : parcs nationaux et réserves naturelles protégées

**Contexte sécuritaire** : vigilance en zone inhabitée. Ouragans fréquents entre janvier et avril avec risque d'inondation.

## Accessibilité

### Aérien :

Aéroport international d'Antananarivo : plus d'1 million de passagers en 2019

Aéroport Nosy Be : 216 000 passagers

## Renommée de la destination

World Travel Awards 2019 : Indian Ocean's Leading Green Destination  
3 sites classés Patrimoine Mondial de l'Unesco

## DONNEES TOURISTIQUES

### OFFRE EN HEBERGEMENT

**Capacité** : 3 147 hôtels pour 28 412 chambres (2017)

**Répartition catégorielle des hôtels et résidences hôtelières** :  
NC

**Taille moyenne des hôtels et résidences** : 9 chambres

### DEMANDE HÔTELIÈRE

Haute saison :  
Juillet - Octobre

Basse saison :  
Janvier - Avril

DMS (2016)  
20 jours

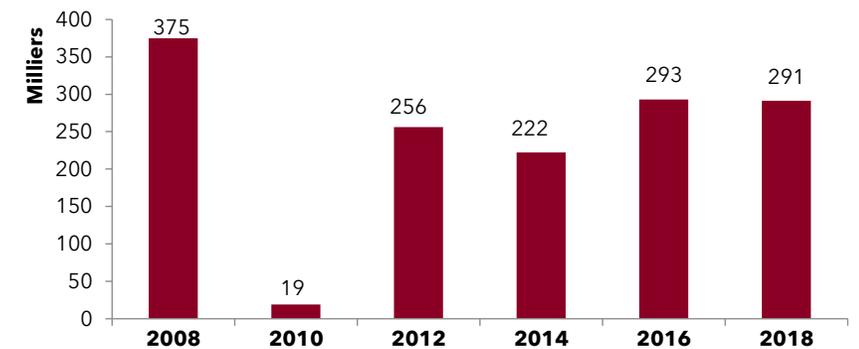
**Performances hôtelières**  
(dernières données disponibles)

### Taux d'occupation

2012

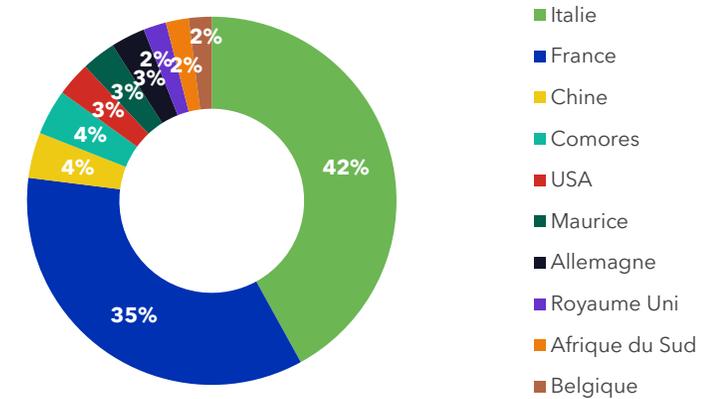
58%

### Arrivées touristiques des visiteurs non résidents à Madagascar



## MARCHE TOURISTIQUE

Classement des 10 premières nationalités de touristes à Madagascar en 2019



### Sites touristiques :

Allée des Baobabs, Ambositra, îles aux Nattes, de Nosy Be, de Nosy Komba, Sainte-Marie, Parc national Andasibe-Mantadia, Parc national des Tingy de Bemeraha, Tsingy Rouge d'Irodo

**Loisirs :** trekking et randonnée, pêche sportive, plongée, observation des baleines, sports nautiques, observations d'oiseaux

**Evènementiel :** Carnaval de Madagascar, International Tourism Fair Madagascar, manifestations sportives, Festival des Baleines

(Source: ministère des Transports, du Tourisme et de la Météorologie - 08/2020)

## SWOT

### ATOUTS

- Une faune et une flore endémique et des paysages d'exception
- Une offre en hébergements variée
- Un peuple qui a le sens du service et une culture variée
- Langue française et malgache

### FAIBLESSES

- Importantes distances à parcourir, le réseau routier est limité et manque d'entretien : moins de 20 % des routes sont goudronnées.

### OPPORTUNITES

- Potentiel de développement de l'éco-tourisme et du tourisme culturel

### MENACES

- Contraintes administratives et sanitaires (visa, restriction du nombre d'entrées, vaccins...)
- Périodes cycloniques qui provoquent des dégâts matériels et humains chaque année
- Dévastation du patrimoine naturel
- Instabilité politique : les intérêts économiques et la corruption dont fait preuve la grande île font trop souvent passer la préservation de la nature au second plan.

(Source : National Bureau of Statistics Seychelles - 07/2020)

## DESCRIPTION

**Chiffre-clés :** 116 îles, 455 km<sup>2</sup> de superficie, 97 023 habitants, capitale : Victoria

**Climat :** saison des pluies d'octobre à avril (saison la plus chaude) et saison fraîche d'avril à octobre (18°C-26°C). Territoire épargné par les cyclones.

**Paysage :** baies idylliques, plages de palmiers, réserves naturelles

**Contexte sécuritaire :** piraterie maritime, hausse de la délinquance, pluies torrentielles

## Accessibilité

### Aérien :

Aéroport international de Mahé : 508 667 passagers entrants en 2017

### Maritime :

35 paquebots et 32 230 croisiéristes en 2017

La plupart des escales ont lieu entre octobre et avril.

## Renommée de la destination

**2 sites inscrits au Patrimoine mondial de l'Unesco :** l'atoll Aldabra, la réserve naturelle de la vallée de Mai

## DONNEES TOURISTIQUES

### OFFRE EN HEBERGEMENT

**Capacité :** 89 hôtels pour 3 400 chambres (données 2018), 61 chambres d'hôtes et 435 locations touristiques

**Répartition catégorielle des hôtels et résidences hôtelières :**  
NC

**Répartition catégorielle des hôtels**  
Taille moyenne des hôtels : 38 chambres

### DEMANDE HÔTELIÈRE

Haute saison :  
Octobre à Avril

Basse saison :  
Mai à juin

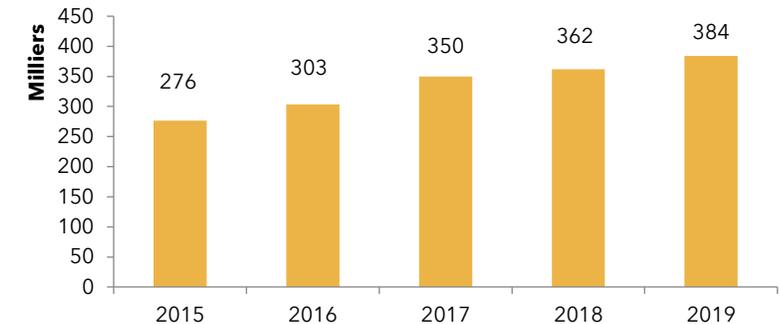
DMS (2017)  
9,5 nuits

### Performances hôtelières

### Taux d'occupation

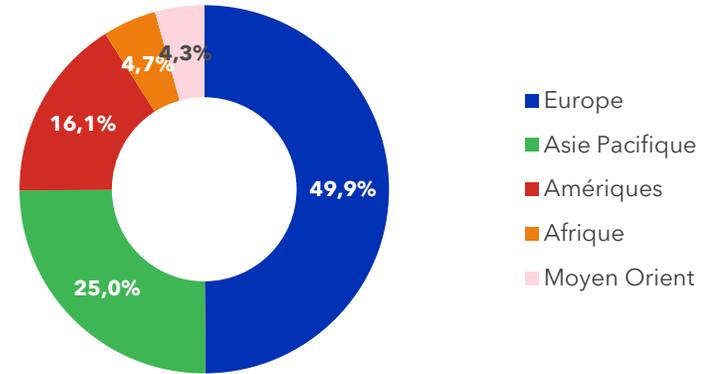
Seychelles 2017	59%
Seychelles 2018	59%
Seychelles 2019	60%

### Nuitées, arrivées et taux d'occupation entre 2015 et 2019



## MARCHE TOURISTIQUE

Principales nationalités représentées parmi les arrivées aux Seychelles en 2016



**Sites touristiques :**

Mahé, Victoria, île de Praslin et Vallée de Mai, La Digue, Anse Source d'Argent, Bird Island, Ile Silhouette

**Loisirs :** baignade, croisière et pêche, randonnées, snorkeling, plongée sous marine et sports nautiques

**Evènements :** carnaval international de Victoria et Festival Kreol (octobre)

## SWOT

### ATOUTS

- Contrôle du gouvernement sur le secteur touristique pour éviter des dérives notamment en matière de protection de l'environnement

### FAIBLESSES

- Barrières administratives

### OPPORTUNITES

- Mise en place du Seychelles Sustainable Tourism Label en 2011

### MENACES

- Menace du surtourisme et de la dégradation de l'environnement  
 - Perception d'instabilité géopolitique

## DESCRIPTION

**Chiffre-clés** : territoire français d'une dizaine d'îles dans le Pacifique Sud, 18 576 km<sup>2</sup> de superficie, 271 940 habitants, capitale: Nouméa

**Climat** : climat tempéré de type tropical océanique. Saison chaude de mi-novembre à mi-avril (25°C-27°C) mais aussi la saison des cyclones entre mi-février et fin mars. Saison fraîche de mi-mai à mi-septembre (20°C-23°C)

**Paysage** : nature luxuriante, plages de sable, chaînes de montagnes, falaises, plaines et baies, lagon.

**Contexte sécuritaire** : stable

## ACCESSIBILITE

### Aérien :

Aéroport international de Nouméa-La Tontouta : 569 901 passagers en 2019

Principales villes desservies : Tokyo, Osaka, Sydney, Melbourne, Brisbane, Auckland, Nandi, Papeete, Wallis et Port Villa.

### Maritime:

Tourisme de croisière en baisse entre 2013 et 2019 (-10,9 %) pour atteindre 343 962 croisiéristes en 2019.

## Renommée de la destination

**Patrimoine Mondial de l'UNESCO** : 6 sites calédoniens

## DONNEES TOURISTIQUES

### OFFRE EN HEBERGEMENT

**Capacité** : 57 hôtels et résidences de tourisme - dont 6 établissements classés selon les normes Atout France

### Répartition catégorielle des hébergements classés:

Haut de gamme et Luxe : 5%  
Moyen de gamme : 20%  
Economique : 13%  
Super-économique : 9 %

**Capacité moyenne en chambres** : 50

**Types d'hébergements** : Accueil en tribu, campings, chambres d'hôtes et gîtes, hôtels, résidences de tourisme

### DEMANDE HÔTELIÈRE

Haute saison :  
Décembre-janvier et juillet août

DMS (2018)  
17,3 jours

Mix-clientèle :  
Vacances : 53 %  
Affaires : 13,47 %  
Affinitaire : 17,98 %

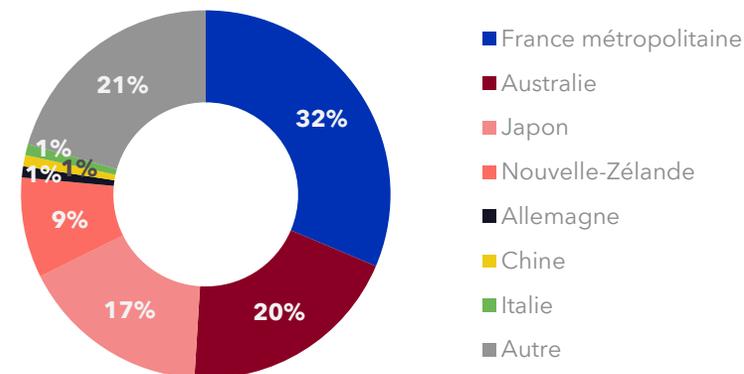
**Performances hôtelières** : NC

### Arrivées touristiques en Nouvelle Calédonie entre 2015 et 2019



## MARCHE TOURISTIQUE

Nationalités représentées en Nouvelle Calédonie par arrivées en 2019



### Sites touristiques :

Nouméa, Baie de Prony, les îles des Pins, Lifou (îles Loyauté), Maré (îles Loyauté) et Ouvéa (îles Loyauté)

**Loisirs :** randonnées, plongée, golf, sports aériens, pêche et chasse, sports de glisse

## SWOT

### ATOUTS

- Production touristique complète et innovante
- Combinaison d'exotisme, sûreté, langue et culture française

### FAIBLESSES

- Ciel calédonien fermé avec une limitation des liaisons aériennes, et coût de la desserte aérienne
- Eloignement
- Renchérissment des coûts du transports

### OPPORTUNITES

- Croissance du marché australien, japonais et néozélandais

### MENACES

- Forte concurrence des destinations « soleil » plus proches des marchés émetteurs (Europe et USA)
- Contrainte carbone
- Incertitude sur le futur statut du territoire (référendum prévu en 2022)

(Source: Comité du Tourisme de Saint-Barthélemy - 07/2020)

DESCRIPTION		ACCESSIBILITE
<p><b>Chiffre-clés</b> : île de 25 km², 9 793 habitants, capitale : Gustavia  <b>Climat</b> : climat tropical (température de 22°C à 30°C) saison estivale de novembre à avril  <b>Paysage</b> : lagons, végétation abondante, falaises, plages  <b>Contexte sécuritaire</b> : risques d'ouragans</p>		<p><b>Aérien</b> :</p> <p>Aéroport de Saint-Barthélemy Rémy de Haenen : 184 468 arrivées en 2019                      65 % du trafic de/vers Saint-Martin, 20 % de/vers Pointe à Pitre</p> <p><b>Maritime</b> :</p> <p>Port de Gustavia : 188 000 passagers (entrées) dont 49 500 croisiéristes pour 160 paquebots, 37 000 plaisanciers pour 5 500 yachts en 2016</p>
Renommée de la destination		
<p>Destination la plus chère des Caraïbes en 2016</p>		

DONNEES TOURISTIQUES														
OFFRE EN HEBERGEMENT	DEMANDE HÔTELIERE	Nombre d'arrivées touristiques entre 2016 et 2018												
<p>800 villas de haut standing (2 100 chambres) et 26 hôtels (550 chambres) - dont 8 classés selon les normes Atout France.                      Capacité d'hébergement stable depuis plusieurs années (volonté politique et touristique).</p> <p><b>Répartition catégorielle des hôtels classés :</b>                      Super-économique : 10,2 %                      Economique : 17,2 %                      Milieu de gamme : 20,4 %                      Haut de gamme et Luxe : 52,2 %</p> <p><b>Taille moyenne :</b>                      Hôtels: 21 chambres                      Hôtels 4* et 5* : 33 chambres</p>	<p><u>Haute saison</u> :                      Décembre à avril  <u>Basse saison</u> :                      Mai à novembre</p> <p><u>DMS</u> : 2 à 7 jours en haute saison                      1 semaine à 1 mois en basse saison</p> <p><u>Nuitées touristiques</u> :                      830 000 en 2016                      Dont 45 % en hôtels et 55 % en villa  <u>Mix clientèle</u> : 33 % de couples / 33 % de familles / 13 % d'amis / 21 % autres</p> <p><b>Performances hôtelières</b></p> <table border="1"> <tr> <th>2018</th> <th>Taux d'occupation</th> </tr> <tr> <td></td> <td>52 %</td> </tr> </table>	2018	Taux d'occupation		52 %	<table border="1"> <caption>Nombre d'arrivées touristiques entre 2016 et 2018</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Milliers</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>265</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>280</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>275</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Milliers	2016	265	2017	280	2018	275
2018	Taux d'occupation													
	52 %													
Année	Milliers													
2016	265													
2017	280													
2018	275													

## MARCHE TOURISTIQUE

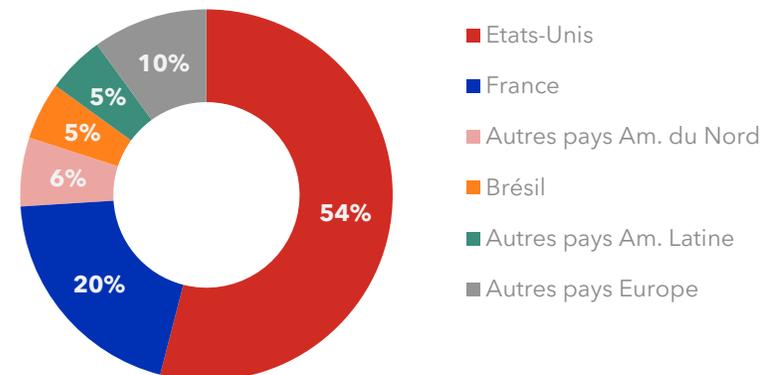
**Sites touristiques :** Wall House, Fort Karl, Shell Beach, Corossol (village de pêcheurs), Anse des Flamants, Anse de Colombier

**Loisirs :** yacht, catamaran, voile, shopping avec nombreuses marques de luxe, plongée, observation des tortues, randonnées

**Evènements :** « destination voile » avec 10 courses par an dont les Voiles de Saint-Barth, New Years Eve Regatta, Saint Barth Bucket

**Développement du tourisme durable :** destination sélective avec capacité hôtelière stable (volonté politique), prohibition du tourisme de masse qui n'a jamais existé sur l'île pour préserver la qualité de vie et l'exclusivité de la destination

Nationalités représentées à Saint-Barthélemy



## SWOT

### ATOUTS

- Exclusivité de la destination
- Climat chaud la plupart du temps
- Biodiversité remarquable
- Sécurité politique

### FAIBLESSES

- Risque de forts ouragans : Irma a eu un impact très lourd sur l'économie touristique et hôtelière de l'île ; la reprise est progressive.

### OPPORTUNITES

- Miser sur des clientèles de plus en plus présentes : couples (juin et septembre) et familles ( juillet et août) conduisant à une saisonnalité de plus en plus lisse

### MENACES

- Hausse des villas avec en parallèle une baisse des hôtels dans la part totale de l'hébergement touristique → tendance à une privatisation de l'île par les propriétaires étrangers.

(Source : Banque mondiale - 07/2020)

## DESCRIPTION

**Chiffre-clés** : île du nord-est des Antilles à 240 km de la Guadeloupe, 93km<sup>2</sup>, 75 000 habitants, partagée entre la France et les Pays Bas, ville principale : Marigot

**Climat** : climat tropical (température moyenne annuelle : 27°C, saison sèche de décembre à avril)

**Paysage** : plages, nature préservée, collines clairsemées et zones de végétation abondante, marais salants.

**Contexte sécuritaire** : risque de cyclone en saison humide et ouragans

## ACCESSIBILITE

### Aérien :

Aéroport Grand Case l'Esperance (côté français) : départ vers et depuis Point à Pitre et St Barthélémy

Aéroport international Princess Juliana (côté français)

Plus de 20 compagnies aériennes desservent l'île

### Maritime :

Port de Glisbay : moyenne croisière et clientèle haut de gamme (3 compagnies maritimes)

St-Maarten Port Authority : port principal (10 compagnies maritimes)

## Renommée de la destination

Saint-Martin dans le top des plus belles plages des Caraïbes d'après le site « gocaribbean »

## DONNEES TOURISTIQUES

### OFFRE EN HEBERGEMENT

**Capacité** : 1 602 chambres en 2016 et moins de 500 chambres pour la saison 2018-2019 suite au passage de l'ouragan Irma. 3 établissements sont classés selon les normes Atout France du côté français.

### Répartition catégorielle :

Economique : 21,7%  
Milieu de gamme : 44,2%  
NC : 34,1%

### DEMANDE HÔTELIÈRE

Haute saison :

Janvier à avril

Basse saison :

Mai à décembre

DMS : NC

### Performances hôtelières

#### Taux d'occupation

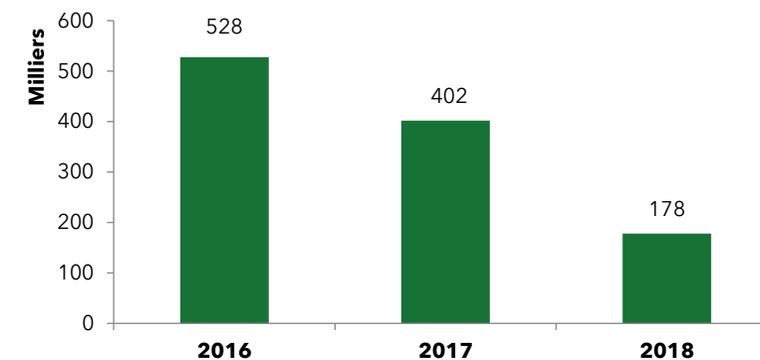
St Martin 2016

60,6 %

St Maarten 2017

85 %

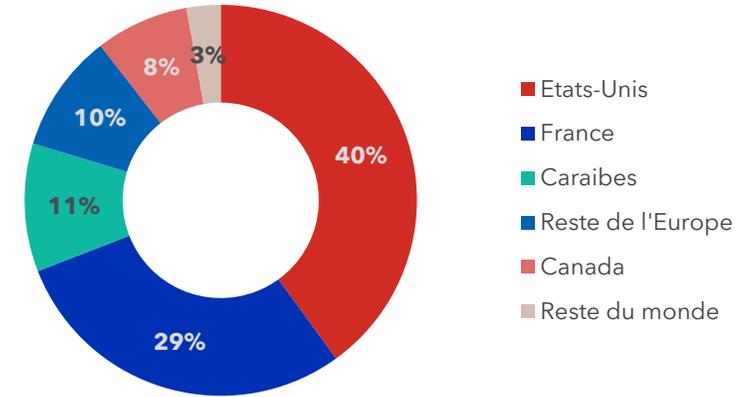
### Nombre d'arrivées touristiques à Sint Maarten (côté néerlandais)\*



\* Seules données disponibles (partie française non communiquée)

## MARCHE TOURISTIQUE

Principales nationalités représentées en 2016



### Sites touristiques

Marigot, Grand-case, Ilet Pinet, Baie orientale, Mullet Bay, Statia National Marine Park, Cul de Sac, Le pic du Paradis

**Loisirs :** plages, planche à voile, surf, plongée, randonnées

**Evènements :** Carnaval de Saint-Martin pendant 3 semaines chaque année.

**Développement du tourisme durable :** à l'inverse de son voisin néerlandais qui cible un tourisme de masse, Saint Martin travaille sur la redéfinition de son image de marque et au positionnement haut de gamme de la destination

## SWOT

### ATOUTS

- Originalité de la destination : atouts et spécificités culturelles de deux entités sur un même territoire.

### FAIBLESSES

- Faute d'espace et d'aménagement, le développement de la croisière et le trafic aéroportuaire progresse lentement.

### OPPORTUNITES

- Augmentation du nombre de croisiéristes
- La partie française dispose d'un parc hôtelier qui a été favorisé par les possibilités de financement en défiscalisation

### MENACES

- Risque de forts ouragans → Irma a eu un impact très lourd sur le marché touristique et hôtelier, fer de lance de l'économie de l'île principalement sur la partie francophone de l'île

# SAINT CHRISTOPHE ET NIEVES



(Source: Banque mondiale - 07/2020)

## DESCRIPTION

**Chiffre-clés** : Etat composé de deux îles (St Kitts et Nevis) situé dans les petits Antilles, Caraïbes, 260 km<sup>2</sup>, 56 345 habitants, capitale : Basseterre; ville principale de Nevis : Charlestown.

**Climat** : climat tropical influencé par des vents constants sur une grande partie de l'année: saison des ouragans entre juillet et octobre

**Paysage** : forêts tropicales, récifs de corail, volcan et plages

**Contexte sécuritaire** : risque d'ouragans entre juin et novembre, risque sismique

## ACCESSIBILITE

### Aérien :

Aéroport Robert Bradshaw International (St Christophe)

Aéroport Vance Amory (Nieves)

### Maritime :

Port international de Basse terre: 1 167 647 passagers en 2018

## Renommée de la destination

**Tourism for Tomorrow Award** (WTTC 2019) - meilleures pratiques en termes de tourisme durable

## DONNEES TOURISTIQUES

### OFFRE EN HEBERGEMENT

**Capacité** : NC

**Répartition catégorielle des hôtels classés et taille moyenne**:  
NC

### DEMANDE HÔTELIÈRE

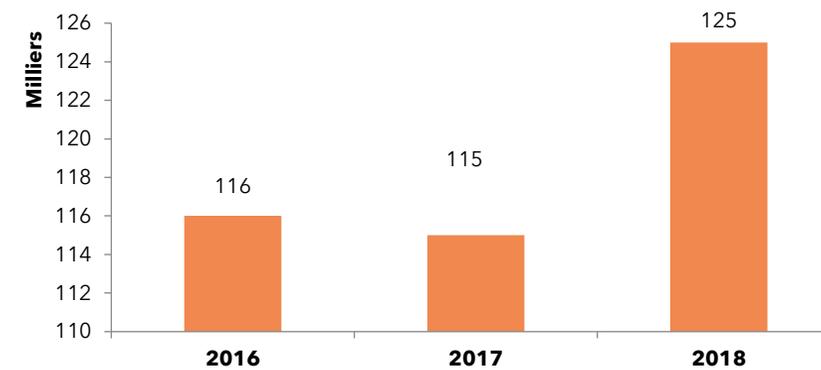
Haute saison:  
Décembre à avril

Basse saison:  
Mai à novembre

DMS  
NC

**Performances hôtelières** : NC

### Nombre d'arrivées touristiques de 2016 à 2018



## MARCHE TOURISTIQUE

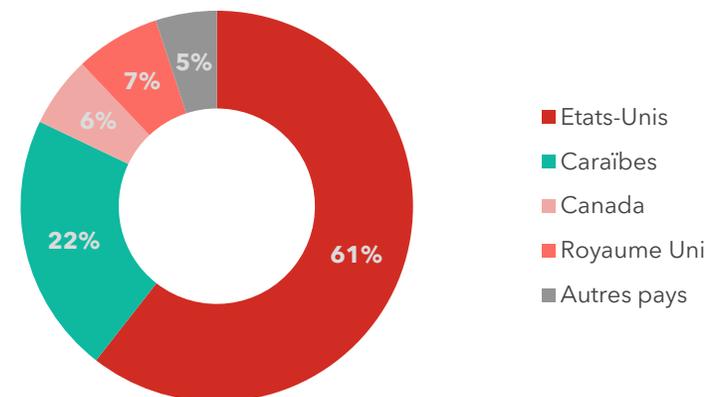
**Sites touristiques :** Brimstone Hill Fortress National Park, Botanical Gardens of Nevis, Lovers Beach, Cockleshell Beach, Romney Manor, South Friar's bay, Nisbet Beach

**Loisirs :** excursions, golf, plongée, spa et bien-être, shopping, casino

**Evènements :** Admiral's Cup Pro-Am Golf Tournament rassemble des professionnels et amateurs de golf des Etats Unis, du Canada, des Caraïbes et d'Europe chaque année

**Développement du tourisme durable :** l'île mise d'abord sur l'histoire, la culture et les coutumes locales

Principales nationalités



## SWOT

### ATOUTS

- Un positionnement autour d'une destination « golf »
- Joyau caché, St Christophe et Nieves ne s'est pas ouvert au tourisme de masse

### FAIBLESSES

- Exposition à des catastrophes naturelles qui peuvent perturber le fonctionnement des services

### OPPORTUNITES

- Des investissements significatifs dans le secteur de l'hôtellerie

### MENACES

- La normalisation des relations entre Cuba et les Etats Unis représente une nouvelle compétition pour St Christophe et Nieves où les Américains sont la clientèle majoritaire

## 5.5 LES PRINCIPAUX LEVIERS DU DÉVELOPPEMENT DU TOURISME EN OUTRE-MER

### Les défis du tourisme ultramarin aujourd'hui

Bien que certains territoires d'outre-mer soient devenus aujourd'hui des destinations touristiques à part entière, ils conservent un grand nombre de challenges à relever pour gagner en visibilité et en accessibilité ainsi que pour améliorer leur réputation. **L'insécurité** par exemple est beaucoup moins marquée en métropole qu'en outre-mer, où les vols, cambriolages, violences et homicides sont plus récurrents : on déplore par exemple 0,13 victime d'homicide pour 1000 habitants en Métropole contre 1,5 en Guyane. Les vols violents restent également plus nombreux dans les territoires d'outre-mer, même si leur nombre a diminué en 2017 par rapport à 2015 et 2016. Mais l'insécurité n'est pas le seul frein à un développement homogène du tourisme en outre-mer : ces territoires souffrent aussi d'un **manque de concurrence des compagnies aériennes** (billets d'avions chers et vols relativement peu fréquents), d'une **dépendance à la métropole** d'où proviennent la grande majorité des touristes, et d'une **offre en hébergements insuffisante qui s'accompagne d'un déficit de formation du personnel**. Enfin, **le modèle touristique de ces destinations est encore trop centré sur le tourisme balnéaire et pas assez tourné vers la nature et l'éco-tourisme**, alors que ces territoires détiennent parfois des ressources naturelles endémiques.

### Les leviers du développement du tourisme dans les territoires d'outre mer

Les destinations ultramarines françaises ou étrangères n'en sont pas toutes au même stade de développement : Mayotte accuse un certain retard par rapport à ses voisines l'île de la Réunion ou l'île Maurice par exemple. Mais les différences de ressources de chacun des territoires doivent être prises en compte, c'est pourquoi tous ne peuvent pas envisager le même modèle de développement. Néanmoins, ils présentent un trait commun : la recherche d'un tourisme de masse n'est pas le modèle à privilégier pour ces territoires qui restent petits et dont l'offre hôtelière est souvent insuffisante pour accueillir d'importants flux de touristes, notamment des touristes d'agrément. La priorité est alors, pour les destinations en retard de développement en matière de tourisme comme Mayotte ou encore la Guyane, de **mettre en œuvre des investissements pour augmenter la capacité d'accueil globale de ces destinations**.

Ensuite, l'éco-tourisme peut être considéré comme une solution pour un territoire qui a pour ambition de se détacher du tourisme balnéaire et de **se distinguer des autres destinations en proposant des séjours authentiques, au plus près de la nature**. L'île de La Réunion est notamment réputée pour la pratique de tourisme vert à travers ses sites naturels uniques où s'est développée au centre de l'île, dans les montagnes, une offre en hébergements alternatifs avec de nombreux gîtes d'étapes et de randonnée. La convergence vers un modèle touristique durable en outre-mer est ce que conseille le Conseil Economique, Social et Environnemental (CESE) français dans un rapport publié en 2018. Il préconise aux territoires d'outre-mer de mettre l'identité des territoires au cœur des stratégies de tourisme avec notamment une participation accrue des acteurs locaux et une démarche de formation des populations locales au tourisme durable. Pour que le tourisme durable soit viable, le CESE met l'accent sur **trois leviers : l'investissement, les politiques d'incitation et enfin la labellisation et la reconnaissance internationale**.

Un autre enjeu pour faire grandir le poids du tourisme dans les économies locales est, selon les recommandations du rapport Pisani-Ferry sur la France 2025, **l'augmentation de la dépense moyenne des touristes**. Celle-ci est aujourd'hui largement composée de l'investissement en billets d'avions et est tirée vers le bas par la part du tourisme affinitaire qui demeure élevé dans certains territoires comme Mayotte et la Guyane. L'augmentation de la part du tourisme d'agrément devrait ainsi générer une hausse des dépenses moyennes des touristes, qui peuvent notamment être orientées vers le choix d'un hébergement de qualité, à condition cependant que l'offre hôtelière soit à la hauteur.

## 5.6 SYNTHÈSE DU BENCHMARK

### Une fréquentation touristique en retard marquée par une prédominance du tourisme affinitaire

- Mayotte compte parmi les destinations les moins touristiques de l'Océan Indien après l'archipel des Comores, alors que Maurice et La Réunion se présentent comme des leviers du tourisme des îles Vanille en termes d'arrivées touristiques.
- Mayotte est caractérisée par une part importante du tourisme d'affinitaire, lui permettant d'avoir des durées de séjours supérieures aux destinations voisines. Avec une part toutefois moins élevée, La Réunion enregistre 40% du tourisme affinitaire tandis que la fréquentation touristique de Maurice est marquée par le tourisme d'agrément.

### Un niveau de développement supérieur à Madagascar et aux Comores

- Au niveau régional, Mayotte dispose d'un IDH d'un niveau intermédiaire. Le niveau de développement de Mayotte en termes d'IDH est supérieur à celui des Comores et de Madagascar mais légèrement inférieur aux Seychelles et à Maurice.

### Des obstacles à une mise en tourisme

- L'accessibilité reste l'un des freins majeurs au développement touristique de Mayotte. Tandis que les aéroports de La Réunion ou de Maurice se présentent comme des hubs connectés au monde entier, Mayotte souffre d'une desserte aérienne limitée et dépendante de la France métropolitaine et de La Réunion.
- Mayotte enregistre un nombre minime d'hôtels et de chambres en comparaisons aux autres destinations et l'île ne compte aucune offre de chaîne. Le territoire ne compte également qu'un seul établissement classé.
- Toutefois, l'intégration de Mayotte au label des Îles Vanille permet à l'île de profiter d'une visibilité.

### Des performances hôtelières satisfaisantes

- Mayotte enregistre un taux d'occupation satisfaisant et plus élevé que les destinations comparables, justifié par une offre restreinte et la forte présence de clientèle d'affaires issue de la fonction publique. Seule l'île Maurice enregistre des taux comparables, où la clientèle d'agrément contribue fortement à alimenter le taux de remplissage des établissements.

**Mayotte reste en retrait en matière de tourisme dans l'Océan Indien. En termes de fréquentation touristique et de positionnement, Madagascar constitue la destination la plus comparable à Mayotte. Son intégration au sein du label des Îles Vanille lui permet de jouir d'une certaine visibilité, et la richesse de son patrimoine naturel et culturel pourrait lui assurer un regain de fréquentation touristique. Toutefois, de nombreux obstacles et en particulier l'accessibilité aérienne dont le territoire est dépendant sont des freins pour se hisser au même niveau que Les Seychelles, La Réunion ou encore Maurice.**