



ÎLE DE LA RÉUNION  
Tourisme



# DIAGNOSTIC ET PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT ÉCOTOURISTIQUES SUR MAFATE

## Diagnostic Partie 1 : Synthèse générale

environnement  
partenaire

Altea  
Groupe



# Préambule

## Mafate, perle de la Réunion...

Mafate est un des sites les plus remarquables du monde, de par son cadre et son enclavement, tout en restant dans le fonctionnement sécurisé d'un pays européen. Le cirque possède par ses paysages, son histoire, sa culture, son ambiance, une grande attractivité écotouristique marquée par la présence de plus de 100 000 visiteurs par an. Mais c'est aussi un site fragile, socialement, avec un taux important d'inactifs, environnementalement (énergie, déchets, milieux...) et économiquement.

Mafate possède un statut particulier de cœur habité de Parc national. La Charte du Parc a d'ailleurs formalisé des enjeux forts autour de ce territoire. Mafate fait également partie de la zone inscrite au Patrimoine mondial de l'UNESCO.

Une grande partie du territoire se compose de foncier départemento-domaniale et il existe peu de parcelles privées. Le tourisme fonctionne donc dans un système particulier, sous le principe d'attribution de bail pour les terrains qui rend visiblement difficile l'investissement sur le long terme.

Mafate est un territoire cohérent et constitue une véritable destination touristique mais ne possède pas de principe de gouvernance véritable. Certains acteurs y voient d'ailleurs plus « une somme d'individualités portant des projets, sans vision d'ensemble ».

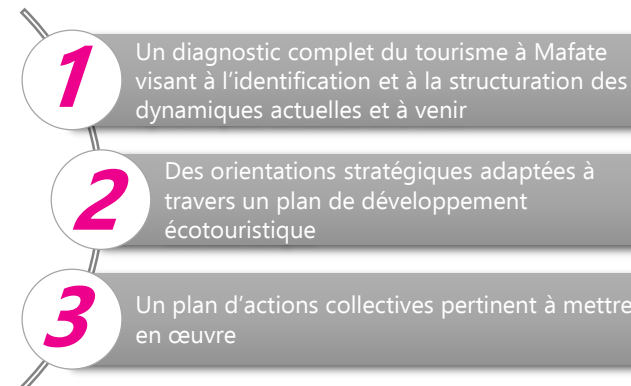
Mafate possède une offre touristique à fort potentiel mais cette offre est jugée souvent peu visible, assez uniforme, avec un glissement négatif du rapport qualité-prix. Le risque de se trouver en marge des évolutions mondiales de la demande et de l'offre en matière d'écotourisme n'est pas neutre.

Au vu du constat et dans le cadre de la réactualisation du Schéma Directeur d'Aménagement Touristique Régional 2015-2016 et de la réalisation du Schéma Directeur d'Aménagement des îlets de Mafate débutée en 2015 par le Territoire de la Côte Ouest (TCO), Ile de La Réunion Tourisme, en partenariat avec le Parc national de La Réunion, a souhaité mener une étude sur les potentialités de développement écotouristique de Mafate de ce territoire singulier, en concertation avec l'ensemble des partenaires agissant sur le cirque et les habitants.

## Enjeux stratégiques de l'étude

A partir d'un état des lieux objectif de la situation du cirque, dans une vision à 360°, la présente étude a pour objet de :

- Bâtir un projet touristique concerté, tourné vers le futur prenant en compte l'évolution des clientèles et des pratiques, de la mondialisation et donc la nécessité d'évolution des offres, des techniques et des savoir-faire pour aller vers une offre d'écotourisme moderne, lisible, porteuse de sens, évolutive et innovante ;
- Intégrer le projet dans le cadre et le schéma des politiques des différents partenaires intervenant sur le cirque ;
- Intégrer le projet touristique dans le cadre global du fonctionnement économique, social, environnemental du territoire : urbanisme, fonctionnement économique endogène, social, décohabitation, retour des Mafatais, professionnalisation... ;
- Sauvegarder l'âme du lieu, tout en améliorant les conditions de vie des habitants et en préservant le cadre, la qualité de vie traditionnelle et l'intégration paysagère ;
- Construire de manière partagée un mode de gouvernance prenant en compte la nécessité de définir et gérer un projet de destination, mais aussi la culture, l'histoire, la situation sociale, économique, foncière actuelle spécifique du site ;
- Définir un projet de tourisme durable tout en gardant son cadre, ses paysages, son environnement.



# Diagnostic Partie 1 : Synthèse générale

## Sommaire

### **PARTIE A : LE CONTEXTE**

- A1. Le contexte territorial
- A2. Le contexte règlementaire
- A3. Le contexte institutionnel de gestion de Mafate liée au tourisme
- A4. Le contexte énergie et déchets
- A5. Contexte global de l'écotourisme et du tourisme dans la nature
- A6. Cadre global du fonctionnement touristique réunionnais
- A7. Image et perceptions touristiques globales de Mafate

### **PARTIE B : LE PATRIMOINE ECOTOURISTIQUE**

- B1. Paysages et panoramas : la richesse phare de Mafate
- B2. Le patrimoine naturel, une richesse fragile et difficilement exploitable
- B3. Le patrimoine culturel historique
- B4. La rencontre avec les Mafatais et leur mode de vie

### **PARTIE C : LES EQUIPEMENTS SERVICES AUX TOURISTES**

- C1. Les accès et entrées du cirque
- C2. Les sentiers supports de découverte et offre touristique
- C3. Les hébergements et la restauration
- C4. Les autres services aux touristes

### **PARTIE D : LE FONCTIONNEMENT MARKETING**

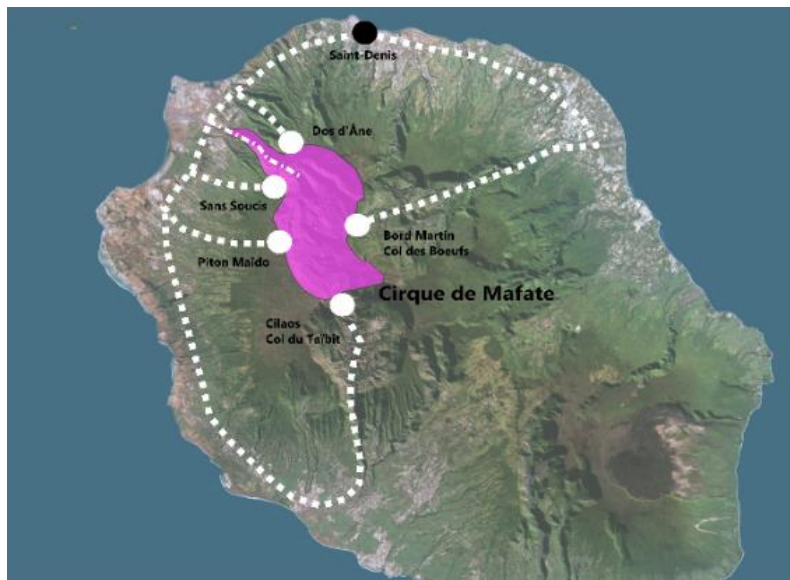
- D1. Les clientèles du cirque
- D2. Connaître s'informer et réserver sur Mafate
- D3. Mafate et produits touristiques
- D4. Situation par rapport aux grandes destinations randonnée – nature & îles

## PARTIE A : LE CONTEXTE



# A1. Le contexte territorial

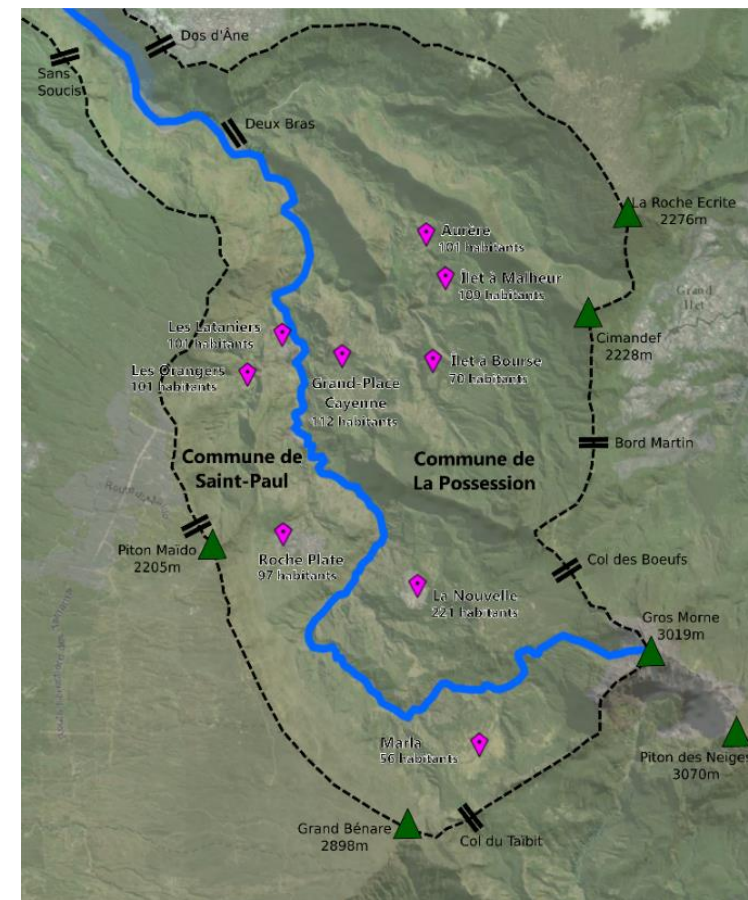
## Situation et accessibilité



Situation et accès au cirque de Mafate

### Caractéristiques générales du cirque de Mafate

- 100 km<sup>2</sup> ;
- 2 communes : Saint-Paul et la Possession ;
- 900 habitants (estimation 2014) ;
- 10 îlets principaux dans lesquels est répartie la population et représentant moins de 5% de la superficie totale du cirque ;
- Une altitude du cirque variant entre 200 m et 3 000 m (540 m et 1600 m pour les zones habitées) ;
- Une zone à risques naturels (éboulement, érosion,...) forts avec certains îlets assez menacés (Lataniers, Orangers,...).

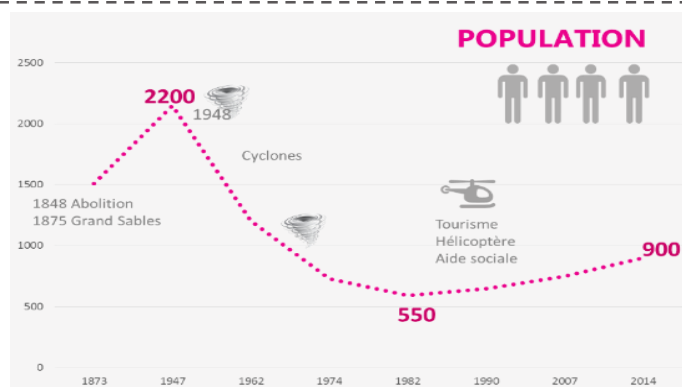


Cartographie des caractéristiques générales du cirque de Mafate

### Données sociodémographiques du cirque

La population est actuellement en pleine expansion mais historiquement passée par des hauts et des bas :

- Forte croissance à partir de 1848 (peuplement de Petits blancs et ancien esclaves,...) ;
- Exode massif à partir de 1947, notamment à cause d'une série de cyclones violents ;
- Augmentation continue de la population depuis 1982 avec l'amélioration des conditions de vie grâce à l'hélicoptère, à l'aide sociale et au tourisme.



### Cadre socio économique du cirque

Le tourisme correspond à la principale activité économique du cirque avec un input d'environ 5 M d'€ annuel. Cependant cette activité ne concerne pas plus que de 25 à 30 % des Mafatais

Mafate est dans une situation économique précaire : le chômage atteint quasiment un taux de 50 %. Le tourisme représente la majeure partie des actifs à Mafate, les activités agricoles étant très peu structurées et principalement vivrières. Pour les autres habitants, hormis les emplois de courte durée proposés par l'ONF ou le PNR, il ne reste que les aides sociales et l'action associative.

C'est pourquoi à Mafate l'économie sociale, les plans d'insertion, ainsi que le réseau d'associations investies dans le développement de Mafate, revêtent une importance fondamentale dans le quotidien de ses habitants.

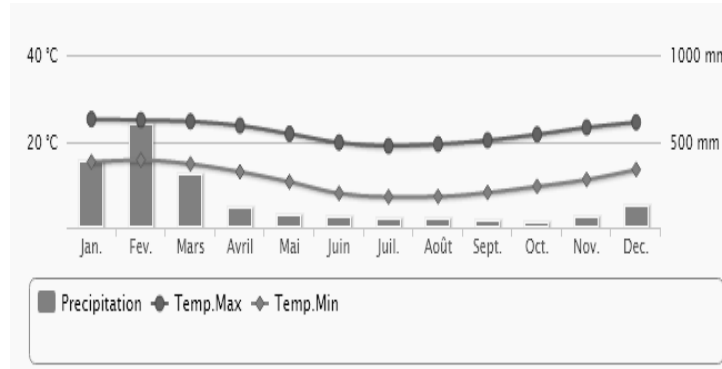
# A1. Le contexte territorial

## A savoir

- ☑ L'intégralité du cirque de Mafate se trouve dans la zone cœur du Parc national de La Réunion, qui correspond à 40% de la surface de l'île. Mafate a donc le statut particulier de cœur habité de Parc national.
- ☑ Le cirque de Mafate et ses deux communes appartiennent à une seule intercommunalité : Territoire de la Côte Ouest.



## Cadragre climatique



### Particularité climatique du cirque

Le cirque de Mafate est protégé des alizées et de l'advection océanique. Néanmoins, un schéma type se met en place quotidiennement : au matin, les adrets (versants ouest) se réchauffent, provoquant une convection alimentée par l'air froid descendant des sommets. En fin de matinée, les brises de pente emportent les masses d'air humide et les remparts sont noyés par un épais brouillard. Le temps au centre du cirque dépend de l'importance de la convection mais le plus souvent, le ciel est dégagé (le centre du cirque est le lieu de descente de l'air froid et sec).

Les données annuelles sont d'environ :

- ☑ Pluviométrie annuelle : 1850 mm (92 jours)
- ☑ Température annuelle : 11,1°(Tnm) – 22,3°(Txm)

NB : Données de la station de Cilaos (pas de station à Mafate)



## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- Mafate, un site isolé accessible uniquement à pied ;
- 900 habitants, une population en croissance ;
- Une répartition sur 2 communes et une seule intercommunalité ;
- Cœur habité du Parc national ;
- Un accès à pied à partir de 6 portes d'entrée principales ;
- 3 mois très pluvieux (janvier à mars).
- Une économie reposant essentiellement sur le tourisme
- Un cadre social difficile, reposant en partie sur l'action d'aide publique

### Enjeux

- La vie en site isolé en cœur de Parc national dans un cadre de croissance de la population et socio économique complexe
- Un enjeu d'exemplarité et d'innovation au niveau national ;
- La gestion des risques (éboulements, cyclones) du cirque.

# A2. Le contexte réglementaire

## Contexte environnemental



### Un site Patrimoine mondial de l'UNESCO

Les pitons, cirques et remparts sont inscrits au Patrimoine mondial de l'UNESCO sur la liste des biens naturels considérés comme ayant une valeur universelle exceptionnelle.

Le classement repose sur deux critères principaux : l'esthétique des paysages et les habitats naturels.

**L'inscription au patrimoine mondial n'est pas une nouvelle réglementation : les lois et documents d'aménagement propres à la France s'appliquent à la conservation du site. La bonne application de cette réglementation et l'état de conservation du site sont les conditions de maintien de l'inscription au Patrimoine mondial.**

En 2016, l'état de conservation du site est évalué à 10/100 (échelle inversée) en raison de 4 menaces : les espèces envahissantes, les incendies, **les impacts des activités touristiques et de loisirs**, le plan de gestion.

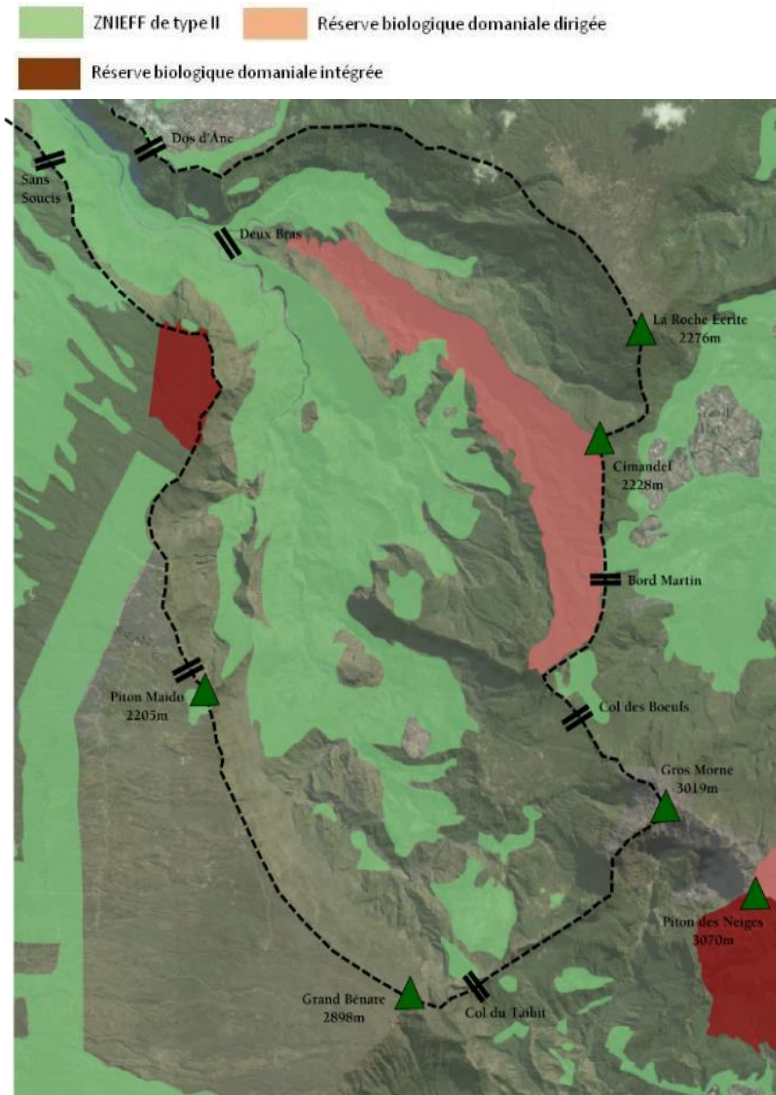
### Les ZNIEFF

L'ensemble du cirque est situé en ZNIEFF de type I (présence d'au moins une espèce et/ou d'un habitat rare ou menacé d'intérêt local, régional, national ou communautaire).

Une partie du cirque est classé en ZNIEFF de type II (secteurs du territoire particulièrement intéressants sur le plan écologique).

Les ZNIEFF n'ont pas de portée réglementaire et les aménagements y sont tout à fait possible sous réserve du respect des écosystèmes généraux.

A Mafate, ces ZNIEFF sont motivées par la présence des forêts semi-sèches et des forêts de moyenne altitude et de montagne. On y trouve également : ligneux, orchidées et fougères remarquables, ainsi que des oiseaux endémiques.



Cartographie des zones de protection environnementale

### La réserve biologique

On trouve à Mafate la Réserve biologique domaniale dirigée (RBDD) Bras Des Merles – Bras Bémale.

Gérée par l'ONF, elle doit son existence à une forêt semi-sèche très rare et la présence d'espèces également très rares.

La réserve est soumise à un plan de gestion révisé périodiquement. La réglementation qui s'applique vaut surtout pour l'exploitation forestière et doit permettre des mesures de gestion conservatoire et restauratoire.

### Le code forestier s'y applique

Les forêts départementales et domaniales composent presque exclusivement le cirque de Mafate.

**On y a donc une application du régime forestier français** (plan d'aménagement à 20 ans, préservation du patrimoine, vente de bois, accueil du public).

L'ONF possède les compétences régaliennes pour l'application de ce régime.



### Le Parc national de la Réunion

Le cirque de Mafate est situé dans la zone cœur du Parc. On parle de « cœur habité ».

Une réglementation stricte issue de la Charte du Parc national s'y applique. L'Établissement public du Parc est notamment le seul à pouvoir délivrer les autorisations d'aménagement.



## A2. Le contexte réglementaire

### Contexte urbanistique et foncier

#### Le schéma d'aménagement régional (SAR)

- Fixe les priorités de développement, de protection et de valorisation du territoire et du patrimoine naturel, culturel, historique.
- Le cirque de Mafate est classé en espace naturel de protection forte.
- Les aménagements y sont possibles s'ils sont compatibles avec les impératifs de protection des espaces du cœur de Parc.

#### Le schéma de cohérence territoriale (SCoT)

- Sur le territoire du cirque, le SCoT prévoit un volet culturel. Il est en effet considéré comme l'un des territoires stratégiques d'intérêt majeur de l'Ouest pour ce qui est de la défense et de la valorisation de l'identité créole.
- Le SCoT rappelle les prescriptions liées à la zone de vigilance touristique du schéma de synthèse du SAR.

#### Les plans locaux d'urbanisme (PLU)

- Les PLU de Saint-Paul et de La Possession ne sont actuellement pas harmonisés. Pour exemple, le PLU de Saint-Paul (2012) prend en compte les risques naturels (étude BRGM) dans la classification des zones Ni. Ce n'est pas le cas du PLU de La Possession (2005). La révision de ce dernier est en cours pour permettre cette harmonisation. Actuellement en phase de zonage, son adoption est prévue pour l'été 2017.

**NB : Pour la situation sur les risques géologiques nous vous invitons à consulter le document complémentaire sur les îlets.**

- Les PLU devront permettre de déterminer les zones non constructibles et non aménageables en fonction des zones à risques naturels et des zones naturelles.

#### Le système des concessions

A Mafate, une très grande partie du foncier n'est pas privée mais publique. Les personnes habitent et travaillent sous un système de concessions.

On dénombre 65 concessions « hébergements » et 12 concessions « bar/boutique » sur un total de 560 concessions (2013).

Les concessions sont signées pour une durée de 18 ans. Le tarif annuel est révisable tous les 3 ans. Il faut compter 1 588 €/an pour un établissement gîte et table d'hôtes à La Nouvelle/Marla et 794 €/an dans les autres îlets (source : Schéma Directeur d'Aménagement des îlets, TCO).

La demande d'attribution se fait auprès de l'ONF qui, après vérifications d'usage, réserve la concession pour une durée de 2 ans. Ce délai permet au bénéficiaire de déposer les demandes d'autorisation de travaux et d'aménagement auprès du Parc. Si rien n'est fait au bout du délai de 2 ans, la concession est remise sur le marché.

#### Deux outils de gestion essentiels

Outre le cadre spécifique du régime forestier, deux outils de gestion sont ou seront essentiels

##### La Charte du Parc national



C'est le document de référence qui fixe les orientations pour le territoire. Dans le cœur habité, outre les enjeux de préservation des paysages et de la biodiversité, la Charte prévoit d'impulser une dynamique de développement économique en améliorant les conditions de vie et en mettant en œuvre une stratégie d'écotourisme.

##### Le Schéma Directeur d'Aménagement (SDA) des îlets de Mafate



En cours de finalisation en 2016, il doit répondre aux enjeux environnementaux et sociaux (urbanisme, énergies renouvelables, connaissance des risques naturels...). Document véritablement structurant pour le territoire, il encadre la conduite à tenir en terme d'aménagement à travers des fiches actions.

## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- Foncier public (en majorité départemento-domanial) ;
- Site soumis au régime forestier ;
- Cœur habité du Parc national ;
- Site classé au Patrimoine mondial de l'UNESCO ;
- Ensemble du site en ZNIEFF I ;
- Avec une réserve biologique importante ;
- Existence d'un SAR, d'un SCoT et d'un PLU approuvé pour St-Paul (pas pour La Possession) ;
- 2 outils majeurs de gestion : la Charte du Parc et le Schéma Directeur d'Aménagement des îlets.

### Enjeux

- Un PLU sur la totalité du cirque pour définir les principes d'urbanisation ;
- Le maintien du statut de Patrimoine mondial capital à l'échelle internationale ;
- La cohérence et la synergie des différentes politiques d'intervention.

2 documents essentiels et complémentaires qui intègrent différentes études préalables et qui fixent les orientations tout particulièrement en matière :

- économique, sociale et de préservation environnementale pour la Charte ;
- d'énergie, d'eau, de prise en compte des risques naturels et d'urbanisme pour le SDA.






**A noter que le SDA prévoit la définition et la mise en place de schémas concertés d'aménagement des îlets avec le lancement de 4 schémas expérimentaux.**

# A3. Le contexte institutionnel de gestion de Mafate liée au tourisme




## Environnement : eau, énergie, déchets

Intervenants	Actions
	Porte le SAGE Ouest : prise en compte de la spécificité du cirque en le plaçant au cœur des préoccupations. Collecte des déchets (par convention avec l'ONF).
	Compétence en matière de distribution de l'eau potable. Pour Saint-Paul, DSP (La Créole avec 2 employés sur Mafate) ; pour La Possession, DSP (Véolia et pas d'employé sur Mafate) des agents communaux polyvalents entretiennent sommairement les installations. Compétence en matière de mise en place des réseaux de distribution de l'électricité (délégation SIELEEC).
	Autorité concédante en charge de l'application du contrat de concession sur les équipements électriques. Maître d'ouvrage pour l'installation des équipements photovoltaïques. S'assure du bon déroulement des opérations de maintenance et d'entretien.
	Délivre les autorisations d'aménagement pour les infrastructures liées à l'eau. Pas de compétence sur les déchets – assure quelques actions de communication
	Maître d'œuvre potentiel dans la réalisation et la mise en place des captages et réservoirs. Coupe de bois en respect du programme d'aménagement. Délivrance des concessions pour la mise en place d'installations liées à l'énergie (installations photovoltaïques, bassins de stockage...). Réalisation, gestion, entretien des PAV (déchets).
<b>Habitants</b>	Dans les faits, ils assurent leur propre gestion et entretien de l'approvisionnement en eau que ce soit de manière individuelle ou collective. Une petite partie fait de même avec l'électricité.




## Agriculture

Intervenants	Actions
	Compétence agriculture. Co-financement des infrastructures rurales avec la Chambre d'agriculture, aides directes aux agriculteurs (mécanisation, irrigation, bâtiments...), aide à la filière biologique.
	Instruction des demandes de concessions.
	Instruction des demandes d'activité et délivrance des autorisations d'aménager. Etude technique pour l'intégration des activités agricoles dans le paysage. Contrôle les activités en lien avec la réglementation « Cœur habité ».
	Gestion et réservation des concessions agricoles. Partenaire technique et financier des projets agricoles type agroforesteries.
	Co-financement des infrastructures rurales.






## Gestion du milieu naturel

Intervenants	Actions
	En tant que propriétaire des forêts départementales, participe à l'élaboration du programme d'aménagement et de valorisation.
	Fait appliquer la réglementation propre au cœur habité. Expertise environnementale (ingénierie, financement...). Actions de préservation, de valorisation et de promotion du patrimoine naturel.
	Fait appliquer le code forestier Gestion et mise en œuvre du programme d'aménagement forestier. Gestion et valorisation de la Réserve Biologique Dirigée.

## Aménagement et valorisation

Intervenants	Actions
	Elaboration du schéma d'aménagement des îlets.
	Délivrance des autorisations de travaux d'aménagement et de construction (après attribution des concessions). Contrôle les activités en lien avec la réglementation « Cœur habité ».
	Travaux d'aménagement et d'entretien des sentiers, signalétique, aménagements de valorisation : belvédères, aires de stationnement, valorisation des entrées de cirque.

## Urbanisme, risque et foncier

Intervenants	Actions
	Elaboration du Schéma d'aménagement régional (2011).
	Elaboration du SCoT en cohérence avec le SAR et du schéma d'aménagement des îlets.
	Elaboration des PLU en cohérence avec les documents réglementaires généraux (SAR et SCoT) et harmonisation vis-à-vis du schéma d'aménagement des îlets. Délivrance des permis de construire.
	Etat des lieux et cartographie du risque naturel pour permettre l'orientation et le zonage des documents d'urbanisme.
	Gestion, attribution des concessions et encaissement des recettes.

# A3. Le contexte institutionnel de gestion de Mafate liée au tourisme

## Travail avec les professionnels

Intervenants	Actions
	Aide à l'hébergement touristique dans le cadre de co-financements des fonds européens FEDER et FEADER (liée à l'obtention de label : QT Réunion, Rando Accueil).
	Centrale de réservation (hébergements, séjours TO). Accompagnement des porteurs de projets publics et privés (implantation, création, rénovation de structures touristiques).
	Création et commercialisation de produits de randonnée sur Mafate. Structuration des filières stratégiques sur son territoire, dont l'hébergement. Application de la taxe de séjour instaurée par TCO sur tout le territoire Ouest, y compris Mafate (gros travail d'information, d'accompagnement auprès des prestataires en prévision).
	Déploiement de la marque Esprit Parc national. Accompagnement des porteurs de projets par les médiateurs.
	Accompagnement aux porteurs de projets économiques.
<b>Chambres consulaires</b>	Accompagnement, mise en relations et conseils auprès des créateurs, repreneurs et entreprises, formation, Centre de Formalités de Entreprises.

## Résumés des réactions des Mafatais rencontrés sur les politiques conduites

- **Sentiers** : vision globalement positive du réseau, interrogation sur les fermetures trop longues de certains sentiers clefs, importance de l'implication des Mafatais dans l'action de l'ONF.
- **Système de scolarité** : dans les îlets, bon fonctionnement, certains souhaiteraient le voir prolonger de 2 ans (par internet) à cause des problèmes rencontrés par les enfants en 6ème dans les Bas.
- **Systèmes d'approvisionnement et de gestion des déchets** : fonctionnent assez bien pour les habitants, incompréhension sur le recyclage du verre à la Nouvelle.
- **Foncier et concessions** : perceptions souvent négatives à la fois sur le principe même des concessions, leur prix, leur gestion et les aspects administratifs (complexité, lenteur,...).
- **Eau** : gérée directement par les habitants plus ou moins collectivement en fonction des îlets, souvent sentiment d'abandon. Eau non potable au sens juridique. Réseau souvent fragile.
- **Energie** : inquiétude forte sur le système de production électrique pour le futur, impression que « ça n'avance pas » et d'une dérive vers des groupes électrogènes de plus en plus puissants.
- **Aménagement des îlets** : laissé à l'abandon pour une partie importante des professionnels du tourisme depuis le désengagement de l'ONF, pas de valorisation touristique, rôle insuffisant du Parc national dans ces domaines.
- **Accès internet** : jugé complexe et très limité en débit, réflexion à avoir sur le satellitaire.
- **Tourisme** : expression fréquente d'une inadéquation des aides touristiques à la situation de Mafate (labels, loi accessibilité,...). La situation d'accompagnement est fortement liée aux capacités du médiateur.
- **Gouvernance** : sentiment de non participation des mafatais à la gouvernance, impression que les décisions se font sans eux aujourd'hui, avec une méconnaissance forte du terrain de la part des administrations. Légère amélioration notée par certains.
- **Contrôle de la légalité** (gîtes non déclarés, camping sauvage,...) : impression générale de laisser-aller, que chacun peut faire ce qu'il veut ou de décisions injustifiées.

## Enjeux

- Le réseau d'eau et sa potabilisation ;
- La participation des Mafatais à la gouvernance ;
- L'adaptation des politiques conduites au cas de Mafate ;
- La synergie des actions des différentes institutions ;
- Le réinvestissement des politiques en souffrance (légalité, aménagement du bien public,...).

## Gouvernance globale du cirque

- La commission « Cœur habité »** - Représentants Mafatais  
C'est une instance consultative et non décisionnelle
- Depuis 2007, la Charte du Parc prévoit la création d'une Commission « Cœur habité » pour piloter la stratégie de mise en œuvre du projet de territoire et donner un avis sur les projets. Cette commission s'est réunie entre 2008 et 2010, mais était en sommeil depuis.
- Comité d'orientation stratégique du tourisme (COST)**  
Structure de concertation incluant Région / Département / Préfecture / IRT qui précise et met en œuvre les orientations stratégiques du tourisme pour La Réunion. Elle permet notamment de mener à bien des projets complexes. Concernant Mafate, des projets lancés dans le cadre du COST sont liés à l'eau et au patrimoine UNESCO, notamment sur les portes d'accès, les hébergements.
- Elle vient d'être relancée récemment. Elle comprendrait :
- Groupe de représentants des îlets,
  - Elus du CA du PNRun,
  - Représentant administratif des collectivités,
  - Groupe d'administrations,
  - Personnes spécifiques par rapport aux enjeux.

# A4. Le contexte déchets & énergie

## Déchets

### Sur la Communauté d'agglomération TCO

Les tonnages collectés en ordures ménagères affichent une **baisse de 4,66%** par rapport à 2013. La poursuite du programme de prévention a une incidence positive sur le ratio par habitant, qui enregistre une diminution de 5,32% par rapport à 2013. Compte tenu de l'augmentation de la population, le ratio en kilos par habitant s'établit à **249 kg**, soit près de 20 % de moins que le ratio national de l'ADEME de 2009 (298 kg).

### Organisation pour Mafate

Une organisation spécifique est mise en place pour **Mafate** : l'évacuation des déchets produits par les habitants du cirque est effectuée mensuellement par hélitreuillage en partenariat avec l'ONF par le biais d'une convention.

Les déchets des îlets sont déposés dans un ou plusieurs points d'apport volontaire (PAV) dans des big bags avec une partie verre et une partie tous déchets.

Les ordures ménagères résiduelles, emballages recyclables et papiers collectés sont en mélange dans des big bags. Elles sont évacuées par hélicoptère. Depuis mars 2013, l'ensemble des évacuations s'effectue par Bord Martin (situation centrale dans le cirque) vers l'Installation de Stockage de Déchets non Dangereux de Sainte Suzanne. Cette optimisation de l'organisation a permis de réduire les coûts sur la prestation d'hélitreuillage. L'enlèvement des déchets se fait à fréquences régulières mensuelles voire bi-mensuelles.

### Cas du broyeur à verre de la Nouvelle

Depuis 2013, un nouveau site pour l'installation d'un broyeur à verre a été identifié à La Nouvelle (dépôt du permis de construire en octobre 2013), afin de réduire les quantités de déchets à évacuer du cirque en privilégiant la valorisation du verre sur place par broyage pour un réemploi comme matériau de construction (gestion ONF). Dans la mise en œuvre, cette solution semble connaître de nombreuses difficultés, notamment par rapport au type de broyeur retenu.

### Aspects quantitatifs

D'après le rapport annuel TCO<sup>(1)</sup>, les tonnages d'ordures ménagères résiduelles (OMR) collectées à Mafate sont de 181 tonnes (169 t en 2013 soit +7,1%).

Si on prend comme base de population 900 habitants en 2014, ceci nous conduit à une estimation de 201 kg/hab/an.

**Une estimation (ONF) évalue le nombre de nuitées à 86 393 par an. Ceci conduit à un lissage journalier de 237 nuitées, soit une valeur arrondie de 1 150 habitants permanents dans le cirque.**

**Il en résulterait alors une production de déchets de 157 kg/hab/an (touristes compris). Dans ce cadre, environ 22 % des déchets proviendraient de l'activité touristique, soit environ 37,5 tonnes par an.**

<sup>(1)</sup> Source : Rapport annuel 2014 du Service Public d'Élimination des Déchets du TCO



**181 t** Déchets OMR / an



**37,5 t** Estimation activité touristique

## COMPARATIF DECHETS

- (1) Européen : 1,64 kg/j
  - (2) Touriste en France : 1,5 kg/j
  - (3) Gîte Mafate : 0,375 kg/j
- /touriste déchets > PAV environ
- (4) Refuges Métropole : 0,480 kg/j repas servi

(3) Sur la base de 100 000 nuitées

(4) Etude sur la gestion environnementale des refuges gardés dans les Pyrénées

Les catégories de déchets générés par les gîtes proviennent principalement des repas, on trouve dans les poubelles et dans les PAV :

- des déchets fermentescibles,
- des papiers et cartons (feuilles, emballages),
- des plastiques (bouteilles, bidons...) et composites (mélange de carton et d'aluminium comme briques alimentaires par exemple...),
- des métaux (boîtes de conserve en acier, canettes de boisson en aluminium...),
- du verre (bouteilles...) en principe à part mais pas toujours,
- des déchets non recyclables (papiers gras, serviettes en papier, films plastiques...),
- et parfois des déchets dangereux (tubes fluorescents, piles).



Point d'apport volontaire

Sac à déchets en coton



Affiches type dans les gîtes



Extrait de la charte du Parc sur la réglementation des déchets:

« Il est interdit de déposer, abandonner ou jeter en dehors des poubelles désignées à cet effet des ordures, déchets, matériaux ou tout autre objet de quelque nature que ce soit, y compris des déchets biodégradables. »

# A4. Le contexte déchets & énergie

## Energie

### Cadre général : les grandes orientations

Dans un contexte global où beaucoup d'habitants et de gîteurs ont des installations d'une quinzaine d'années qui arrivent en bout de course (2<sup>ème</sup> remplacement des batteries et 1<sup>er</sup> remplacement des panneaux), les orientations poursuivies sont les suivantes :

- ✓ Le projet d'hydroélectricité n'est plus d'actualité,
- ✓ Le choix a été fait de poursuivre l'électrification du cirque de Mafate en photovoltaïque, avec une mutualisation des installations et des micro-réseaux.

### Côté Saint-Paul (Les Lataniers, Les Orangers, Roche Plate, Marla)

- ✓ Il existe 196 demandes ;
- ✓ 106 diagnostics d'électrification ont été réalisés, ce qui laisse 90 dossiers en suspens (plus ou moins tous déjà électrifiés en photovoltaïque mais avec des installations anciennes) ;
- ✓ Des travaux d'électrification photovoltaïque sont lancés pour une quinzaine de sites, dont quelques gîtes (précisions à venir).

### Côté Possession (La Nouvelle, Grand-Place, Bourse, Malheur, Aurère)

Une étude sera lancée en Appel d'offres en juillet pour l'électrification de 190 sites en photovoltaïque. L'objectif est une mutualisation des installations avec création de micro-réseaux.

Les gîtes sont parmi ces 190 sites (précision sur le nombre de gîtes à venir, à priori tous les gîtes devraient en faire partie). L'utilisation de groupes électrogènes en appoint reste à envisager.

#### Calendrier

- Etude en 2016.
- Appel d'offres Travaux en 2017 et réalisation des travaux en 2017-2018 (sous réserve de financement).



*Par ailleurs EDF a un projet d'installation photovoltaïque avec stockage hydrogène à La Nouvelle. Ce projet concerne l'alimentation de la Maison forestière, de l'école et du dispensaire. Un article de presse paru en février mentionnait l'inauguration de cette installation par JB LEVY, le président d'EDF: il y eût confusion entre l'annonce de ce projet (qui sera « une première mondiale ») et l'inauguration d'une installation photovoltaïque classique. Ce projet est actuellement en phase d'étude.*

## Synthèse et enjeux

### Eléments clefs

- Il existe un projet en cours pour l'électrification de Mafate en photovoltaïque avec une mutualisation des installations et des micro-réseaux ;
- Un calendrier qui s'étale entre 2016 et 2018 et qui touchera environ 400 structures (sous réserve de financements) ;
- Une collecte des déchets sur la base de points d'apport volontaire ;
- Le tourisme représenterait environ ¼ des déchets produits ;
- Une production de déchets en progression et pas de tri ;
- Une tentative pour traiter le verre par un broyeur à la Nouvelle, mais un échec à ce stade.

### Enjeux

- Innover en site isolé au niveau énergétique, faire de Mafate un site pilote sur les équipements et la production énergétique durable ;
- Mettre en place une vraie politique durable pour les déchets.

# A5. Contexte global de l'écotourisme et du tourisme dans la nature

## Éléments de compréhension

### Cadrage du contexte

Le tourisme dans Mafate se positionne comme un tourisme dans la nature basé principalement sur une découverte à pied dans un cœur de Parc national.

Cette situation en cœur de Parc national et dans le cadre d'un site sensible classé au Patrimoine mondial impose, dans tous les cas, pour la valorisation touristique, l'adoption d'une démarche de développement durable.

Combiner tourisme dans la nature et développement durable correspond à mettre en place **une démarche d'écotourisme**.

### Définition de l'écotourisme

Selon l'OMT, « une forme de tourisme durable dont la principale motivation est d'apprécier et d'observer la nature, ainsi que les cultures traditionnelles qui règnent dans les zones naturelles »

- 👉 Un tourisme axé sur la nature
- 👉 Qui respecte les principes du tourisme durable
- 👉 Avec une composante éducative.

Selon les définitions utilisées par les différents acteurs dans le monde, l'aspect écotourisme dans sa composante éducative peut être forte ou faible. Ceci entraîne donc des visions larges ou restrictives de la définition de l'écotourisme et des utilisations différentes du terme en fonction des acteurs, des pays et des couples produits-clients développés

L'écotourisme est un concept souvent mal compris car il se situe au croisement d'un principe, le développement durable, et de différentes offres liées au tourisme de nature (différentes formes de randonnées, aventure, observation de la faune, sight seeing, tourisme scientifique, tourisme solidaire, voyages insolites...). Ces offres se recoupent souvent entre-elles, ce qui accroît la difficulté de compréhension.

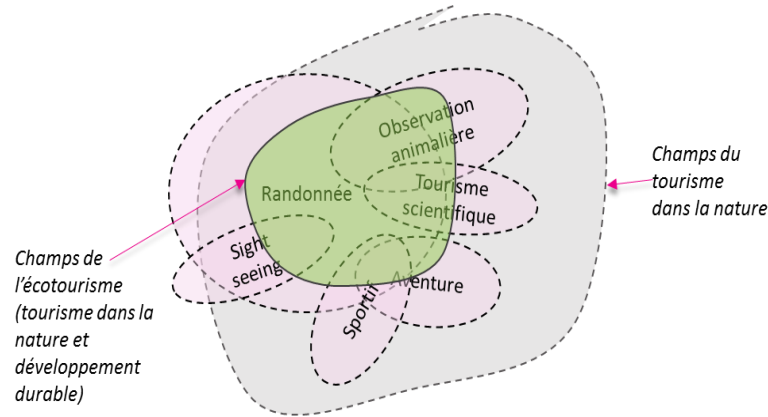


Schéma représentant les différents champs du tourisme dans la nature et une partie des offres associées

« L'observation animalière n'est pas en soi une offre d'écotourisme si elle met en péril la préservation des espèces observées ».

### Cadrage du marché

#### Localisation des marchés porteurs

Les marcheurs porteurs autour du tourisme de nature et de l'écotourisme sont relativement bien connus et situés plus particulièrement:

- 👉 dans le Nord et l'Ouest de l'Europe (Autriche, Allemagne, Grande-Bretagne, Scandinavie, Suisse, France, Espagne (surtout Nord), Italie (surtout Nord), Bénélux,...),
- Précisions, cependant qu'en termes quantitatifs 3 marchés majeurs sont observés sur les grands sites de nature : allemands, français et Nord Espagne.
- 👉 sur le continent nord-américain (USA et Canada),
  - 👉 au Japon.

### Les marchés émergents

Cependant, on observe également l'arrivée de nouveaux marchés émergents dans un cadre qui se mondialise rapidement : la Corée du Sud, Israël et l'Europe de l'Est (tout particulièrement sur des offres sportives).

On assiste également aux prémices de l'arrivée du marché chinois où le tourisme de nature se structure rapidement au niveau domestique et où le marché se segmente de plus en plus.

En Inde, le nombre de personnes en capacité de voyager augmente rapidement (200 M). S'il s'agit aujourd'hui d'un marché avant tout domestique et lié à un tourisme de masse, les premiers précurseurs d'un tourisme indien de nature sont déjà là. (Observations Altéa)

### Organisation actuelle du marché du Tour Opérateur

Le marché actuel du tourisme de nature est organisé par offre d'activités (dont chacune peut avoir plus ou moins intégré les critères du développement durable). Cette organisation du marché est liée principalement à l'historique et à la nature des TO existants à travers le monde (centrée d'abord sur les activités : marche, observation animalière, sport, action solidaire...).

Globalement, une part croissante des TO thématiques nature occidentaux intègre des démarches de développement durable. C'est le cas par exemple des TO allemands ou des TO français autour d'Agir pour un Tourisme Responsable (ATR).

Les TO positionnés très fortement sur une version stricte de l'écotourisme ou sur l'action solidaire, restent cependant rares et représentent aujourd'hui une part très faible du marché.

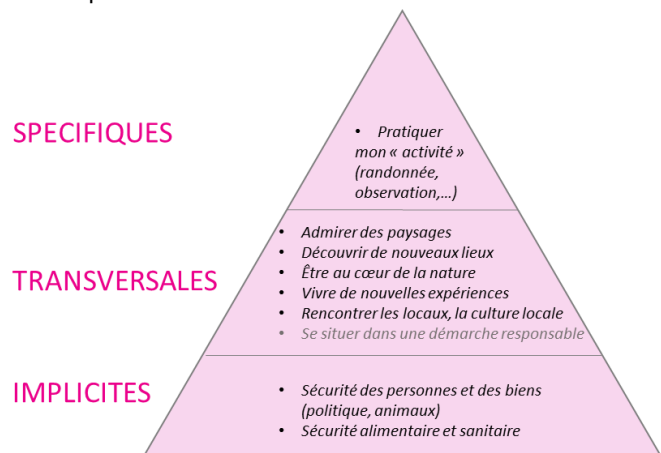
Il est également très important de comprendre qu'au niveau mondial, les TO ont tendance à se regrouper structurellement en grands groupes commerciaux. Ainsi plus de 80 % du CA français et francophone européen est réalisé par le groupe EAD (Erta Ale Développement) qui comprend des TO comme Voyageurs du Monde, Terres d'Aventure, Allibert. EAD est aujourd'hui le 3<sup>ème</sup> groupe mondial du tourisme thématique.

# A5. Contexte global de l'écotourisme et du tourisme dans la nature

## La demande des clientèles

### Les principales motivations affichées et cachées

Si on recoupe de multiples enquêtes et étude<sup>(1)</sup> avec nos observations de terrain, nous résumons les motivations de ces clientèles par le schéma ci-dessous.



A travers ces éléments de motivation, on voit se développer une demande centrale synthétisée par « vivre une expérience dans la nature dans un cadre de confort acceptable par rapport à la destination », « moins d'effort, plus de plaisir, plus de partage » (Enquête Altéa – Allibert, 2015). Cette expérience s'appuie principalement sur la magie des paysages et la magie des rencontres qui deviennent la source d'attractivité principale de tout séjour.

En matière de services, la demande principale porte sur le couchage sur le principe « individuel par unité » (couple, famille,...) qui devient la base de l'offre actuelle. La demande sur la partie salle de bain s'adapte au contexte local mais est toujours en attente de plus de confort en lien souvent avec les technologies solaires. La possibilité de portage de bagages est également une des composantes de l'offre actuelle dans le cas de l'itinérance.

### Au niveau mondial

- ✔ le marché du tourisme croît de 3 à 4 % par an,
- ✔ le marché du tourisme de nature croît de 15 % par an,
- ✔ le marché de l'écotourisme croît de 25 % par an,
- ✔ +100 % de fréquentation des Parcs et espaces protégés en 20 ans.
- ✔ 60 millions d'Européens pratiquent régulièrement la randonnée,
- ✔ 1 million de Britanniques font de l'ornithologie et 20 millions d'Américains s'y intéressent.

Source : OMT, Eurostat

### Le comportement des touristes de nature

Ils s'informent beaucoup en utilisant Internet pour l'identification des destinations et la planification de leur voyage.

La segmentation par univers motivationnels que propose aujourd'hui Internet (à travers les sites d'avis, les sites et les pages spécialisées des réseaux sociaux) et les sites comparatifs dans le choix des hébergements deviennent les deux éléments clefs de l'organisation des séjours en autonomie.

### Univers motivationnels pouvant avoir du sens dans le cas de Mafate

Nature, randonnée, cuisine locale, voyages insolites, voyages sous les tropiques,...

### Sensibilité au développement durable

**Globalement, les marchés occidentaux sont dans un cadre d'augmentation de la sensibilité au développement durable. Cette sensibilité est aujourd'hui nettement moins développée sur les marchés émergents.**

A noter : une évolution progressive des consommateurs occidentaux notamment ceux de l'écotourisme :

- ✔ Très écosensibles
- ✔ Deviennent + éco-acteurs
- ✔ De + en + éco-consommateurs

### 3 grands types d'offres pour le tourisme de nature au niveau international en termes de gamme :

**Le « rustique »** qui correspond à des offres de type gîtes d'étape, refuges, campings à coût minimum et confort minimum. Offre longtemps dominante, elle est en recul sur de nombreux sites aujourd'hui. Elle est liée à une fréquentation où sont majoritairement représentés les jeunes, les sportifs et les montagnards avertis de tout âge ;

**Le « découverte confort »** avec une offre en chambre (demande vers de + en + de confort), grande partie de la clientèle européenne et nord-américaine d'âge 35-55 ans. C'est le segment le plus abondant sur les sites de nature, avec des activités intermédiaires de type randonnée et découverte. Offre qui devient la plus abondante aujourd'hui mais avec des variations de confort notable entre les destinations. La base est toujours d'offrir une chambre double ou une unité d'hébergements de type familial et d'éviter le dortoir avec des inconnus ;

**Le « luxe nature »** où l'on retrouve une petite partie des clientèles européennes et plus facilement américaines avec des écolodges luxe, des hôtels de nature haut de gamme associés souvent à des activités plus douces (balades, découverte...). Cette offre reste rare aujourd'hui et peut correspondre à des destinations ou des offres spécifiques (écolodge de luxe, safaris Afrique de l'ouest, nouveaux circuits au Népal développés par Tamskerku, ...).

### Des enjeux se dessinent pour Mafate

- ✔ Rendre progressivement durable le tourisme de nature
- ✔ Introduire une partie « pédagogique » dans la composante de l'offre « forte » ou faible » selon les clientèles ciblées
- ✔ Avoir accès à la clientèle mondiale des sites de nature

(1) Dont Etude de marché sur l'écotourisme OMT – 2002 – Marketing et Tourisme Durable AF – 2010 – Etude sur la valeur économique de l'écotourisme et du tourisme d'Aventure – 2004 - TRENDS AND ISSUES FOR ECOTOURISM & SUSTAINABLE TOURISM – Brecker 2012

# A6. Cadre global du fonctionnement touristique réunionnais

## Fréquentation touristique de La Réunion

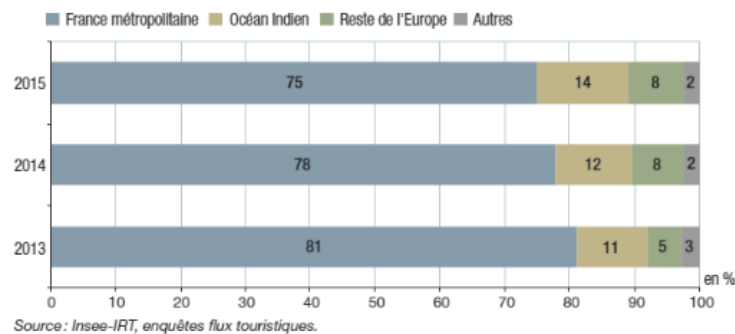
- ✓ **426 400 touristes extérieurs en 2015**, soit 5,1% de plus qu'en 2014 (après 3 années consécutives de baisse) ;
- ✓ Une large majorité en provenance de **métropole (3/4 des touristes extérieurs)** mais en baisse au profit de touristes venant de l'Océan Indien (surtout Mayotte et Maurice) ;
- ✓ 3 pays concentrent 80 % des arrivées du reste de l'Europe : Allemagne, Belgique et Suisse.

### Quelques données clés

- ✓ Hébergement marchand : 53% des séjours
- ✓ Dépense moyenne/personne au cours du séjour : 717 €
- ✓ 14 % des touristes optent pour un voyage à forfait (TO) mais cette part passe à 30% chez les touristes européens.

Source: INSEE IRT Enquêtes flux touristiques 2014 et 2015

Evolution de la répartition des touristes par lieu de résidence entre 2013 et 2015



Source: Insee-IRT, enquêtes flux touristiques.

## Un tourisme interne à la Réunion en développement

- ✓ Une hausse du poids de la clientèle locale dans tous les postes de consommation touristique, excepté la location de véhicules et autres services ;
- ✓ Une consommation en hausse de produits culturels, sportifs et récréatifs (+22,6% en moyenne par an) et qui devient majoritaire (61%), avec une baisse des dépenses en services sportifs mais une forte augmentation de celles en services culturels et récréatifs.
- ✓ +7% par an de dépenses des résidents pour l'hôtellerie locale

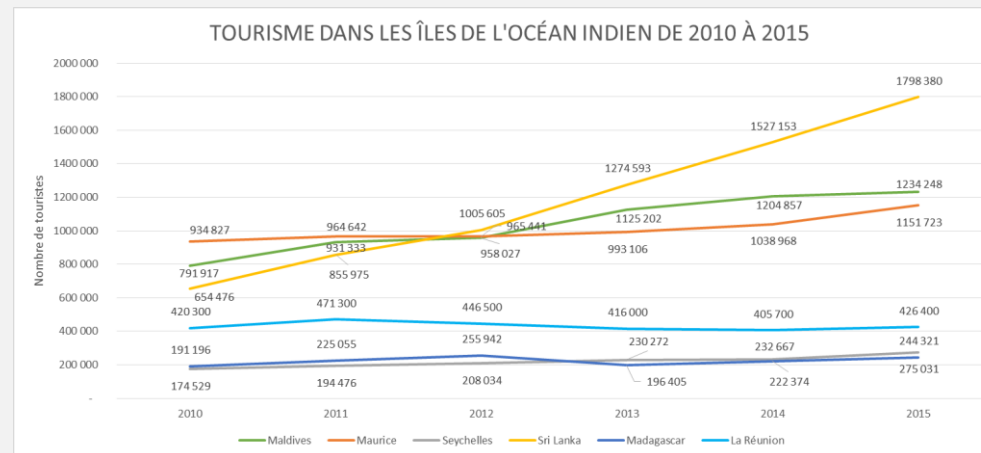
Source: Cerom, compte satellite du tourisme 2010

## La Réunion dans les îles de l'Océan Indien

- ✓ D'un côté, des îles fortement affinitaires, à la clientèle française dominante, avec un tourisme de découverte et de nature : La Réunion, Madagascar et Mayotte.
- ✓ De l'autre, des destinations balnéaires à la clientèle touristique plus diversifiée, mais une clientèle européenne très présente, et des séjours plus courts : Maurice, Maldives, les Seychelles.

**25,4% des touristes de La Réunion visitent d'autres îles de l'Océan Indien** (Île Maurice en particulier).

Source: INSEE IRT Enquête flux touristiques 2014



Source: Observatoire régional du tourisme Ile de la Réunion



La Réunion fait partie des « Îles Vanille », marque visant à coupler les destinations, en réunissant et valorisant les atouts des îles de la zone pour un développement touristique commun.



## Accessibilité aérienne

La Réunion est desservie par différentes compagnies françaises et également régionales (Air Mauritius, Air Madagascar, InterAir) et la compagnie réunionnaise Air Austral.

Outre Paris et l'Île Maurice, les principales destinations de provenance sont Johannesburg et Tananarive.

**Ordres de prix constatés des vols vers La Réunion depuis les principaux pays émetteurs européens (prix à partir de):**

Notons qu'il y a toujours au moins une correspondance, souvent Paris, pour les clientèles européennes.

	Basse saison	Haute saison
France (direct)	600 - 800€	1 200 - 1 500 €
Allemagne / Belgique / Suisse (au moins 1 correspondance)	800 - 1 000 €	1 200 - 1 900 €



# A6. Cadre global du fonctionnement touristique réunionnais

## Types de tourisme

### Tourisme d'agrément

158 700 visiteurs (+5%), découverte de l'île, plus présents en fin d'année, moins de métropolitains et plus de touristes de la zone Océan Indien.

### Tourisme affinitaire

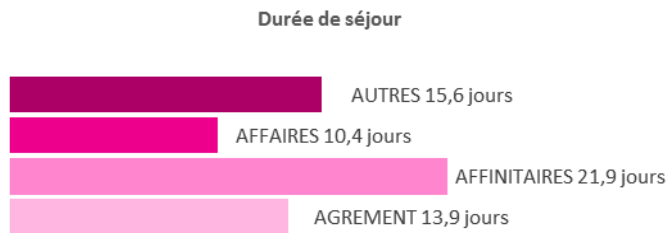
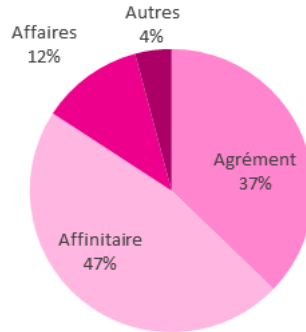
200 300 visiteurs (+3%), visite de parents ou amis, principalement de métropole (83 %).

### Tourisme d'affaires

49 700 visiteurs (+10%), 2/3 viennent de métropole et près d'1/4 de la zone Océan Indien.

### Autres (études, soins médicaux, événements culturels ou sportifs)

17 700 visiteurs (+14%), moitié métropole, moitié Océan Indien.



Source: INSEE IRT, Enquêtes flux touristiques 2014 et 2015

## Motivations

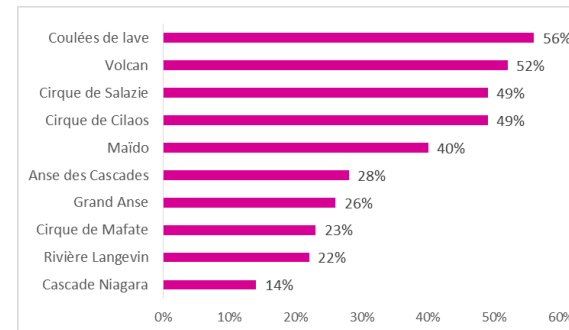
**81% des touristes ont déclaré vouloir profiter de la mer et la montagne.**

### 1. La nature et la montagne

- Motif de choix de La Réunion pour près d'1 touriste d'agrément sur 2. Ce taux atteint 63% chez les européens (hors France).
- Largement populaires, les activités liées à la montagne ont occupé 69% des touristes. Une préférence très marquée chez les européens, dont près d'1/3 ont pratiqué des randonnées pédestres d'une journée et plus.
- 81% des touristes ont visité au moins un site naturel**, 5 en moyenne pour les touristes d'agrément.
- La qualité des espaces naturels est un point fort de l'île pour les locaux : les Réunionnais représenteraient 75% des visites et 50% des nuitées réalisées dans les Hauts.

### Classement des 10 sites naturels les plus visités de la Réunion

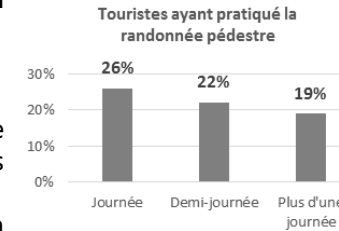
Source : étude des comportements des touristes extérieurs – Juillet 2010 (échantillon de 1600 touristes)



### 2. La mer et la plage

Même si ce n'est pas la principale motivation de leur venue, **les touristes d'agrément et les touristes affinitaires sont très nombreux à fréquenter les plages (>80%)**, en particulier les jeunes.

Source: Etude des comportements des touristes extérieurs 2009/2010



**23% des touristes extérieurs ont visité Mafate. 7% y ont passé au moins une nuit.**

## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- Plus de 426 000 touristes extérieurs en 2015, dont 3/4 de métropole, la moitié de touristes affinitaires
- Le podium des étrangers : Allemagne, Belgique, Suisse
- Le tourisme d'agrément ne représente que 150 000 personnes
- 9 personnes sur 10 veulent profiter de la mer et de la montagne, 7 sur 10 ont profité de la montagne
- Les Réunionnais représentent 50 % des nuitées réalisées dans les Hauts
- 7 % des touristes extérieurs passeraient une nuit dans Mafate

### Enjeux

- Réussir à faire de la Réunion une destination d'écotourisme lisible et adaptée pour les clientèles actuelles mais aussi internationales, en utilisant notamment le cadre des Îles Vanilles
- Rendre l'offre Mafate attractive et élément fort de cette expérience écotouristique

# A7. Image et perceptions touristiques globales de Mafate

## Un élément très fort de la communication touristique institutionnelle de l'île

Une grande part de la communication visuelle de l'île de la Réunion inclue des images de Mafate :

- 👉 **Îles Vanille** : Mafate est l'image d'illustration de la page internet de La Réunion.
- 👉 **IRT** : Mafate est associé à la pleine nature et la randonnée. Dans le côté montagne, l'image de Mafate est très présente, elle est associée à la fois aux cirques, aux « Pitons, cirques et remparts » (sites UNESCO), au Maïdo et aux circuits de randonnée. Dans l'offre Ouest, malgré des images et accroches liées au balnéaire, le premier paragraphe porte sur Mafate.
- 👉 **OTI Ouest** : Mafate est un élément fort de communication dès la page d'accueil qui ouvre en 3<sup>ème</sup> slide sur la rubrique dédiée « **Découvrez la Mafate Attitude** » avec une vidéo. Dans les brochures, Mafate est « le cœur de la randonnée ».

Globalement la vue sur Mafate très souvent utilisée dans la communication. Mafate est le cirque le plus souvent associé en termes d'images aux « Pitons, cirques et remparts » classés au patrimoine mondial UNESCO.



Les mots les plus souvent associés à ces images



- « extraordinaire »
- « sauvage »
- « expérience »
- « authentique »
- « randonnée »

- Le Grand Raid véhicule une image forte mais difficile de Mafate
- 👉 Mafate était à l'affiche de l'édition 2015 ;
  - 👉 De la communication effectuée par l'organisation et des blogs et échanges sur les réseaux sociaux des participants, on voit que la course véhicule une image sportive et difficile d'accès de Mafate ;
  - 👉 Les paysages sublimes sont l'autre élément souligné par les participants.



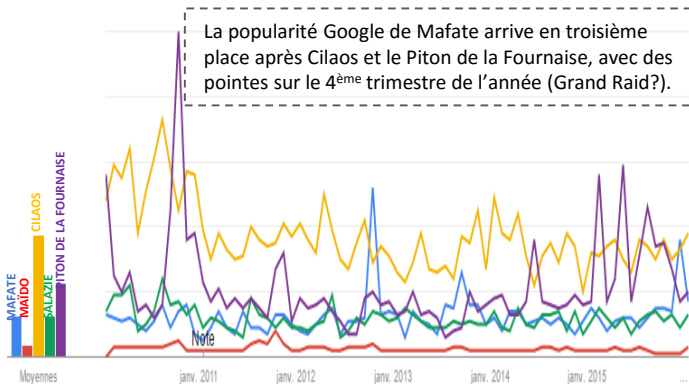
# A7. Image et perceptions touristiques globales de Mafate sur internet

## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- Mafate est très fortement utilisé comme image pour communiquer sur l'aspect cirque sauvage, paysage, nature, remparts, patrimoine mondial,...
- L'image du cirque véhiculée par les visiteurs est forte et composée de panoramas grandioses, de la pratique de la randonnée (souvent difficile) et du mode de vie et de l'accueil des Mafatais
- Si l'image perçue du cirque est très largement positive, il existe cependant quelques éléments de perception négative (difficile, bruyant,...)
- Les institutions ont d'ailleurs une image parfois un peu plus négative que le public en signalant notamment une perte progressive d'identité

### POPULARITE GOOGLE TRENDS



Analyse de popularité Google Trends – Catégorie voyage, France (métropole) – 2010-2016

### MAFATE PERCUE PAR LES INSTITUTIONS

Une vision plus négative que les clients

- Une perte d'identité progressive
- Une qualité de service très disparate et pas encore de bon niveau
- « Mafate ne se renouvelle pas assez »
- Une offre originale, un produit à part, « un trésor au sein de la destination Réunion » « c'est une île au cœur de l'île » « un autre monde »
- Le cirque « se mérite »
- Un territoire empreint d'un fort caractère

Source: Entretiens Altéa

### MAFATE PERCUE PAR LES GUIDES TOURISTIQUES

- Cirque le plus sauvage et le moins fréquenté
- Un air de forteresse imprenable, cœur secret de la Réunion
- Accessible qu'à pied ou en hélicoptère, aucune voiture
- Paradis des randonneurs et amoureux de la nature
- Tourisme vert, activités de pleine nature
- Préservation, biodiversité, calme
- L'accueil des Mafatais, gîtes, tables d'hôtes
- Classé au patrimoine mondial de l'Unesco
- Plaine des Tamarins, rivière des Galets, gouffre des 3 roches, les îlets

Sources: Le guide du Routard - Le Guide Vert - Lonely Planet - France Voyages

### MAFATE PERCUE PAR LES VISITEURS – SITES COMPARATIFS

Source: TripAdvisor

- Nuages, température fraîche la nuit/le matin
- Hélicoptères bruyants
- Présence de déchets
- Dégradé par le tourisme
- Panoramas extraordinaires
- Note de 5/5 avec certificat d'excellence sur TripAdvisor
- Différents niveaux de randonnée
- Villages, accueil des habitants, gîtes
- Cirque préféré parmi les 3 cirques de l'île

### 4 grands thèmes d'expression sur les réseaux sociaux

#### Les panoramas

« Les paysages sont magnifiques, ça vaut vraiment le coup d'y passer 2-3 jours. »  
« La vue est splendide, ce qui nous récompense après la fatigue d'une agréable journée de marche. »  
« La vue vaut l'effort! »

#### La randonnée nature

« Quoi de mieux pour les marcheurs qu'un cirque où les voitures n'ont pas d'accès? On y randonne entre les innombrables types de végétation. »  
« A piece of nature you don't find somewhere else! »

#### Le mode de vie et l'accueil mafatais

« Très bon accueil et découverte des spécialités du coin. »  
« Partager une minuscule tranche de vie avec les habitants si chaleureux. » « Les Mafatais très accueillants et souriants, les repas délicieux, les gîtes bien entretenus... Une expérience à vivre. »

#### Une destination difficile...?

« Mafate ça se mérite! »  
« Différents types de balades sont possibles en fonction du niveau, mais la plupart des sentiers grimpent bien. »  
« Que ce soit en rando tranquille ou trail, il y en a pour tout le monde. »

# SYNTHESE et INTERPRETATION PARTIE A

## Le contexte

### **Contexte territorial**

*Mafate, est un lieu avec peu d'équivalent au niveau mondial : site naturel habité, isolé, situé au cœur d'un Parc national et inscrit au Patrimoine mondial. Ces quelques éléments de contexte dressent la hauteur de l'enjeu de développement durable attaché au cirque de*

*La démographie du site (900 h environ) est actuellement croissante. Cette augmentation se réalise dans un contexte socio-économique fragile essentiellement tourné vers le tourisme, un contexte de risques géologiques forts (créant des restrictions d'urbanisme importantes) et dans un foncier essentiellement départemento-domanial géré par un système de concessions*

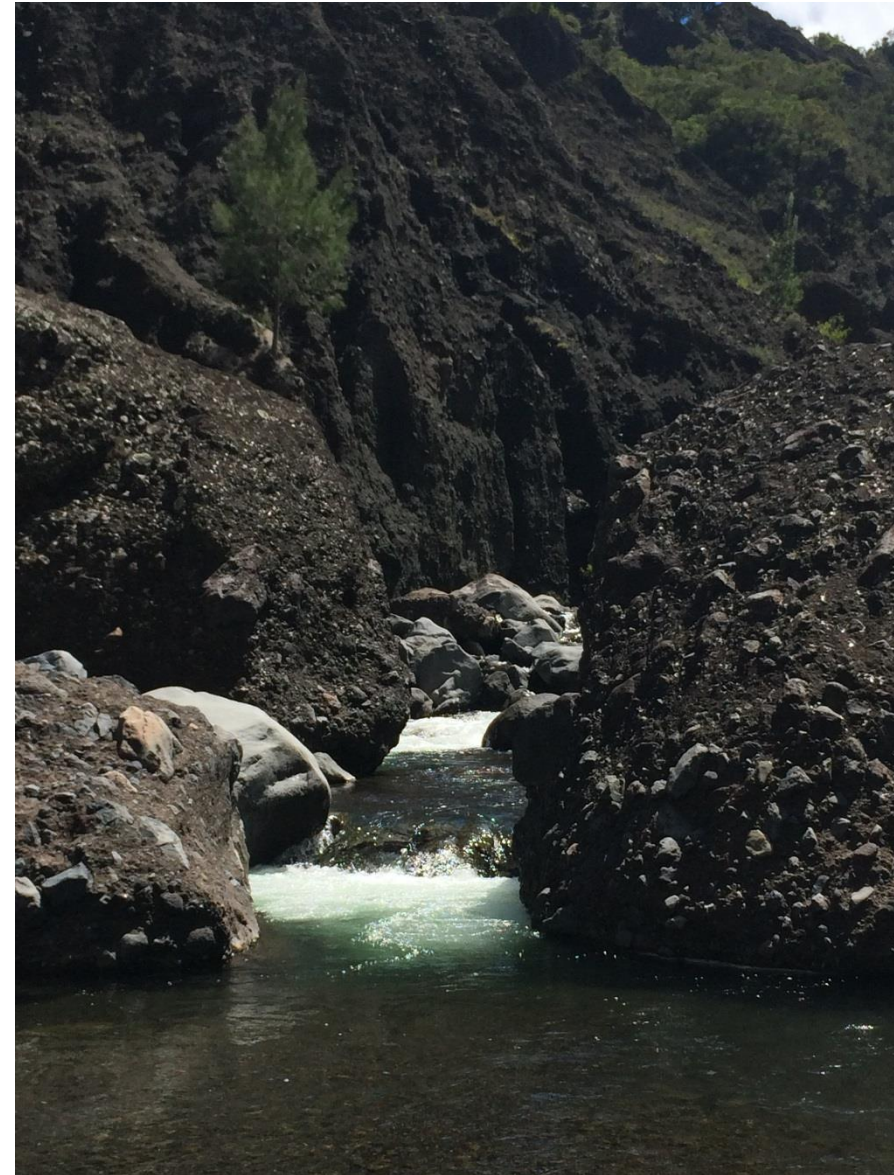
*De nombreuses institutions interviennent pour conduire les différentes politiques publiques du cirque reliées directement ou indirectement au tourisme (eau, énergie, déchets, risques agriculture, urbanisation, sentiers, développement économique, tourisme...). Globalement les mafatais sont très nuancés sur leurs résultats. Ils dénoncent souvent les lenteurs administratives, un certain abandon, un manque d'adaptation aux spécificités des lieux et un manque de représentation dans les processus de décision.*

*Toutefois la relance de la commission « cœur habité », la réalisation du schéma directeur des Ilets ou les futures schémas concertés d'aménagement des Ilets, la volonté d'institutions comme l'IRT et le Parc de relancer la politique touristique démontrent aussi de l'avènement possible d'une nouvelle ère dans l'intervention publique.*

### **Contexte touristique**

*Mafate constitue un élément très fort de communication de l'île de la Réunion. Le cirque a un rôle symbolique capital pour illustrer les grands paysages et l'inscription au patrimoine mondial. Mafate est également un point incontournable de l'offre présentée même si, accès à pied oblige, il n'est pas le site naturel, le plus fréquenté (8<sup>ème</sup>) par les touristes. Mafate est cependant perçu comme un site naturel exceptionnel (d'abord pour ses paysages) et possède un excellent retour en termes de satisfaction et un potentiel émotionnel exceptionnel.*

*Accessible uniquement à pied, avec quasiment le « tourisme de nature à pied » comme seul vecteur économique fort, Mafate nous pose un enjeu de taille : celui du développement d'un tourisme durable et équilibré basé sur un équilibre économique, social et environnemental.*



## PARTIE B : LE PATRIMOINE ECOTOURISTIQUE



# B1. Paysages et panoramas : la richesse phare de Mafate

## 3 grands types de paysages perçus

Pour les touristes, c'est sur, le grand élément d'attraction de Mafate ce sont les panoramas !  
« Des panoramas exceptionnels, jamais vus ailleurs, qui font une telle impression. » « Les paysages sont magnifiques, ça vaut vraiment le coup d'y passer 2-3 jours. », « La vue est splendide, quelle récompense. », « Les panoramas sont impressionnants. »

## 3 grands types de paysages sont identifiables sur le cirque :



**Les paysages ouverts sur le cirque :** de nombreux belvédères offrent des panoramas époustouflants avec une impression de vide due à l'important dénivelé avec le fond du cirque. Les émotions sont renforcées par un paysage chaotique avec les pitons et arêtes acérées, recouverts d'un tapis de végétation tropicale.

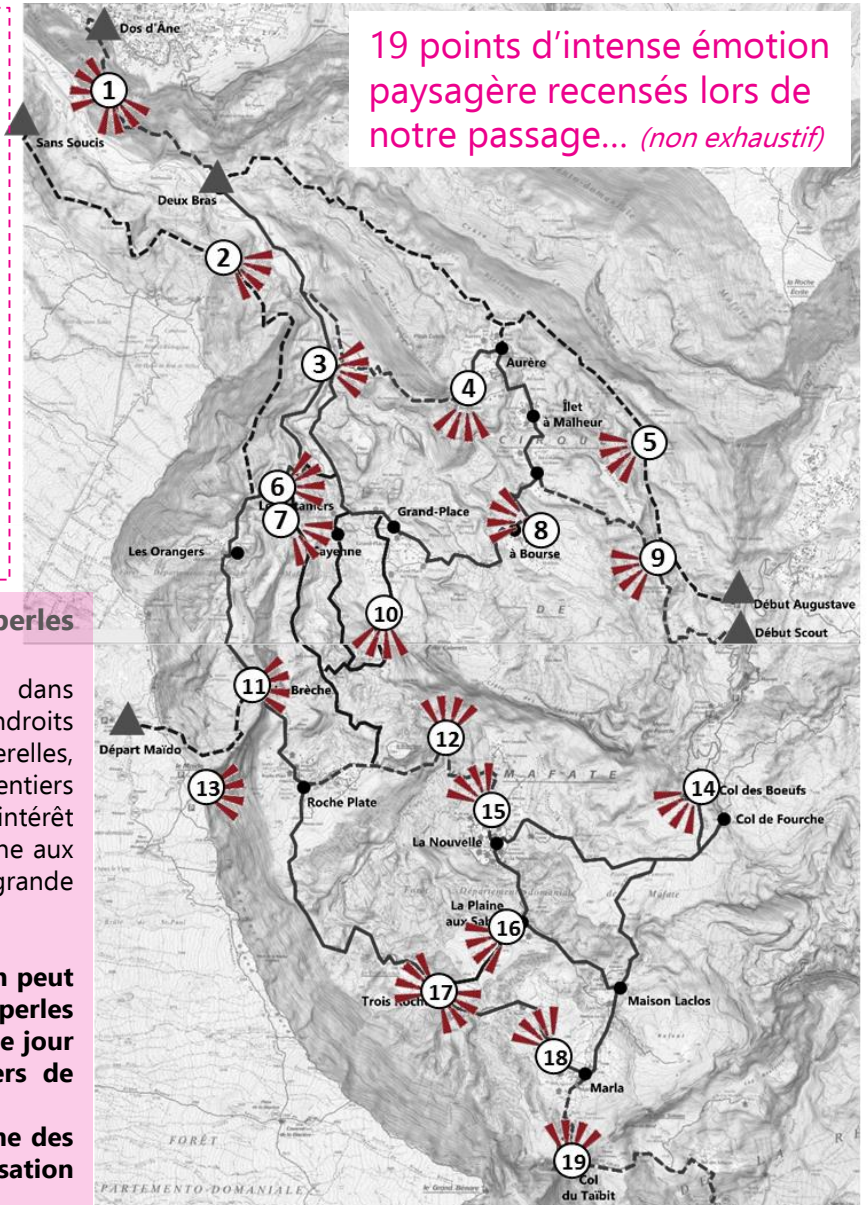


**Les zones encaissées :** Fonds de rivière, gorges étroites, vues vertigineuses notamment depuis les sentiers ou passerelles, qui constituent autant de situations susceptibles d'émotions spectaculaires.



**Pitons, falaises et remparts :** Le randonneur se sent tout petit lorsqu'il longe les impressionnants remparts du Grand Bénare, les falaises de la crête d'Aurère qui offrent 1000 m d'à pic, ou encore la vue sur les sommets intérieurs effilés que sont le piton des Calumets ou le Piton Cabris.

1. Montée vers Dos d'Ane
2. Canalisation des Orangers
3. Passerelle et zone Bras d'Oucy
4. Bord Bazar
5. Canalisation Augustave
6. Lataniers nord Crête
7. Lataniers sud
8. Ilet à Bourse
9. Sentier Scout
10. Pt de vue Roche Ancree
11. Brèche Maïdo
12. Mafaie les Eaux
13. Maïdo
14. Col des Bœufs
15. La Nouvelle
16. Plaine aux Sables
17. Trois Roches
18. Marla nord
19. Col Taïbit



19 points d'intense émotion paysagère recensés lors de notre passage... (non exhaustif)

## Tous les jours des « perles paysagères »

Chaque jour de randonnée dans Mafate réserve des endroits d'intenses émotions : les passerelles, les canyons, les cascades, les sentiers vertigineux, les sites de grand intérêt comme Trois Roches ou la Plaine aux Sables, des panoramas de grande ampleur,...

**Ces 2 à 5 points forts que l'on peut décrire comme des perles paysagères, s'égrènent chaque jour de randonnée sur les sentiers de Mafate.**

**Ils seront à considérer comme des points clefs de valorisation possibles.**

# B1. Paysages et panoramas : la richesse phare de Mafate

## La place de l'homme dans les paysages

Les zones habitées représentent moins de 5 % des espaces dans le cadre paysager du cirque. La présence humaine est donc globalement peu prégnante dans les panoramas. Cependant, certaines évolutions observées peuvent participer à amoindrir l'image et la cohérence d'ensemble de cette expérience unique.

### Le point de vue du paysagiste d'Altéa

« Les principaux points négatifs concernant la perception des zones bâties des îlets dans les paysages sont :

- Les évolutions par groupes d'urbanisation basés sur des socles géomorphologiques (plateau, mamelon,...) qui donnent une impression de dispersion en créant des poches visuelles.
- La couleur vive de certaines toitures, notamment l'utilisation des toits rouges qui créent une atteinte visuelle dans un paysage où les teintes dominantes sont les verts, les marrons et les gris. De plus, cette teinte s'accommode mal de la palette chromatique utilisée dans les façades. L'objet doit être ici de favoriser la densification de l'habitat plutôt que sa dispersion, de limiter les toits rouges et de travailler sur des camaïeux de gris et de vert. » (G.Martinod)



Vue sur Roche Plate mettant bien en avant les différents risques liés à la dispersion des habitats (cercles) et la présence des toits rouges (flèches)

Notons cependant, que d'autres paysagistes sont moins tranchés et acceptent plus volontiers les toitures rouges comme une affirmation de la présence humaine dans la nature. De plus, la prise en compte des zones à risques va faire évoluer fortement l'urbanisation dans le futur (densification par pôle).

## La mise en valeur des paysages, un élément peu utilisé ou vétuste

La valorisation des panoramas, principale richesse du cirque, est cependant peu utilisée aujourd'hui.

### L'existant : des aménagements anciens

Les sites valorisés possèdent souvent des aménagements vétustes laissés à l'abandon, comme par exemple :

- Le point de vue de La Nouvelle sur le Bronchard et la rivière des Galets est mal signalé, avec un sentier en partie à l'abandon et embroussaillé. Le panneau d'information est en mauvais état.



Ancienne table d'orientation à la Nouvelle

- Le belvédère du piton Maïdo, le plus connu des belvédères et qui accueille plusieurs dizaines de milliers de visiteurs chaque année possède également un mobilier vétuste.



Etat de la table d'orientation au Maïdo

## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- Les panoramas exceptionnels liés aux dénivelés importants, à la végétation et au cadre isolé sont la clef de l'expérience mafataise
- Ces panoramas sont actuellement très peu valorisés
- La prégnance de l'homme dans le paysage est faible mais va évoluer dans le futur (prise en compte des risques, implantation de jeunes,...)

### Enjeux

- La meilleure valorisation possible de l'expérience « grand paysage » « cadre aérien » pour renforcer encore l'attractivité sur ces thèmes
- La limitation des impacts négatifs pour le futur

### Des points de vue dans les îlets

Les sentiers autour des îlets offrent souvent des points de vue magnifiques sur les paysages intérieurs (Marla, La Nouvelle, Îlet à Bourse, Aurère,...) mais ces points de vue sont rarement mis en valeur et parfois difficilement accessibles. Ils nécessitent de petits aménagements, la création de fenêtre dans la végétation et une interprétation pour être réellement valorisés.



### Les leviers possibles de valorisation

- La mise en place de circuits panoramas autour des îlets,
- La valorisation de points clefs de panoramas sur les sentiers,
- Le renforcement des passerelles et des sentiers du vertige.

## B2. Le patrimoine naturel entre spectaculaire et intérêt scientifique

### Une géologie et surtout une géomorphologie de très grand intérêt

Découvrir Mafate, c'est un peu entrer à l'intérieur de l'ancien volcan qui construit en grande partie la Réunion il y a 450 000 ans.

Une grande partie des randonnées a donc pour théâtre géologique les formations volcano-détritiques de tout type (épaisses parfois de plusieurs centaines de mètres) ainsi que les coulées basaltiques qui constituent en grande partie les remparts. Pour autant, ces formations ne sont pas spectaculaires en tant que tel, et la vision pédagogique de la construction du volcan est loin d'être immédiate.

Il faut toutefois noter la présence de quelques formations volcaniques pouvant avoir un intérêt de tourisme-scientifique, comme la brèche pyroclastique du col du Taïbit, l'ignimbrite (roche d'origine ultra-explosive) en limite avec Salazie, les dyke et sills ou encore les basaltes à olivine (à cristaux parfois de grande taille) présents à plusieurs endroits du cirque.

**La géomorphologie, les mouvements de terrain: l'aspect le plus spectaculaire et le plus intéressant du cirque !**

**Cependant, c'est le creusement inexorable du volcan sur près de 2500 m par l'exutoire de la Rivière des Galets qui constitue l'élément le plus attractif de ces richesses.** Cette histoire se raconte à travers des formations détritiques, parfois très spectaculaires, et des effondrements de très grande ampleur :

- ✔ Les grands effondrements passés et en cours comme à Marla ou à La Nouvelle,
- ✔ Les avalanches de débris à mégablocs (plusieurs centaines de mètres) des Orangers,
- ✔ Le dépôt de coulée de débris de type lahar de Marla depuis le Taïbit,
- ✔ Les observations paysagères.

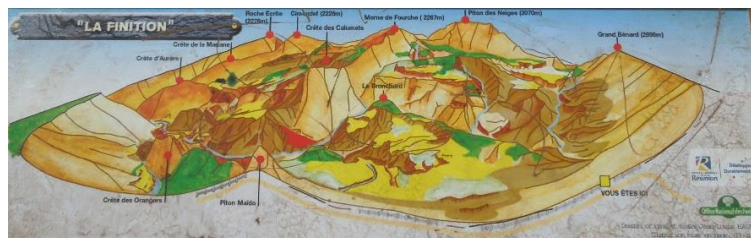


Table d'interprétation géomorphologique réalisée par l'ONF, sur les remparts

### Faune et flore, un intérêt avant tout scientifique

*A l'origine principalement occupés par des forêts humides d'altitudes et des forêts semi-sèches, les biotopes indigènes se sont progressivement réduits sous l'influence notamment du défrichement, de la prédation, des incendies et des introductions et proliférations d'espèces. Une grande partie de la forêt primitive et des animaux ont ainsi disparu.*

### La faune du cirque : oiseaux et invertébrés comme richesses principales

Les plus grandes richesses sont l'avifaune et les insectes encouragés notamment par l'absence de grands traitements insecticides. Certains groupes parmi les invertébrés (dont les insectes : papillons, coléoptères...) et les oiseaux, présentent un intérêt et un fort taux d'endémisme.



*Cependant, leur difficulté d'observation ou leur caractère peu spectaculaire se traduisent difficilement comme une richesse touristique aisément « valorisable ». sauf dans le cadre d'un tourisme scientifique très spécialisé.*

### Le Pétrel de Barau

C'est sans doute l'espèce la plus emblématique du cirque. Endémique, cet oiseau niche dans les remparts à plus de 2000 m d'altitude. Il est protégé par arrêté ministériel depuis 1989.



### Certaines espèces envahissantes comme le crapaud guttural nuisent grandement à la faune indigène.

Venu d'Afrique, il est omniprésent dans le cirque. Il se nourrit de certains coléoptères endémiques.

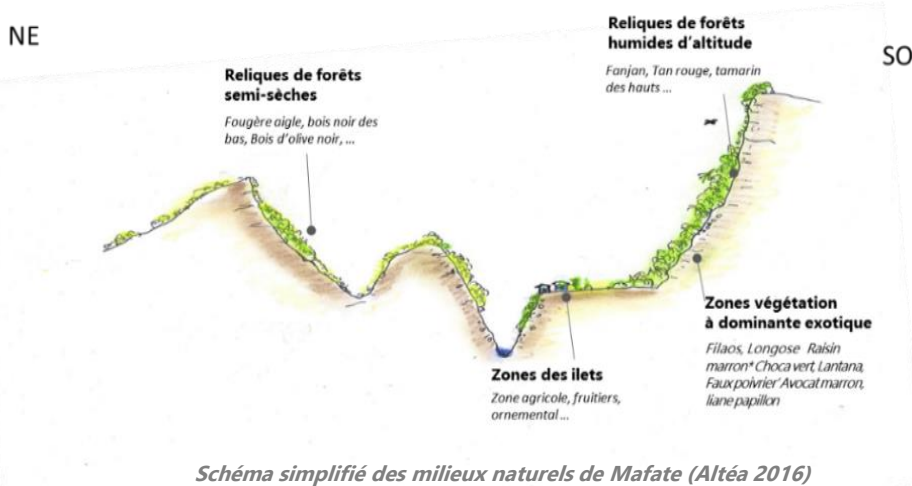


### **Pas de valorisation du patrimoine naturel**

Il y a actuellement peu de valorisation du patrimoine naturel (quelques panneaux d'interprétation).



## B2. Le patrimoine naturel entre spectaculaire et intérêt scientifique



### Une flore relique de grand intérêt scientifique

En fonction de l'exposition, de la situation et de l'histoire de chaque secteur, nous pourrions retrouver des reliques de la forêt primaire du cirque...

La partie la plus spectaculaire se trouve vers Aurère, dans la Réserve biologique dirigée (voir encart ci-contre).

*Notons qu'il existe également une Paléoforêt dans la Rivière des Galets (troncs témoins) dans un contexte variant cependant chaque année en fonction des crues. (existence d'une mallette pédagogique pouvant être mis à disposition réalisée par la DACOI et le Parc).*



Tronc témoin dans la Rivière des Galets

### La Réserve biologique dirigée Bras des Merles – Bras Bémale

Située à proximité d'Aurère, la réserve est une très grande richesse écologique du cirque. Le secteur a échappé au défrichement, ce qui en fait véritablement l'atout majeur en matière de biodiversité.

Gérée par l'ONF, elle abrite une forêt semi-sèche très rare sur l'île et des espèces tout aussi rares comme le bois de senteur bleu et le bois des sables (on y trouve 30 % des endémiques de la Réunion).

Le sentier de l'îlet Cerneau, actuellement fermé, traverse la réserve et pourrait, éventuellement, être un outil d'aide à la valorisation du secteur.

#### L'orchidée *Eulophia Borbonica*

Parmi les endémiques, il existe une espèce d'orchidée sauvage découverte en 2002. Il s'agit de la seule station connue à la Réunion.



### Le grave problème des plantes exotiques envahissantes

De nombreuses plantes exotiques se développent actuellement le long des sentiers ou dans les zones fragiles soumises aux incendies ou à l'érosion. Il existe plusieurs programmes et actions pour tenter d'éradiquer les plus dangereuses comme le raisin marron ou la liane papillon.



Raisin marron à la Nouvelle

## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- Une histoire de la création géomorphologique du cirque particulièrement intéressante et très spectaculaire qui se relie facilement à la richesse des paysages
- Une histoire géologique volcanique mais sans aspects spectaculaire
- Une nature fragile, en danger, où subsistent quelques forêts reliques
- Un fort taux d'endémiques mais peu ou pas d'espèces spectaculaires
- Un haut lieu de richesse en biodiversité avec la Réserve Bras des Merles – Bras Bémale

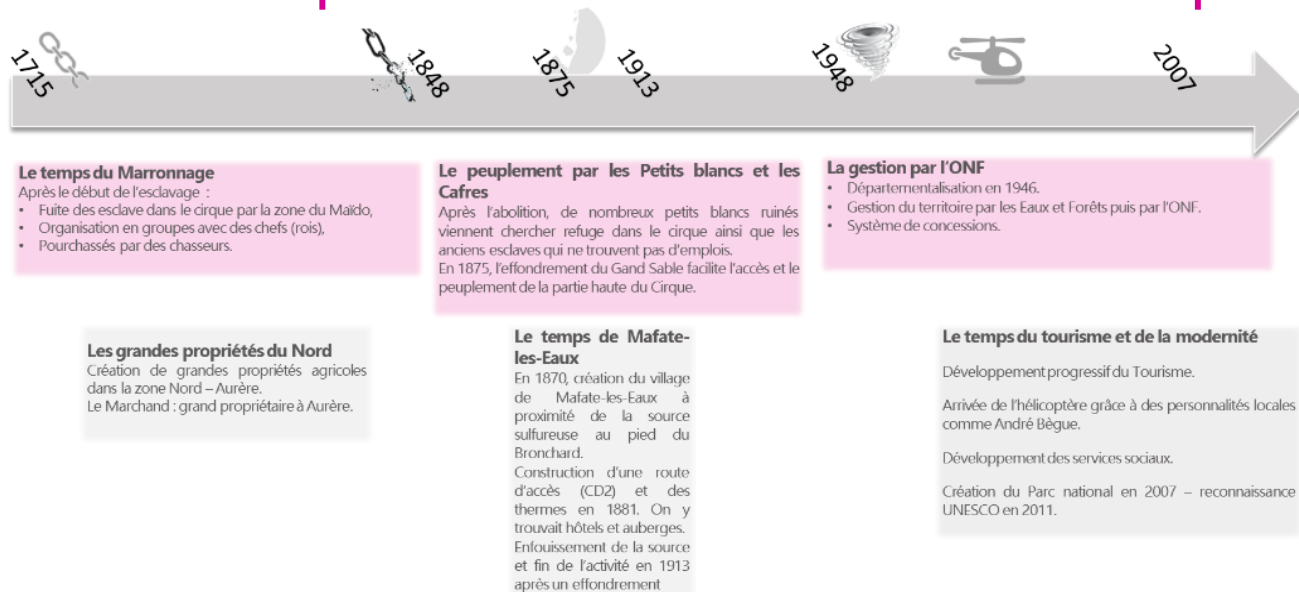
### Enjeux

- La valorisation des richesses à fort pouvoir d'attractivité (notamment la géomorphologie, avec l'histoire du creusement du volcan, ...)
- La préservation des milieux originaux, la lutte contre les espèces invasives

### Les plantes aromatiques et la tisanerie : une vraie valeur d'un point de vue écotouristique

On trouve dans Mafate certains gîteurs ou bars proposant des boissons originales à base de plantes aromatiques et médicinales. Les plantations d'espèces endémiques sont d'ailleurs soutenues par le Parc national autour des îlets habités. Cette tradition semble remonter aux connaissances développées par les esclaves marrons.

# B3. Le patrimoine culturel historique



Frise historique synthétique de l'histoire du cirque (Altéa 2016)

## Quelques exemples de la toponymie liée au marronnage

**Mafate** : qui pue en malgache. Le plus souvent admis : un ancien sorcier marron tué par le chasseur François Mussard au pied du Bronchard, à proximité d'une source sulfureuse.

**Cimandal** : chef marron qui s'installa à proximité de l'actuel gîte.

**Bronchard** : chasseur de marrons.

**Cimendef** : esclave marron légendaire dont la signification en malgache veut dire « Non-Esclave ».

**Aurère** : « Bonne Terre » en malgache.

**Augustave** : nom d'un esclave.

**Îlet à Malheur** : lieu où furent exécutés 40 marrons.

**Le bloc** : lieu où étaient rassemblés et détenus les esclaves marrons.

**Orangers** : deux hypothèses : l'arbre fruitier (en nombre important jadis) ou bien le nom d'un chef marron « Orange ».

## Le marronnage, un thème fort et prégnant

L'histoire du marronnage, des chefs et sorciers marrons est toujours très prégnante dans une grande partie du cirque. Seuls Marla et La Nouvelle, peuplés plus tardivement, sont moins concernés par cette histoire à la fois tragique et quasi romanesque.

Peu de sites de patrimoine matériel

Si l'histoire est sous jacente partout, pour autant les sites permettant une observation matérielle sont relativement rares. On notera :

- Le rocher gravé situé au Nord d'Aurère : ce rocher représenterait une carte ou un lieu cultuel ;
- Quelques grottes célèbres où se réfugiaient les esclaves en fuite (grotte la Marianne vers Aurère par exemple) ;
- Quelques restes de murs attribués aux premiers villages marrons, comme au Bronchard

ou dans la Plaine aux Sables par exemple.

C'est donc essentiellement le patrimoine immatériel qui représente la grande possibilité de valorisation écotouristique de cette richesse à travers les anecdotes, les légendes, la toponymie et les lieux, les romans et BD existants sur cette fantastique et dramatique page historique.

Il est de plus indispensable que cette histoire soit parfaitement connue des réunionnais.

## La toponymie, une porte pour entrer dans l'histoire des marrons

Les noms de sites, d'îlets, de sommets ou de lieux-dits, ont une histoire récente qui se relie à des personnages, à des lieux, à des histoires et anecdotes, parfois tragiques, susceptibles d'éveiller la sensibilité et l'intérêt du visiteur.



Rocher gravé à Aurère



Transmission des histoires à travers les BD

## B3. Le patrimoine culturel historique



Le Bronchard, haut lieu du marronnage

### Les peuplements après 1848 et l'agriculture

Suite à l'abolition de l'esclavage en 1848, des blancs ruinés et d'anciens esclaves vinrent s'établir dans le cirque. Un grand effondrement en 1875 favorisa l'accès à la partie haute du cirque et permit le peuplement de La Nouvelle et de Marla.

Bien que le cirque fut connu en partie pour son agriculture de subsistance, cette période fut aussi le théâtre du développement d'activités agricoles exportées à l'extérieur du cirque (géranium, beurre de Marla,...).

Mafate était un lieu de productions agricoles de petits pois et de lentilles qui étaient cultivées à Mafate et vendues à Salazie et Cilaos. Aurère était un véritable grenier et une ferme.

Cet ensemble constitue une autre facette de l'histoire du cirque et l'on peut retrouver quelques bribes de celle-ci (machine agricole, lieux de culture, alambic,...).

### Mafate-les-Eaux et Cayenne

La présence au pied du Bronchard d'une source d'eau sulfureuse entraîna en 1870 la création de la station thermale de Mafate-les-Eaux.

Suite à un effondrement majeur, la source et la station ont été ensevelies sous les eaux en 1913. Il ne reste aujourd'hui que quelques traces de cette époque, notamment la CD2 qui était le chemin d'accès.

### Les grandes propriétés

A partir de la première moitié du XVIII<sup>ème</sup> siècle, de grands propriétaires (le plus connu fut sans contexte Le Marchand) créèrent dans la partie Nord de Mafate (Aurère, Îlet à Malheur, Îlet à Bourse) de vastes propriétés agricoles.

Là aussi, les traces observables sont rares. C'est surtout par le récit, l'histoire des lieux, les anecdotes que peuvent ressurgir l'histoire de cette période.

*Nous pouvons voir la fameuse cloche de Madras en Inde, datée du XVIII<sup>ème</sup> siècle, qui ornait l'église de Mafate-les-Eaux avant d'être transportée à Cayenne après la fermeture des thermes.*



## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- *Un patrimoine historique fort mais en grande partie immatériel*
- *L'histoire du marronnage et des chefs marrons est sans contexte le thème historique le plus prégnant et le plus fort du cirque*
- *Les autres composantes historiques s'articulent autour des différentes périodes de peuplement et l'histoire de Mafate les Eaux*
- *Pas de valorisation touristique de ces thématiques*

### Enjeux

- *Faire connaître valoriser l'histoire des marrons, protéger les lieux et vestiges historiques*
- *Participer à mieux faire connaître l'histoire de Mafate dans toutes ses composantes.*

### **Pas de valorisation du patrimoine historique**

Il n'y a actuellement pas de réelle valorisation du patrimoine historique de Mafate (interprétation, livret, signalétique,...) et peu ou pas de projets de valorisation de ce patrimoine culturel historique du cirque de Mafate.

**« Mafate est une sorte de marqueur historique qui permet de montrer comment fonctionnait la Réunion avant le désenclavement... »**

# B4. La rencontre avec les Mafatais et leur mode de vie

## Ce que disent les visiteurs :

Les visiteurs plébiscitent comme deuxième thématique attractive, après les paysages, la rencontre avec les Mafatais et la découverte de leur mode de vie en site isolé :

« *Se retrouver dans un endroit habité sans voiture, c'est fabuleux.* »

« *Vivre comme ça, totalement isolé, c'est incroyable.* »

« *Nous avons pu discuter avec la personne du gîte et apprendre comment ils faisaient pour l'école ou s'ils étaient malades, c'était passionnant.* »

Pour quasiment tous les gîteurs rencontrés, les demandes sur le mode de vie en site isolé sont les premières questions des visiteurs.

## La rencontre avec les Mafatais : quelle expérience ?

### Une rencontre avec les habitants globalement neutre

Les visiteurs interviewés et nos observations sur site dessinent une population polie et courtoise qui, par exemple, répond très facilement si on leur demande une information. Pour autant, les habitants viennent rarement directement parler avec le visiteur. Personne n'a noté de réaction hostile.

De part la dispersion de l'habitat, la rareté des zones de centralité et aussi d'une certaine discrétion culturelle des habitants, les échanges restent assez rares et limités.

### C'est la rencontre avec le gîteur qui détermine essentiellement la qualité de l'accueil

La rareté des échanges avec l'habitant donne au gîteur une responsabilité particulière dans la perception de l'accueil et l'expérience de la rencontre avec les Mafatais.

Les personnes rencontrées dans le cirque étaient globalement satisfaites à très satisfaites de l'accueil dans les gîtes. Cette impression globale se confirme sur les sites d'avis où les commentaires sont positifs à très positifs.

« *Super accueil des Mafatais.* » - « *Des habitants chaleureux.* » - « *Les Mafatais sont très accueillants et souriants, les repas préparés sont délicieux.* »

Il faut cependant relever quelques cas où l'accueil ne s'est pas bien passé ou très mal passé. Nous avons également noté de notre part plusieurs gîtes où l'accueil était distant (la personne pose les plats et s'en va) et un seul cas où l'accueil était de très haute qualité (Aurère).



### Rencontres visiteurs



**4 %** des personnes rencontrées disent avoir eu au moins un accueil de très mauvaise qualité (1)



**93 %** des personnes rencontrées se disent satisfaites à très satisfaites de l'accueil (1)



**26 %** des personnes rencontrées disent avoir eu au moins un accueil « distant » (1)



**18 %** des personnes rencontrées ont trouvé l'accueil d'une très grande qualité (1)

### Gîtes observés



**5** gîteurs sur 11 ont eu un accueil « distant » (2)



**6** gîteurs sur 11 ont eu un accueil bon à très bon. Nous avons noté **1** très bon accueil (2)

(1) Entretien avec 26 groupes de visiteurs de 2 à 12 personnes représentant 106 personnes (Mars 2016)  
(2) Approche qualité Altéa faite sur 11 gîtes où nous avons dormi (Mars 2016)

# B4. La rencontre avec les Mafatais et leur mode de vie

## Le mode de vie de Mafate d'hier et d'aujourd'hui

**Le mode vie de Mafate, qu'il soit d'hier ou d'aujourd'hui, est une richesse et une demande importante du visiteur.**

### La vie de de Mafate autrefois

La vie mafataise durant le dernier siècle première partie du XXème siècle sont là aussi actuellement modestes et peu visibles mais sources d'un grand intérêt.

#### Agriculture

Autrefois autonomes, les Mafatais produisaient des haricots et des lentilles pour leur alimentation et du maïs pour nourrir les animaux.

#### Architecture et habitation

La case mafataise était traditionnellement une bâtisse à ossature en bois, utilisant en toiture le chaume de vétiver. Elle comprenait souvent une base avec un mur bas de pierres. L'habitation mafataise était constituée de deux unités : l'habitation principale et le « boucan ». Si quelques reconstructions ont été faites, il n'y a pas à ce jours de points de valorisation sur cette thématique.

#### Les îlets abandonnés

Les anciens îlets abandonnés (souvent à cause des cyclones) ont peu de traces à montrer mais restent des témoins de la difficulté de la vie en site isolé. Ils font l'objet de quelques promenades décrites dans certains guides mais qu'on retrouve pas sur le terrain.

#### Les écoles et l'ancienne école de Grand-Place Cayenne

Située sur une des très rares parcelles privées du cirque, l'ancienne (et la première) école de Grand-Place appartient à un particulier qui souhaite vendre cette parcelle (au Parc national – affaire en cours).

#### Les églises

Les îlets du cirque abritent quelques chapelles pittoresques (Îlet à Malheur, La Nouvelle, Îlet des Orangers...). Elles sont le témoignage de l'évangélisation tardive, mais dans un temps court, de l'île et de ses coins les plus reculés. La première église (Notre-Dame-de-Lourdes) a été édifiée à Mafate-les-Eaux en 1878 avant d'être déplacée à Cayenne.

## Quelques éléments du mode de vie aujourd'hui

### La santé

Chaque îlet a son dispensaire visité chaque semaine par les infirmières itinérantes. La télémédecine est de plus en plus utilisée afin d'éviter les interventions inutiles. Les urgences et les transports pour les rendez-vous médicaux sont assurés par hélicoptère.

### Travail et revenus

Le tourisme fait vivre de nombreuses familles au travers des gîtes et boutiques. L'agriculture et la vente des différentes récoltes joue également, dans certains îlets, un rôle dans le lien social. Certains Mafatais travaillent également à l'exploitation forestière et sur les sentiers (ONF). Les services publics doivent également être assurés (cantines, aide aux instituteurs...). Une partie substantielle des revenus des habitants est liée aussi aux aides sociales et/ou à des contrats aidés.

### Télécommunications

Pas de ligne téléphonique à Mafate. Les liaisons (TV, téléphone, internet...) sont assurées par les ondes grâce aux antennes qui dominent le cirque. Une partie du cirque a accès à un réseau 3G. Nous n'avons pas pu voir de projet d'internet satellitaire.

### Les bâtiments

Les bâtiments en dur (béton) restent une exception à Mafate. La quasi-totalité des habitations d'aujourd'hui sont des cases en tôle ou des cases à armature acier (ou bois) et bois. La légèreté des constructions les rend encore vulnérables aux cyclones.

### Les écoles

Aujourd'hui les écoles, souvent en classe unique, sont dans tous les îlets à l'exception des Lataniers où les enfants rejoignent chaque jour l'établissement des Orangers. La scolarité dans le cirque s'arrête au CM2. Beaucoup de Mafatais demande une évolution avec des solutions internet jusqu'à l'âge de 13 ans.

### La distribution du courrier

Le courrier est maintenant acheminé par hélicoptère puis distribué toutes les semaines par deux facteurs dans tous le cirque.

### Approvisionnement

L'hélicoptère a bien changé les habitudes. Tous les îlets possèdent leur propre DZ permettant le ravitaillement des familles en produits du quotidien et alimentaire, ainsi que pour acheminer outils et mobilier. Une partie de l'approvisionnement se fait aussi dans les différentes boutiques du cirque.

### Energie et eau

Pas de réseau électrique à Mafate. Les habitations, les gîtes, sont équipés individuellement (solaire et/ou groupe). L'eau chaude est produite également grâce au soleil. Cependant le programme mis en place il y a 15 ans arrive aujourd'hui à sa fin et il existe de grandes interrogations.

L'eau est globalement abondante dans le cirque. Les réseaux de distribution sont réalisés directement par les habitants soit de manière groupée soit de manière individuelle.

## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- *La vie à Mafate, première interrogation des visiteurs*
- *Une expérience de rencontre souvent limitée aux gîteurs*
- *Un accueil perçu globalement comme satisfaisant à très satisfaisant*
- *Le mode de vie d'autrefois peu mis en valeur*

### Enjeux

- *Enrichir l'expérience de l'accueil à Mafate et du partage du mode de vie des mafatais*
- *Maintenir vivant et leur découverte les modes de vie d'autrefois tout étant tourné vers la modernité et l'innovation*



# Synthèse et Interprétation Partie B

## Les ressources touristiques

*Pour pérenniser ou développer son activité touristique de manière durable, Mafate bénéficie de plusieurs ressources avec un potentiel émotionnel ou rationnel. Quelles sont-elles ?*

### **Potentiel émotionnel**

*Pour les touristes, il est clair que l'attractivité de Mafate se situe d'abord dans ses paysages de grande ampleur (reconnus par tous comme exceptionnels) symboles de la nature à la Réunion et du patrimoine mondial.*

*L'autre élément mis en avant par les touristes est le contact avec la population mafataise et leur culture (reconnu comme plutôt bon avec quelques nuances). L'accueil par le gîteur est un élément capital de cette rencontre car il existe peu de contacts avec le reste de la population.*

*Ces deux éléments sont les moteurs possibles, d'une relation émotionnelle forte au cirque de Mafate.*

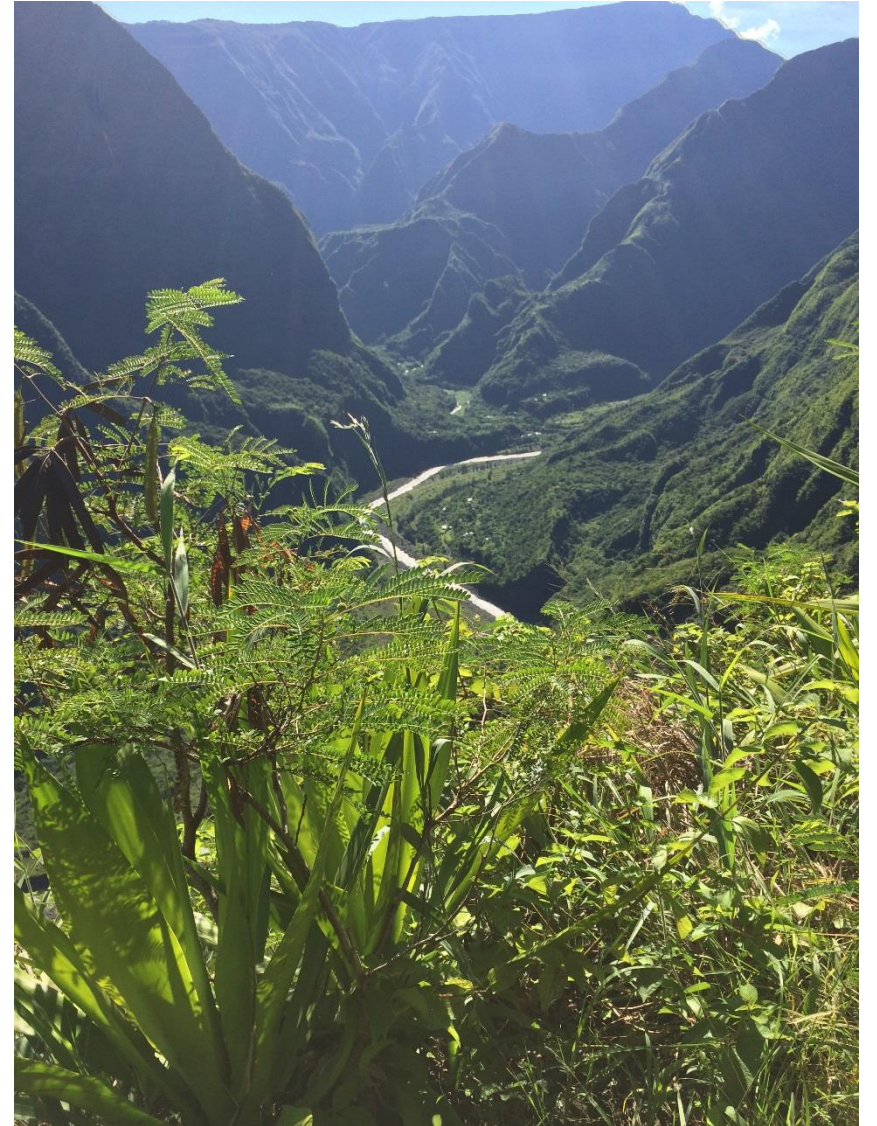
### **Potentiel rationnel**

*Dans les ressources rationnelles qui intéressent le plus les touristes la demande porte d'abord sur les modes de vie des habitants dans un site isolé qui est, et de loin, la première question posée aux gîteurs.*

*Le patrimoine naturel possède une composante attractive sur les aspects géomorphologiques liés au creusement du cirque avec des observations parfois spectaculaires. Ce domaine se relie, de plus, facilement à l'émotion suscitée par les paysages. Les autres aspects observables du patrimoine naturel (faune, flore, géologie,..) restent limités à un intérêt plutôt scientifique que touristique.*

*Le patrimoine culturel est d'abord un patrimoine immatériel (peu de sites d'observation ou vestiges). Son atout principal est, sans contexte, celui de l'histoire du marronnage ici tout particulièrement tragique et quasi-romanesque. Cette ressource peut devenir un élément d'émotion. La vie à Mafate autrefois ou « lontan » avec ses cases en paille de vétiver et son agriculture autarcique est également une source d'intérêt pour les visiteurs.*

*Il n'existe pas pour nous de positionnement fort et différencié suffisamment marqué des îlets en matière de patrimoine même s'il existe des zones avec des trajectoires différentes (cf diagnostic des îlets). Nous pensons que chaque îlet possède plutôt un potentiel de thématiques dont une au moins pourraient être valorisées par îlet dans le cadre d'une stratégie éventuelle d'interprétation différenciée.*



## PARTIE C : EQUIPEMENTS ET SERVICES AUX TOURISTES



# C1. Les accès et entrées du cirque

## Etat des lieux des entrées

### Dos d'Âne

Accès un peu difficile et peu emprunté de par l'important dénivelé avec le fond du cirque vers Deux-Bras. Le panorama est cependant exceptionnel.

Pas de parking, le stationnement se fait en bord de rue cimentée et n'est pas sécurisé. Accès en bus possible. Robinet d'eau à la sortie – signalétique directionnelle – pas de signalétique d'information.

L'accès le plus près de St-Denis.

**Enjeu de valorisation lié au belvédère du Cap Noir situé à environ 3 km du départ du sentier de Dos d'Âne. - Estimation ONF 2011 : 10 000 personnes**



4

### Maïdo



IN > 12 380  
OUT < 35 811

141 597

Un des belvédères majeurs de Mafate mais avec une faible fréquentation comme entrées du site à pied (utilisé plus facilement pour la sortie). Grands parkings non sécurisés (nombreux cas de vols) - Buvette / snack - Toilettes sèches et classiques mais mal entretenues (très sales) - Belvédère valorisé mais signalétique vétuste - Signalétique directionnelle de randonnée - Signalétique d'information sur Mafate - Tables d'orientation.

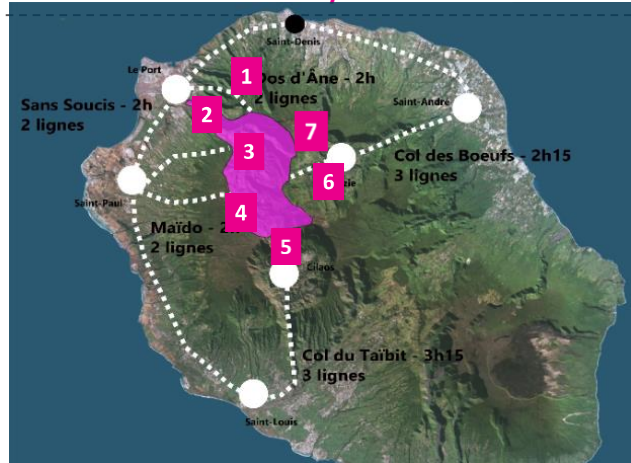
Accès Mafate directement depuis le parking du Maïdo ou 3 km plus bas avec parking en bord de route. Navette possible (4x4).

### Sans Soucis

3

Entrée un peu confidentielle. Pas de parking officiel (bord de route quelques places). Accès bus possible. Première partie de l'itinéraire sur chemin privé puis sentier en balcon et à plat. Cette porte reste peu empruntée mais pas de chiffre de fréquentation. Temps d'accès aux Lataniers assez long (4 h - 13 km - 300 m)

**Estimation ONF 2011 : 4000 personnes**



5

### Col du Taïbit

Parking en bord de route, nombre de places très limité (3 vraies places, moins de 10 BDR). Peu utilisé en entrée mais assez important en sortie. Navettes bus existantes avec Cilaos. Signalétique directionnelle de randonnée - signalétique d'information sur Mafate ancienne.

Départ en montée vers le col du Taïbit (800 m de dénivelé).



IN > 14 645  
OUT < 41 091



7

### Bord Martin

Petit parking non gardé (quelques places) et problématique de vandalisme rapporté. Pas de valorisation, ni de signalétique d'accueil. Plusieurs demandes d'un parking gardé ou d'un accès facilité au niveau (piste dans la première partie) de la part des professionnels. Fort enjeu de desserte d'Aurère et d'Îlet à Malheur.



### Augustave

IN > 4776  
OUT < 4787

### Scout

IN > 17 770  
OUT < 12 074



IN > 74 423  
OUT < 75 490



86 778

6

### Petit Col - Col des Bœufs

Grand parking sécurisé 24h/24 de 150 places réelles environ (seul parking gardé de Mafate, mis en place en 1998)

Buvette / snack - Signalétique de randonnée et d'information sur Mafate - Table d'orientation Evolution constatée : clientèle globalement en croissance mais avec une saisonnalité plus marquée.

Clients : 70 % non réunionnais dont 30 % d'étrangers (Allemands, Espagnols en tête mais de plus en plus de nationalité différentes dont les chinois) (source gestionnaire).

Prix du parking : journée 2 € ; journée + nuit ou nuit forfait 10 € - Fréquentation estimée : 100 000 personnes (Etude ONF - 2011) - Problème de sécurité DZ au col des Bœufs



2

### La rivière des Galets : un accès particulier



IN > 24 893  
OUT < 23 601

L'entrée dans Mafate par la rivière des Galets et Deux-Bras est considérée comme une entrée particulièrement appréciée des visiteurs. Elle permet un accès facile vers le cœur de Mafate (boucle Grand Place).

Deux-Bras est uniquement accessible en 4x4 par une piste caillouteuse de 10 km. Plusieurs services de taxi 4x4 proposent aux visiteurs de rejoindre Mafate (20€/personne, dégressif en fonction du nombre). L'expérience 4x4, la traversée des guets font partie intégrante de la découverte du cirque.

L'accès est soumis aux aléas climatiques, en particulier la crue de la rivière. Aussi, l'entrée par Deux-Bras peut être compliquée voire impossible à certaines périodes de l'année. De fait, la piste se dégrade régulièrement et nécessite un budget important pour son entretien dont la pérennité semble difficile à assurer (budget d'entretien et de maintenance d'environ 70 000 €/an en moyenne. Certains parlent d'un projet plus haut en altimétrie et plus pérenne.

Le parking de Deux-Bras est très vaste mais souvent peu accueillant (partiellement gardé mais pour le public) . C'est un site de stockage de matériel et déchets, qui apparaît en contradiction avec la beauté des paysages de Mafate.





# C1. Les accès et entrées du cirque

Tableau de synthèse des données concernant les différents accès

Accès	Park	Bus	Nb Entrées	Services	TDM
1 - Dos D'Ane	BDR	X	10 000		Cayenne 4h (D)
2 - Deux Bras	PGP	Taxi	25 000		Cayenne 2h (F)
3 - Sans Soucis	BDR	X	4 000		Les Lataniers 4h (F)
4 - Maïdo	PNG	X	13 000	Buvette WC	Roche Plate 2h45 (D)
5 - Taïbit	BDR	X	15 000		Marla 3h (D)
6 - Col des Bœufs	PGP	X	75 000	Buvette	La Nouvelle 1h15 (F)
7 - Bord Martin	BDR	X	22 000		Aurère 2h (D) Îlet à Malheur 3h (F)

BDR : quelques places en bord de route  
PNG : parking non gardé

PG : parking gardé payant

TDM : temps de marche pour le premier îlet (F) accès plutôt facile (D) accès plutôt difficile

Entrées sur base données ONF éco-compteurs et estimations 2011 pour Dos D'Ane et Sans Soucis

## Différents projets de valorisation des entrées

- Maïdo projet de grand site, valorisation (étude ONF)
- Sans Soucis – projet de requalification de quartier de Sans Soucis avec une partie tourisme pouvant éventuellement prendre en compte l'entrée à Mafate
- Dos D'Ane : projet de revalorisation du secteur Cap Noir (Pôle Loisir Nature) à 4 km au dessus de l'entrée (étude lancée) qui intègre dans la réflexion l'entrée à Mafate



**En moyenne une demi-journée (3 à 4h) pour aller ou revenir d'un accès au cirque**

Tous les accès sont desservis par bus (sauf Deux-Bras - Rivière des Galets), mais les horaires et fréquences sont une contrainte importante.

### Ex : St Denis Cilaos – départ Col du Taïbit

De Saint-Denis, car jaune L01 pour Saint-Louis – 1h30, 8 à 10 bus/jour. A Saint-Louis, Alternéo L60 pour Cilaos – 1h30, 8 à 12 bus/jour. A Cilaos, L62 pour Îlet à Cordes – 15 min, 4 à 9 bus/jour.

**3h15 hors correspondances – 4h en moyenne**

### Ex : St Denis - Col des Bœufs

De Saint-Denis, car jaune E3/E4 pour Saint-André – 50 min, 13 à 22 bus/jour. A Saint-André, Estival L80 pour Salazie – 35 min, 3 à 9 bus/jour. A Salazie, L82 pour Bélier – 45min, 4 à 5 bus/jour.

**2h10 hors correspondances – 3h en moyenne**

### Exemple vécu : Dos d'Ane

2h15 (de la prise de bus à Dos d'Ane et arrivée en gare routière de St-Denis) + 1 heure d'attente de bus à Dos d'Ane.



## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- Une porte d'entrée principale : le col des Bœufs (≈ 40% des flux);
- Des problèmes récurrents de vandalisme des voitures;
- Un seul parking gardé pour le public (col des Bœufs) (en régularisation pour la Rivière des Galets)
- Le col du Taïbit et le Maïdo : des portes de sorties;
- Un accès en bus un peu long et complexe en termes d'accès à l'information;
- Un différentiel entre entrées et sorties (>25 000 personnes) (entrées secondaires?)

### Enjeux

- L'organisation de plusieurs zones de parking sécurisées permettant d'équilibrer et d'améliorer les flux sur l'ensemble NSEO du cirque (pression uniquement sur la Nouvelle aujourd'hui) et de rendre Mafate plus facile d'accès;
- Une meilleure information sur les transports en commun, lisible et accessible;
- Quelle réflexion sur les accès proches de St-Denis comme Dos d'Ane et/ou d'accès facile comme St-Denis?
- Quelle pérennisation pour la Rivière des Galets (importance d'un accès facile / coûts)?

### Quelques chiffres de de fréquentation

- 14% des randonneurs se déplacent en bus,
- 63% des randonneurs en voiture,
- 33% des randonneurs estiment que le point de départ et d'arrivée idéal est un parking sécurisé et payant.

Source : ONF étude 2005

### Etude sur le cœur habité (ONF, 2011)

Il s'agit d'un programme d'action sur les portes d'entrées de Mafate. L'étude prévoit plusieurs aménagements en fonction des besoins sur chacun des sites tels que :

- Des relais d'accueil avec scénographie,
- Des parkings (création ou requalification),
- Des abris-bus estampillés « cœur habité »,
- Des abris mafatais pour la randonnée,
- Une signalétique « porte d'entrée » (panneaux, kiosques...).

A ce jour, les préconisations de cette étude n'ont pas encore été appliquées.

## C2. Les sentiers supports de découverte et offre touristique

### Ce que les visiteurs disent des sentiers

Les visiteurs rencontrés et les retours des sites comparatifs insistent sur 2 points : le bon état général des sentiers et le niveau de difficulté physique. Pour certains il est difficile, pour d'autres il y en a pour tous les goûts.

« De très bons sentiers bien entretenus, rien à dire. »

« Les sentiers sont vraiment biens, mais le balisage pourrait être un peu amélioré par endroit, je me suis perdu. »

« Différents types de balades sont possibles en fonction du niveau, mais la plupart des sentiers grimpent bien. »

« Que ce soit en rando tranquille ou en trail, il y en a vraiment pour tout le monde »

« Mafate ça se mérite! »

### Ce que les professionnels mafatais disent des sentiers

Globalement un bon réseau bien entretenu. L'importance d'impliquer et de faire travailler les locaux est soulignée.

Les principaux problèmes évoqués sont l'ouverture trop tardive ou la fermeture de certains sentiers vitaux pour le fonctionnement économique du cirque.

Ceci est particulièrement prégnant sur la partie Nord du Cirque (Aurère, Îlet à Malheur), très sensible pour sa fréquentation à l'ouverture des sentiers comme Augustave ou à la canalisation des Orangers et à la possibilité de faire des boucles.

### 3 éléments clefs orientent la compréhension du réseau de sentier et son utilisation

#### 1 - La difficulté liée au dénivelé

Bien que le cirque soit connu pour sa difficulté globale, une bonne partie des sentiers est accessible à des marcheurs de niveau « moyen » (5 à 6h de marche par jour et 700m de dénivelé). Il est très aisé de se déplacer dans le cirque en évitant les très gros dénivelés. L'offre petite randonnée < 500 m reste cependant faible et très localisée.

#### 2 - La difficulté liée au vide ou à des passages difficiles

Les sentiers avec des passages vertigineux (Augustave, Orangers,..) peuvent être une source d'attrait fort pour certains mais aussi un frein pour d'autres publics. Ils sont cependant rares et assez bien sécurisés. Les passages de gué à la saison des pluies sont également des éléments à risque qui doivent être intégrés.

#### 3 - La capacité à faire des boucles à accès facile et des traversées: le point clef de l'organisation du réseau

Un réseau de sentiers prend véritablement du sens lorsqu'il permet de faire des boucles ou éventuellement des traversées dont les points départ-arrivée sont facilement atteignables. Le randonneur ne se résout à l'aller-retour qu'en dernière extrémité. Une interrogation permanente doit donc être d'imaginer les boucles possibles sur 2, 3 ou 4 jours à partir des différents points d'entrée et surtout vers différents publics, notamment les moins sportifs.

#### Exemple d'offre « rando moyenne » <700m D+/jour

- Petit Col – Marla
- Marla – La Nouvelle
- Le Nouvelle – Petit Col
- Deux Bras – Grand Place
- Grand Place – Aurère
- Aurère – Deux Bras



Réseau actuel  
140 km



Réseau de sentiers du cirque de Mafate

## C2. Les sentiers supports de découverte et offre touristique

### Etat de la signalétique

#### Une signalétique directionnelle de qualité

La signalétique directionnelle est en cours de remplacement depuis 2014. Solide, esthétique et efficace, elle est plutôt plébiscitée par tous. Outre les lieux, la signalétique directionnelle indique également, dans les îlets, les hébergements et partout les fermetures de sentiers.

#### Une signalétique d'information parfois absente ou vétuste

A l'entrée du cirque, il existe une signalétique un peu ancienne de présentation de Mafate au col des Bœufs, au Maido, à l'entrée vers le col du Taïbit. Elle reste cependant lisible et appréciée. Au Ti col, on trouve également, en plus de la signalétique ancienne, une signalétique récente présentant les circuits autour de La Nouvelle.

La signalétique d'information à l'entrée ou dans les îlets est absente ou vétuste ou artisanale ou sauvage. Il n'y pas de plan des îlets (sauf un plan réalisé par les écoles à La Nouvelle) et les sentiers de découverte soit ne sont pas indiqués, soit le sont avec une signalétique ancienne, voire délabrée.



### Côté gestion du réseau

La gestion du réseau de sentier s'inscrit dans le cadre du PDIPR :

- Le Département finance les interventions et travaux nécessaires à l'entretien et/ou à la remise en état des sentiers inscrits au PDIPR,
- L'ONF, en tant que gestionnaire, intervient sur le terrain pour entretenir et baliser les sentiers.

Le budget « sentier » est financé en partie par le Département, en partie par des programmes européens, pour un total de 330 000 €/an (entretien courant + investissement). Le ratio est donc de 2100 €/km mais il est difficilement comparable et analysable compte tenu du cadre climatique et géomorphologique particulier.

Les sentiers secondaires (tour des îlets, circuits) ne sont pas ou plus entretenus sauf exception (faute de budget suffisant -dires ONF- qui choisit de porter son action sur les sentiers essentiels). Les exceptions sont liées à des opérations locales (association avec CUI comme à Îlet à Bourse).

L'entretien des sentiers est lancé à la fin de la saison des pluies.

*A noter que l'ONF possède des équipes locales composées de 4 cadres (dont 1 Mafatais) et 15 ouvriers permanents mafatais intervenant pour l'entretien des sentiers et la gestion forestière. Dans le cadre de contrat d'insertions (CUI), il peut y avoir jusqu'à 36 mafatais recrutés (réparties en 5 équipes). Le rôle socio-économique est donc très important.*



## C2. Les sentiers supports de découverte et offre touristique

### Etat global des sentiers lors de notre passage (mars 2016)

Il faut d'abord noter le bon état général des sentiers pour un réseau situé en milieu tropical où les facteurs de dégradation sont nombreux (conditions météorologiques extrêmes, effondrements, ravines, végétation,...).

La saison humide entre décembre et mars est la plus impactante pour les sentiers (éboulement, ravinement, prolifération de la végétation).

De ce fait, si on peut noter sur fin mars une partie encore embroussaillée des sentiers existants, cette période correspond au moment où l'ONF commence le débroussaillage à la fin de la période des pluies.

### Des équipements et travaux divers ainsi que de différentes périodes

Outre le débroussaillage, les actions réalisées sur les sentiers sont nombreuses : emmarchements en bois ou en pierre, revers d'eau, exutoires, balisage peinture, pose de passerelles, de volets d'escaliers, de mains-courantes, de barrières...

Globalement, on peut considérer le réseau comme bien entretenu, même si quelques points nous semblent à améliorer.

### Parmi les pistes d'amélioration, on pourra noter :

- ✓ Une réflexion sur l'ordre d'entretien, notamment par rapport à des sentiers présentant un risque en herbes hautes comme la canalisation des Orangers ;
- ✓ Le balisage peinture assez régulier en matière de balisage de rassurance mais parfois insuffisant dans les lieux de divagation (traversée de cours d'eau, zone à sentier peu ou pas marqué, forêt,...) ;
- ✓ Les revers d'eau réalisés parfois en terre obligeant à des reprises fréquentes (photo 1) ;
- ✓ La mauvaise tenue de certains bois (pins) utilisés récemment pour réaliser les emmarchements ;
- ✓ La mauvaise intégration visuelle des façades frontales des ouvrages réalisés et notamment des passerelles (photos 2 et 3)
- ✓ L'utilisation systématique du bois à revoir pour les passerelles situées en zone très humides (très glissant et dégradation rapide) (photos 4 et 5)



1 - Revers d'eau au-dessus de Roche Plate



Problème global d'intégration frontale des ouvrages  
2 - Passerelle Ethève



3 - Canalisation Augustave



Etat des bois en zone humide sentier Canalisation Augustave

### Etat des circuits de découverte au départ des îlets

Il est possible dans certains îlets d'effectuer un circuit de découverte ou d'emprunter un itinéraire permettant de visiter un élément de patrimoine à proximité. De manière générale, ces sentiers sont peu ou pas entretenus. La signalétique est soit vétuste, soit inexistante et bien souvent, la végétation y a repris ses droits.

*Quelques exemples : Sentier du tour de La Nouvelle, accès au Plateau Chêne depuis La Nouvelle, Plateau Kelval (officiellement fermé), accès à l'îlet Moutou...*

D'autres itinéraires comme les boucles d'Îlet à Bourse et d'Îlet à Malheur ou Aurère sont bien entretenus sans être véritablement valorisés au niveau patrimonial (panoramas, patrimoine culturel ou naturel...).

**Dans tous les cas, il est clair que le tracé actuel de ces sentiers n'exploite sans doute pas pleinement les possibilités offertes par l'environnement immédiat, notamment autour des grands panoramas.**

## C2. Les sentiers supports de découverte et offre touristique

### Sentier ouvert / sentier fermé

L'ONF tient à jour, de manière régulière, un listing des sentiers ouverts et fermés. Cette liste est consultable par le principe d'une carte image sur le portail ONF Réunion ou par téléphone.

Au jour du diagnostic, l'état du réseau de sentiers dans le cirque de Mafate était le suivant :

#### Sentiers fermés depuis plusieurs années :

- ✔ Sentier du fond de Mafate (entre Mafate-les-Eaux et la Roche Anchrée),
- ✔ Sentier du Bras Sainte-Suzanne,
- ✔ Sentier de la Ravine Kelval.

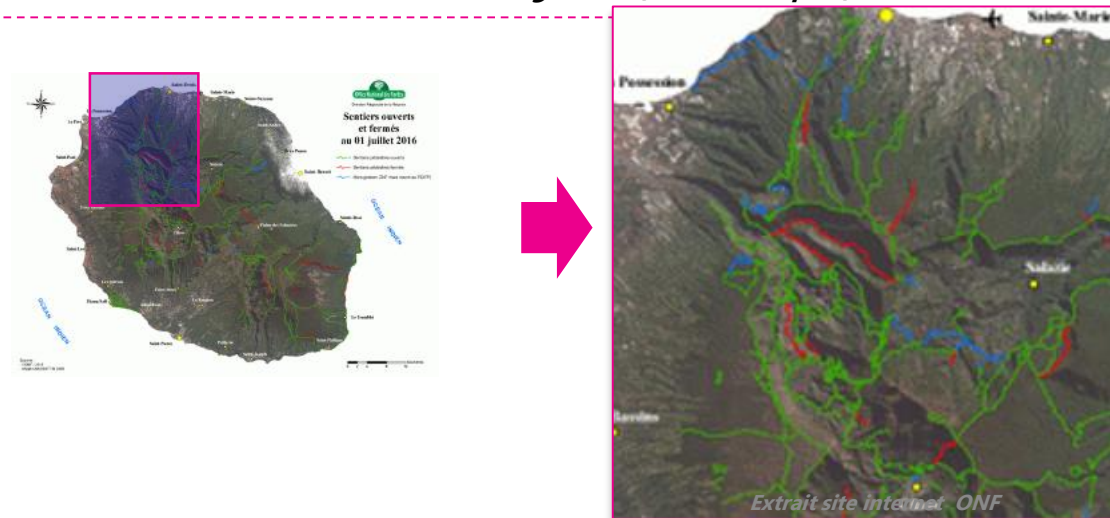
#### Sentiers temporairement fermés (travaux, sécurisation en cours) :

- ✔ Sentier Dacerle,
- ✔ Sentier Bras des Merles.

#### Le sentier de la canalisation Augustave, resté longtemps fermé, vient de rouvrir.

Toutefois, la réactivité n'était pas systématiquement immédiate sur le terrain. Pour exemple, lors de notre passage, le sentier du Maido était matérialisé « fermé » alors qu'il avait officiellement ouvert quelques jours auparavant..

**Notons que 3 sentiers fermés ont fait l'objet de remarques et de demande de réouverture à cause de leur emplacement stratégique : le sentier du Fond de Mafate, le sentier du Bras des Merles et le sentier Augustave (réouvert depuis)**



### Etat des circuits de découverte au départ des îlets

Il est possible dans certains îlets d'effectuer un circuit de découverte ou d'emprunter un itinéraire permettant de visiter un élément de patrimoine à proximité. De manière générale, ces sentiers sont peu ou pas entretenus. La signalétique est soit vétuste, soit inexistante et bien souvent, la végétation y a repris ses droits.

*Quelques exemples : Sentier du tour de La Nouvelle, accès au Plateau Chêne depuis La Nouvelle, Plateau Kelval (officiellement fermé), accès à l'îlet Moutou...*

D'autres itinéraires comme les boucles d'Îlet à Bourse et d'Îlet à Malheur ou Aurère sont bien entretenus sans être véritablement valorisés au niveau patrimonial (panoramas, patrimoine culturel ou naturel...).

**Dans tous les cas, il est clair que le tracé actuel de ces sentiers n'exploite sans doute pas pleinement les possibilités offertes par l'environnement immédiat, notamment autour des grands panoramas.**

Tour de l'îlet embroussaillé à la Nouvelle



Point de vue / aire de pique-nique aménagée à Îlet à Bourse



# C3. Les hébergements et la restauration

## Les gîtes - Approche quantitative

### Nombre de lits et de structures

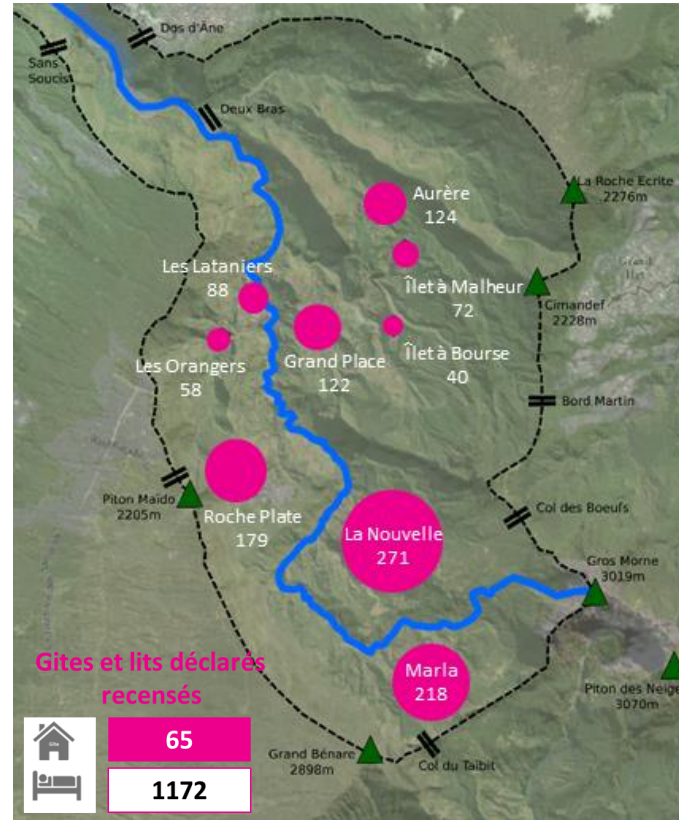
Le nombre de lits déclarés dans Mafate est de 1172. Les ratios sont de 1,30 lit touristique par habitant (hors lits campings) et de 18 lits/hébergement.

A ces lits s'ajoutent des structures non déclarées difficiles à identifier (certainement au moins une vingtaine). La tentation de la non déclaration devient très forte chez certains gîteurs, l'animosité contre les non-déclarés aussi.

On peut donc estimer que la capacité globale d'accueil du cirque se situe actuellement autour de 1600 lits.

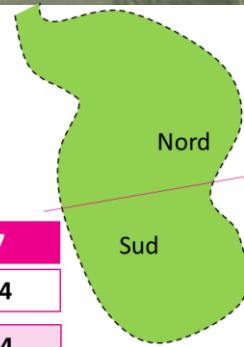
### Répartition géographique des hébergements

Environ 60 % des hébergements en gîte et des lits se situent dans les 3 îlets du sud.



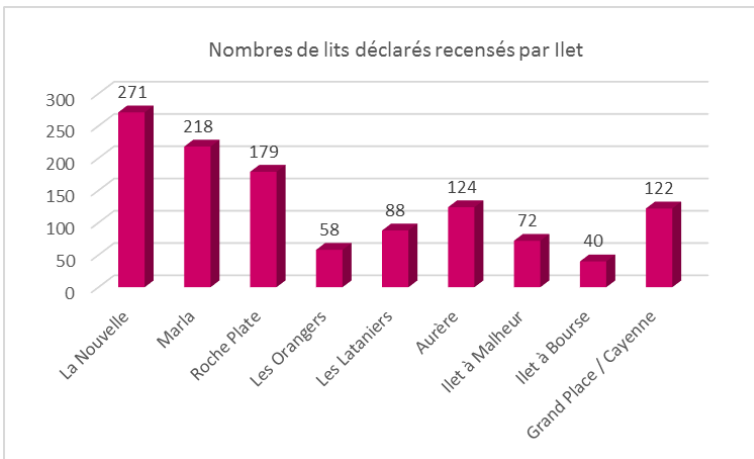
Gîtes et lits déclarés recensés

	65
	1172



	28
	504
<b>Lit/Îlet</b>	<b>84</b>

	37
	664
<b>Lit/Îlet</b>	<b>224</b>

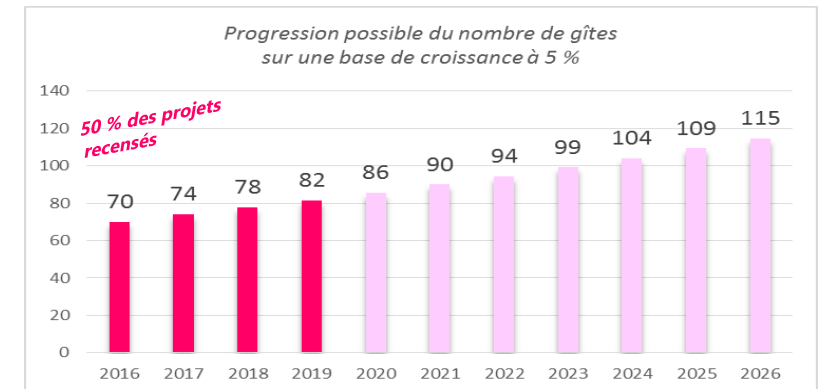


## Evolution du nombre d'hébergements et fragilisation économique

Le nombre d'hébergements est en progression constante depuis 30 ans. Si l'on se base sur les projets recensés (non exhaustifs) dans chaque îlet et qu'on admet que ces projets se réalisent à 50% d'ici à 3 ans, on obtient une progression moyenne de 5 % dans les prochaines années.

En prolongeant cette tendance qui correspond à une demande lourde de retour des jeunes Mafatais chez eux, on aurait alors 115 gîtes dans 10 ans pour environ 2 150 lits touristiques (sur la base du ratio actuel de lits par hébergement).

Ceci est bien sûr parfaitement théorique car le contexte actuel est à une augmentation de l'offre nettement supérieure à l'augmentation de la demande. On peut donc s'attendre en retour à une disparition de gîtes non adaptés aux demandes et à des difficultés économiques grandissantes pour d'autres (fragilisation du modèle économique)



# C3. Les hébergements et la restauration

## Les gîtes - Approche typologique

### Différents types et générations d'hébergements et d'hébergeurs

Cette évolution définit, pour nous aujourd'hui, 3 grands types d'hébergements :

#### **Les rustiques** (environ 20 % de l'offre observée) (6/30 gîtes) :

Ce sont des hébergements un peu anciens ayant pas ou peu évolués. Ils sont basés sur un principe de dortoirs et d'équipements minimalistes au niveau des sanitaires. Ils peuvent avoir de grandes capacités de dortoirs. Il s'agit essentiellement de personnes plus âgées, installées depuis longtemps. On peut se poser de nombreuses questions sur la pérennité de ces structures dans un contexte de plus en plus concurrentiel.

#### **Les classiques** (environ 57 % de l'offre observée) (17/30 gîtes) :

C'est le type d'hébergement le plus répandu dans Mafate. Il correspond souvent à une offre sur le principe de petits dortoirs (4 à 8), plus une ou plusieurs chambres doubles avec une organisation en unités (bâtiments ou bungalows), des sanitaires par unité souvent un peu datés mais assez fonctionnels et bien équipés.

Ces gîtes ont souvent évolué avec le temps (construction d'abord de dortoirs puis de chambres dans un deuxième temps).

#### **Les nouvelles tendances** (environ 23 % de l'offre observée) (7/30 gîtes) :

Ce terme recouvre des projets récents s'inscrivant dans plusieurs nouvelles tendances dans le cadre de Mafate :

- ✔ vers plus de confort (chambre double, avec SDB de haute qualité,...),
- ✔ et/ou vers plus d'authenticité (utilisation de bois local, de pierre, recherche d'une architecture mafataise, décoration),
- ✔ vers plus d'originalité (intégration dans le paysage, formes insolites,...),
- ✔ voire parfois vers plus de services (jacuzzi,...(1seul).

Les porteurs de projet sont plutôt jeunes (autour de la trentaine souvent).

**A noter une estimation sommaire donnerait un pourcentage d'environ 85 % lits en dortoirs.**

### **Les classiques**



Gîte Hoareau - Marla

### **Les rustiques**



Gîte Timon-Cernot - Les Lataniers



Gîte Gravina - Plaine aux Sables



Gîte Oréo - La Nouvelle



Gîte des Trois Roches - Marla



Gîte Mafat a Pat - Marla



Miellerie de Marla



Bistrot des Songes - La Nouvelle

### **Les nouvelles tendances**

# C3. Les hébergements et la restauration

## Evolution des gîtes

**L'évolution des gîtes est nettement marqué par un passage progressif :**

- ☑ du dortoir à la chambre (ou à l'unité de niveau familial). Cependant l'offre dortoir reste nettement et pour longtemps majoritaire (>85 %) Notons que certains projets actuels peuvent contenir des dortoirs justifiés par « c'est ce qui est rentable ! » Mais de nombreux gîteurs disent développer eux des projets de chambre car « c'est ce qui est demandé » ;
- ☑ du rustique authentique à un niveau de confort supérieur mais qui peut perdre souvent de son authenticité (pas toujours). Des initiatives foisonnantes se font jour aujourd'hui mais elle manque parfois de cadre, d'authenticité et de qualité de finition.

On voit donc globalement que les lignes sont entrain de bouger avec l'arrivée de nouvelles générations de gîteurs ayant eu d'autres expériences (études dans les bas, expériences professionnelles ailleurs ) ou des avec des personnes extérieures au cirque et donc arrivant avec de nouveau paradigmes.

## Les campings – Approche quantitative et typologique

Tous les terrains de camping de Mafate peuvent être assimilés à des aires naturelles dans la mesure où, en dehors des emplacements de camping, ils comportent peu voire pas d'aménagements.

Les campings sont au nombre de 8 sur l'ensemble du cirque : La Nouvelle (1), Roche Plate (2), Les Lataniers (1), Grand Place (2), Aurère (1), Îlet à Malheur (1).

Notons que les responsables se plaignent d'une fréquentation globalement plutôt basse et du non respect de la réglementation de l'interdiction de camping dans les îlets.

Les terrains de camping sont essentiellement répartis en 2 catégories :

- ☑ Les terrains nus : ils permettent de poser la tente mais n'offrent aucun service pour le campeur ou alors dans un gîte voisin ;
- ☑ Les terrains aménagés : ils sont aménagés pour le campeur et offrent sanitaires, équipement pour cuisiner... Certains campings offrent également un service de location de tentes, de matelas, de couettes... 2 campings possèdent vraiment des aménagements de qualité correcte (Aurère et La Nouvelle).



*Camping de la Bonne Terre - Aurère*



*Camping Le Cryptoméria – La Nouvelle : beaux emplacements, sanitaires à rafraîchir*



*Sanitaires Camping de la Bonne Terre - Aurère*



*Camping du gîte Chez Judex – Roche Plate*



# C3. Les hébergements et la restauration

## Approche qualitative des hébergements (1)

**Propreté** : elle est globalement bonne à très bonne dans tous les gîtes visités, notamment au niveau des sanitaires et des cuisines.

**Chambres** : les lieux de couchages visités sont rarement surexploités en nombre de lits(\*)/ surface (sauf dans certains hébergements rustiques) Les chambres sont cependant souvent minimalistes en équipements, notamment pour les hébergements dortoirs où manquent souvent des rangements. Les matelas peuvent être assez « fatigués » dans de nombreux gîtes un peu anciens. Les aménagements sont généralement sommaires.

Les chambres ou unités plus récentes sont agréables mais manquent souvent d'une vraie authenticité (actuellement très neutre). Elles constituent rarement une expérience mafataise spécifique. Elles manquent également de qualité de finition.

**Sanitaires** : de très grands contrastes existent en fonction du type de gîtes entre des sanitaires extérieurs un peu délabrés (catégorie rustique) et des sanitaires avec douches à l'italienne bien décorés qui ne dépareilleraient pas dans un bon hôtel 3 \* (catégorie nouvelle tendance). L'eau chaude fonctionnait correctement lors de notre passage.

**Accueil** : il est globalement correct avec de forts contrastes. On peut souligner 3 accueils très distants où les personnes posent simplement les plats (responsables assez anciens) et s'en vont. 1 accueil de très grande qualité où la personne vient le soir et le matin discuter avec les hôtes de manière très agréable.

(\*) Dans beaucoup de gîtes, le ratio observé est proche de 3,5 m par personne. Si ceci ne correspond pas aux normes développées par Gîtes de France (5 m<sup>2</sup>) qui n'ont pas de sens dans les conditions mafataises, il reste un bon ratio par rapport à de nombreux hébergements collectifs de sites de nature.

### Ce que disent les touristes rencontrés (2)

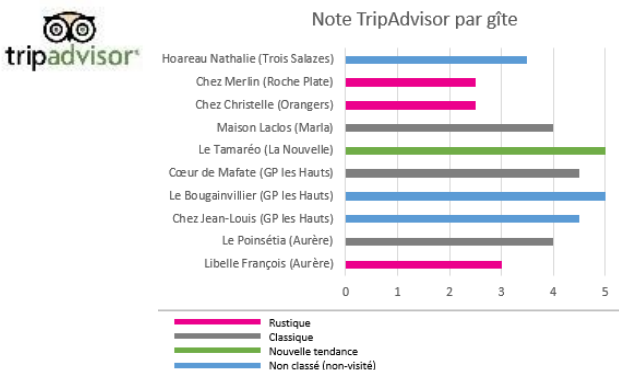
Pour une très grande part des touristes rencontrés, l'hébergement correspond à ce qui était attendu et l'accueil est satisfaisant.

Cependant, 4 groupes sur 26 (soit environ 16 personnes/106) ont déclaré s'être rendu au moins une fois dans un hébergement vétuste durant leur séjour.

### Les avis sur Trip Advisor

Ils confirment le sentiment général :

- ☑ d'une part, des gîtes anciens de faible niveau, un peu vétustes, avec un accueil bien trop distant par rapport aux demandes des clientèles actuelles. Sur 9 gîtes sur Trip Advisor, 3 ont une note inférieure ou égale à 3 (ce qui correspond à une mauvaise note sur ce site) ;
- ☑ d'autre part, des gîtes avec un retour très satisfaisant et des notes entre 4 et 5.



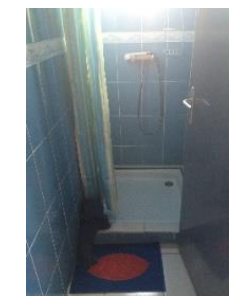
Gîte à La Nouvelle – Recherche d'authenticité



Dortoir gîte Le Poinsetia



Sanitaires en mauvais état aux Lataniers



Sanitaires classiques à Îlet à Malheur



Dortoir sommaire Chez Juliette



Chambre Auberge du Bronchard



Sanitaires récents de qualité à Aurère

- (1) Approche qualité Altéa faite sur 11 gîtes où nous avons dormi lors de la mission terrain de Mars 2016)
- (2) Entretien avec 26 groupes de visiteurs de 2 à 12 personnes représentant 106 personnes (Mars 2016)

# C3. Les hébergements et la restauration

## Approche qualitative de la restauration

### La qualité de la restauration

Globalement les repas servis sont sur une base très proche sur le principe :

- ✓ Punch – Entrée (souvent du chou) – Plat principal – Dessert (très souvent gâteau) – Rhum arrangé ;
- ✓ Les plats sont apportés pour une table où chacun se sert sur un principe de table d'hôtes ;
- ✓ Le plat principal s'est composé dans 4 cas sur 11 d'un cari poulet, 3/11 d'un rougail saucisse – Porc (2) Cabris (1).

Il peut exister quelques variations avec des petit plats en plus ou des touches personnelles (morue, gratin chou chou, punch coco maison, vin de prune,...).

Un choix de plat principal a été proposé à 3 reprises.

Les plats étaient gustativement bons et quantitativement largement suffisants.

Une seule offre était une offre de véritable restauration plus fine (Le Tamaréo), servie de plus à l'assiette.

Les petits déjeuners se composent généralement de pains décongelés sauf pains frais à Aurère et à La Nouvelle.

Des portions de beurre et de confiture (d'origine réunionnaise sur les hébergements visités) sont présentées.

Une fois un fruit a été donné et deux fois des briques (bas de gamme) de jus de fruits.

Nous n'avons jamais eu de confiture maison (même à Grand Place où les fruits abondaient sur les sentiers) (Cependant ce n'est pas toujours le cas- données PNRéunion) .

**Notons que les personnes rencontrées étaient satisfaites à très satisfaites de la restauration en termes de qualité et de quantité. Le seul bémol se rapportait à la fréquence de gâteaux un peu lourds en fin de repas.**



Repas classique aux Lataniers



Service à l'assiette au gîte Le Tamaréo



Petit-déjeuner avec pain frais au Relais de Mafate

## Côté jardins

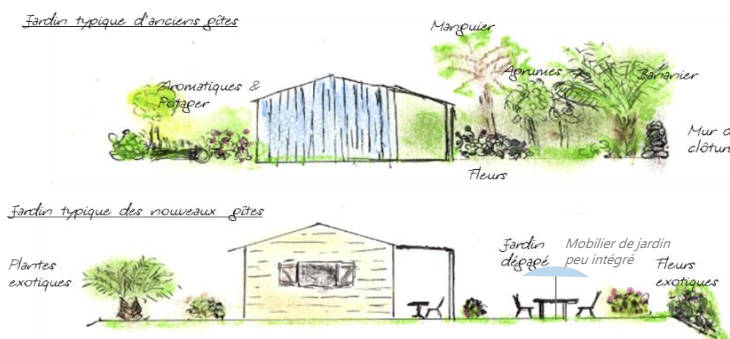
On peut globalement observer autour des gîtes deux grands types de jardins.

### 1 - Les jardins mafatais classiques

Un principe de jardin mafatais assez typique, plutôt dense et exubérant, bien clôturé qui cache souvent en partie la structure.

On y trouve des fruitiers, des plantes de décorations à fleurs mais en petit nombre, un potager et des aromatiques.

C'est d'abord un principe de jardin mafatais typique, puis légèrement adapté à un gîte.



### 2 - Les « nouveaux jardins touristiques »

Les nouveaux jardins sont pensés d'abord pour l'agrément des touristes. Ils sont dégagés, bien tenus et souvent panoramiques avec des tables et chaises. On y trouve en grande partie des plantes à fleurs ou à feuillage coloré, à dominante exotique, ainsi que différents arbustes pouvant avoir une origine exotique.

Ils composent un tableau qui fait partie de l'imaginaire du touriste mais qui manque singulièrement d'authenticité.

Cela pose donc la question des plantes à éviter, de celle à privilégier et des équilibres à trouver pour les zones touristiques.

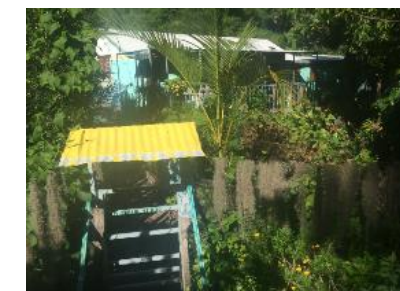
Notons également un mobilier de jardin et des parasols qui manquent de qualité et d'intégration dans le paysage.



Gîte - Ilet à Bourse



Jardin panoramique - Cœur de Mafate



Jardin classique - Les Lataniers

# C3. Les hébergements et la restauration

## Gîtes et architecture

### Les rustiques

On peut globalement observer que les gîtes les plus anciens sont basés plutôt sur des structures compactes en tôle ayant progressivement utilisé une première varangue comme salle de restauration. Les dortoirs donnent directement dans les parties communes et la salle de repas. Les structures sont peu lumineuses.

### Les structures classiques

Les gîtes dits classiques et les nouvelles tendances sont plutôt des unités indépendantes allant d'un bungalow pour 2 à des bâtiment en petits dortoirs.

Globalement, les gîtes créés cherchent à rester dans un style créole notamment dans le principe de bungalows colorés de 2 à 4 places.

La plupart de ces bungalows reposent sur une architecture métallique avec un habillage en tôle ou en panneau bois avec en doublage intérieur panneau de bois aggloméré ou plaques de plâtre. Si une certaine authenticité mafataise a été perdue pour rentrer dans un style néo-créole, la notion de confort et de lumière a été mieux prise en compte.

### Les nouvelles tendances

Une partie des gîtes essaye cependant d'intégrer un ou plusieurs éléments architecturaux typiquement Mafatais.

On peut noter:

- Une charpente en bois (filaos, cryptoméria)
- Un rupture de pente du toit rappelant les constructions souvent successives des anciennes cases en tôle
- Un principe de petite marquise
- Un bardage de couverture des murs
- La reproduction de murs de pierre basaltique de base (sous la forme pierres de parement)
- L'absence de carrelage avec la préférence à un enduit

Si ces tentatives pour gagner en authenticité sont louables, elles restent souvent un peu artisanales (intérieurs sommaires, électricité apparente, joints de plaques pas faits,...) Cela pose donc différentes questions :

- Des savoir-faire divers des responsables qui construisent en général eux-mêmes leurs gîtes
- Des accompagnements qui pourraient être mis en place
- Des filières d'approvisionnement de matériaux
- De l'encadrement du possible de l'architecture sans brider l'innovation.

**Une tendance se fait jour : celle de chambre confortable (2 à 4 places) de bon standing mais avec peu de personnalité locale et des limites visibles dans la qualité des finitions et de la décoration.**

**Gîte classique**

Cadre métallique  
Dalle béton

**Principe de case en tôle à Mafate**

Tôle  
Marquise  
Rupture de pente

**Recherches plus poussées**

Marquise  
Couverture en bardaux

**Gîte public îlot à Bourne**

Couverture pierre en basalte reppolant les anciens murs d'essive  
Charpente bois local

**Principe de cases anciennes en paille**

Charpente bois  
Paille de vétiver  
Blocs de basalte murs d'essive

**Gîte à Roches - Merle**

Couverture Bois

**Gîte Graines - La Nouvelle**

Panneaux bois compressés

**Merle - Majat à Fat**

**Mission de Merle**

Sol couleur terre battue

# C3. Les hébergements et la restauration

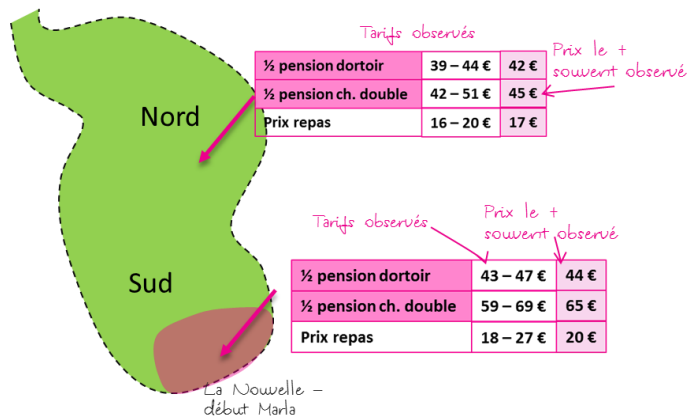
## La politique de prix

La politique de prix existante sur le cirque peut être divisée d'abord en deux parties géographiques (1 -La Nouvelle et de nouveaux gîtes sur Marla et 2- Le reste du cirque). Cette différence se marque à la fois par :

- Un prix de repas légèrement plus haut (3 € en moyenne) sur la zone 1
- Une forte différence dans le prix en chambre double (entre 10 et 15 €) entre la zone 1 et le reste du cirque
- Une nuit en dortoir qui reste au même prix autour de 17-18 € dans les deux zones

Dans le reste du cirque on notera tout particulièrement que :

- Les gîtes les plus anciens peuvent avoir des politiques de prix légèrement plus basses (39 €) pour la demi-pension en dortoir
- La très faible différence de prix entre la demi pension dortoir et la demi pension chambre double (souvent 3 ou 4 €).



Données sur 20 gîtes observés durant la mission terrain de Mars 2016

Dans les deux zones, il existe quelques gîtes non déclarés proposant des demi-pensions à 30 – 35 € (selon plusieurs dires des hébergeurs).

## Le modèle économique

Définition d'un taux d'occupation et d'un CA moyen pour un gîte 18 places

Sur la base des dires de 7 gîtes, on peut essayer d'estimer un **taux d'occupation moyen des gîtes selon leur situation géographique**. (Attention: il s'agit de gîtes fonctionnant de manière plutôt efficace et qualitative donc pas représentatifs de l'ensemble de l'offre mafataise.)

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Moy
Nord	5%	5%	10%	25%	30%	35%	70%	70%	60%	90%	60%	50%	43%
Sud	5%	5%	20%	30%	40%	30%	80%	90%	60%	90%	70%	60%	48%

On arrive alors à un taux d'occupation moyen de 45%, certainement non représentatif de l'ensemble du cirque et de nombreux gîtes anciens au fonctionnement plus aléatoire. Nous retiendrons plutôt une valeur de 25-30 % pour l'ensemble du cirque.

Une approche à partir des données de la centrale de réservation de l'IRT (sur la base d'un taux maximum d'occupation fixé à 85 % en octobre) conduit sensiblement au même résultat mais avec des décalages de taux d'occupation selon les mois et de gros écarts de fréquentation entre Marla et La Nouvelle d'un côté et le reste du cirque de l'autre.

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
12%	16%	35%	46%	49%	26%	57%	61%	47%	85%	84%	28%

**Le taux d'occupation global reste cependant identique autour de 45%.**

**Toutefois on peut raisonnablement penser que certains gîtes bien placés et professionnels ont des taux supérieurs à 50 %**

En prenant un gîte professionnels moyen de 16 places, dont 4 seraient en chambre double, on obtient alors un ordre de grandeur de chiffre d'affaire (sur la base de 85 % de personnes prenant la restauration au gîte).

CA estimé structure 16 Places	Prix unitaire		Estimation CA	
	NORD	SUD	NORD	SUD
Nuit dortoir	18,00 €	18,00 €	33 507,00 €	38 106,00 €
Nuit CD	22,50 €	38,00 €	13 961,25 €	26 815,33 €
Repas	17,00 €	20,00 €	35 864,90 €	47 985,33 €
PDJ	6,00 €	7,00 €	12 658,20 €	16 794,87 €
<b>TOTAL</b>			<b>95 991,35 €</b>	<b>129 701,53 €</b>

## Coût d'achat d'un repas

	Base 8	Unité
Volaille	35,00 €	4,38 €
Riz	2,00 €	0,25 €
Graine	1,00 €	0,13 €
Rougail	4,00 €	0,50 €
Gâteau	8,00 €	1,00 €
Punch Rhum	6,00 €	0,75 €
COUT APPRO	56,00 €	7,00 €
<b>Ratio approv</b>	<b>41%</b>	

L'estimation du coût d'achat d'un repas fait avec un responsable de gîte nous conduit à un ratio approvisionnement coûts directs de 41 % (à diminuer par rapport au PDJ et à quelques productions personnelles). Nous sommes donc partis sur un ratio de 0,35

## Estimation de la rentabilité (hors emprunts) d'un gîte performant de 16 places montre

- La rentabilité relative de l'activité restauration (un gîte vit surtout sur son hébergement).
- La rentabilité modérée de la structure en fonction de l'emprunt réalisés
- Une différence structurelle N/S

	Gîte 16 p Nord			Gîte 16 p Sud		
	Hébergement	Restauration	Total	Hébergement	Restauration	Total
CA estimé	47 468,25 €	48 523,10 €	95 991,35 €	64 921,33 €	64 780,20 €	129 701,53 €
Achats ou coûts direct	8 544,29 €	16 983,09 €	33 596,97 €	22 722,47 €	22 673,07 €	45 395,54 €
Charges externes	9 493,65 €	9 704,62 €	19 198,27 €	12 984,27 €	12 956,04 €	25 940,31 €
Rotation hélico transport	1 000,00 €	7 500,00 €	8 500,00 €	1 000,00 €	7 500,00 €	8 500,00 €
Autres charges	4 746,83 €	4 852,31 €	9 599,14 €	6 492,13 €	6 478,02 €	12 970,15 €
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>23 784,76 €</b>	<b>39 040,02 €</b>	<b>70 894,38 €</b>	<b>43 198,87 €</b>	<b>49 607,13 €</b>	<b>92 806,00 €</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>23 683,49 €</b>	<b>9 483,09 €</b>	<b>25 096,97 €</b>	<b>21 722,47 €</b>	<b>15 173,07 €</b>	<b>36 895,54 €</b>

Sur la base de ratios de refuges alpins, en prenant en compte une majoration des prix liés à la situation insulaire et avec une évaluation des coûts spécifiques pour le transport des marchandises.

# C3. Les hébergements et la restauration

## Règlementation et focus accessibilité

### Cadre réglementaire général

Il est certain que par bien des aspects réglementaire comme :

- ✓ Le respect de déclaration d'ERP ou de chambre d'hôtes
- ✓ Le strict respect des normes de sécurité incendies
- ✓ La fourniture d'eau potable au sens du Code de la santé publique (article L.1321-1).

Les gîtes de Mafate ou une partie des gîtes de Mafate (selon le critère réglementaire évoqué) ne satisfont pas aujourd'hui pleinement à une partie des critères réglementaires d'ouverture au public. Ce constat est nécessairement à mettre en perspective avec les spécificités liés à l'isolement de Mafate

### Loi sur l'accessibilité

Plusieurs gîtes ont reçu des demandes pour se mettre en accord avec la loi sur l'accessibilité de 2005, notamment dans le cadre de nouveaux projets. Les responsables se sont émus de cette demande dans le cas particulier de Mafate.

### Rappel réglementaire

*L'obligation de respecter les règles d'accessibilité aurait dû être appliquée à compter du 1er janvier 2015 pour les parties des Etablissements Recevant du Public existants de 5ème et 4ème catégorie. Un établissement est soumis à la réglementation ERP à partir de l'accueil de 15 personnes.*

**Sur Mafate, environ 38 gîtes sur 65 sont dans ce cas (15 lits ou plus) (Ce chiffre pourrait être moins important si on regarde les obligations par unité d'hébergement) et seraient donc soumis à la réglementation.**

### Rappel sur la notion de dérogation par rapport à la Loi sur l'accessibilité



*Il est possible de demander une dérogation partielle pour l'accessibilité. D'après l'article A.5.3 de la circulaire ministérielle N° DGUHC 2007-53 du 30/11/2007 : « Dérogations pour disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences. »*

*Le gestionnaire de l'établissement peut déposer en Mairie une demande de dérogation justifiée par un dossier expliquant (preuves à l'appui) les justificatifs techniques et économiques, les raisons pouvant être de trois ordres:*

- ✓ *une impossibilité technique avérée (forte pente ou manque d'espace par exemple),*
- ✓ *l'impact économique du coût des travaux, qui pourrait mettre en péril la gestion de l'établissement,*
- ✓ *si l'établissement est un bâtiment ou un site classé (au titre de la Loi de 1930 sur les monuments classés).*

Nous devons prendre en considération que l'adaptation des gîtes (et notamment des circulations extérieures) créerait manifestement, et dans beaucoup de cas, un problème économique majeur non justifié par rapport à la clientèle. Aujourd'hui, les seuls bâtiments adaptés sont les gîtes publics. De plus, il est important dans le cadre de Mafate où l'accès aux personnes déficientes est très complexe, d'avoir un raisonnement par zone afin de planifier les sites et bâtiments qui, éventuellement, nécessiteraient une adaptation dans le cadre de circuits cohérents ou éventuellement à une dépose hélicoptère et d'aider alors fortement ces établissements.



Platelage de progression à Ilet à Bourse (Gîte public)

et à Marla (Gîte public)

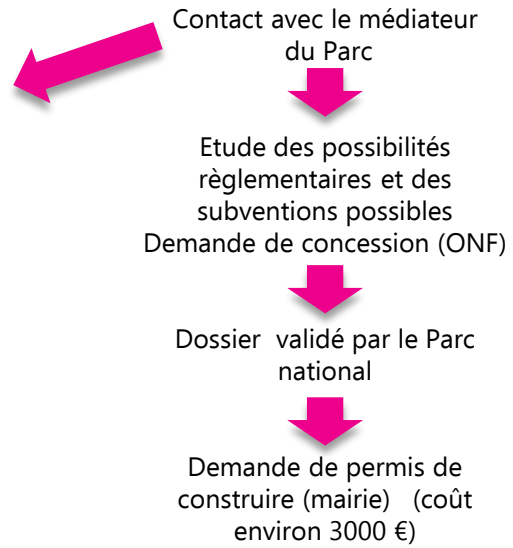


# C3. Les hébergements et la restauration

## Du projet à son fonctionnement

### 1 - La phase projet pour la création ou l'agrandissement de gîte

Accompagnement IRT  
Obtention de labels – ou aide technique spécifique (réglementaire, commercialisation, communication, dossier subvention, ...).  
Existence d'une cellule spécifique à l'IRT pour accompagner le projet.



Accompagnement AD2R des porteurs de projet

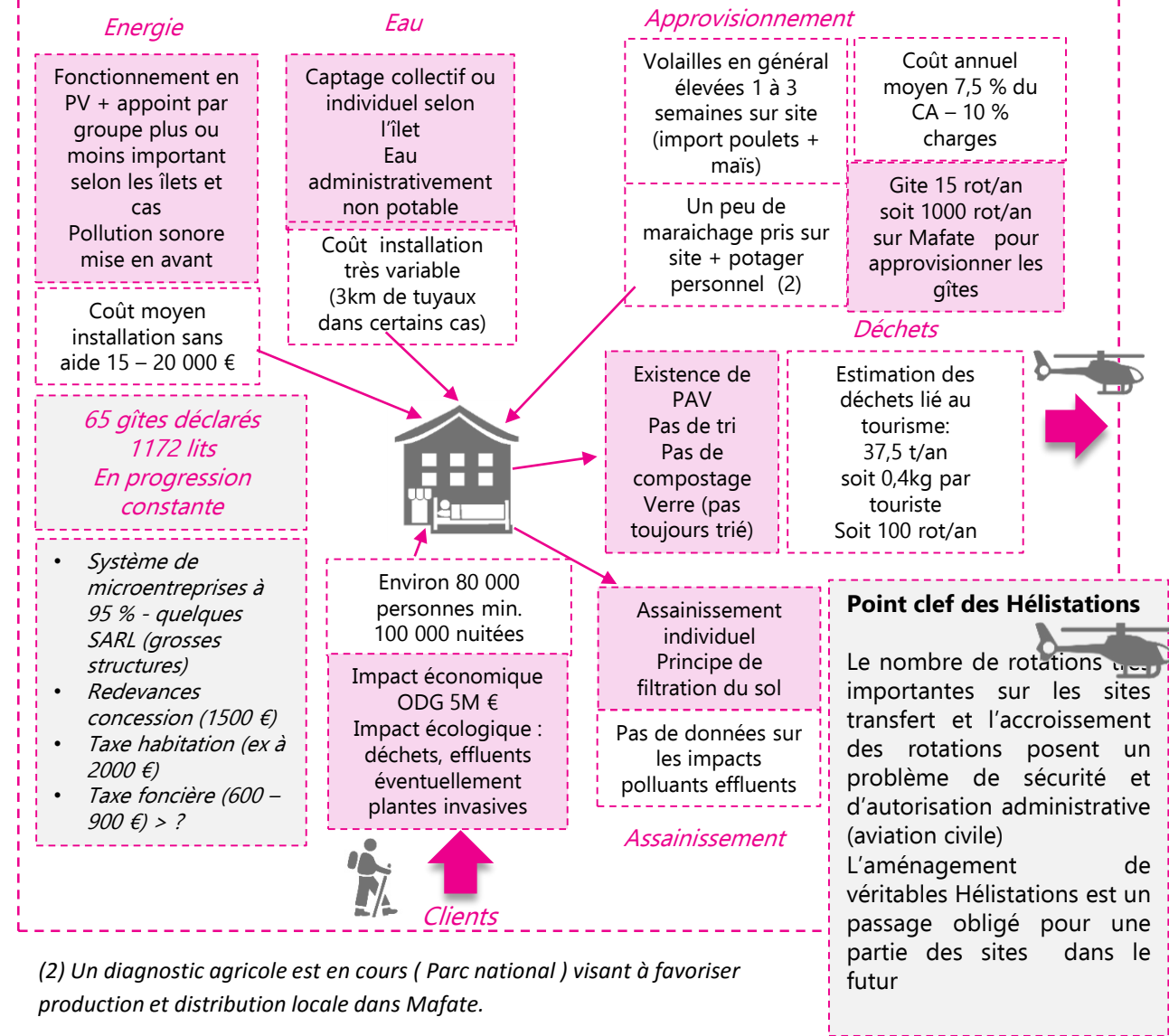
### 2 - La phase construction

Souvent réalisée directement par le responsable (1 à 3 ans selon la personne et le projet). Notons que la réalisation directe par le propriétaire ne permet pas d'obtenir des subventions.  
Les gîtes sont limités à des unités 80 m<sup>2</sup> par concession. Plusieurs concessions sont possibles.

Le coût d'une petite structure de type bungalow dans Mafate est environ 25 000 € + 10 000 € de transport soit environ 1500 € le m<sup>2</sup> pour une petite structure.  
L'IRT compte 900 à 1400 € du m<sup>2</sup> pour un gîte de 70m<sup>2</sup> (construction + ameublement) en fonction de la qualité visée

(1) Concernant les jardins et les bâtiments, des études et préconisations ont été faites par le CAUE qui intervient au niveau des dossiers de Permis de Construire.

### 3 - La phase fonctionnement



(2) Un diagnostic agricole est en cours ( Parc national ) visant à favoriser production et distribution locale dans Mafate.

# C3. Les hébergements et la restauration

## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- Environ 65 gîtes et 1172 lits déclarés (sans doute au moins une vingtaine de gîtes non déclarés) - plus de 85 % de l'offre en dortoirs (4,6,8)
- 8 aires naturelles de camping (2 vraiment organisées)
- Une tendance à la non déclaration liée notamment aux coûts, à la complexité, à la lenteur administrative et à la faiblesse de l'autorité
- Une part importante de l'offre concentrée dans les 3 îlets du Sud (déséquilibre NS)
- Une typologie de gîtes que nous définissons en 3 pôles : les rustiques, les classiques, les nouvelles tendances
- Des nouvelles tendances diverses mais évaluant globalement autour de deux axes : un meilleur confort (chambres avec SDB) et/ou une meilleure authenticité, avec souvent des manques dans les finitions
- Des jardins évoluant vers une vision d'agrément touristique mais dénués d'authenticité
- Une augmentation continue du nombre de gîtes qui posera un énorme problème de rentabilité et d'équilibre social. Une partie des gîtes disparaîtra ou se réfugiera dans un fonctionnement annexe et illégal
- L'affirmation progressive de groupes de qualité pour les gîtes (un groupe de gîtes anciens à accueil distant, faible fréquentation et mauvais retours client, un groupe qualité correcte, un groupe à très bons retours clients)
- Une restauration bien appréciée des clients, relativement qualitative
- Des politiques de prix chambre double / restauration différentes zone Nouvelle – reste du cirque – trop peu de différences entre le prix en chambre double et en dortoir (sauf La Nouvelle)
- Une activité de restauration très peu rentable (prix trop bas, modèle d'approvisionnement à revoir, ...)
- Un fonctionnement énergétique et eau insatisfaisant, avec des menaces lourdes pour le futur (financements, multiplication des gros groupes électrogènes)
- Une politique d'approvisionnement quasiment tournée vers l'hélicoptère (environ 1000 rotations/an)
- Une politique déchets fonctionnelle mais sans tri, ni recyclage sur site (échec du recyclage du verre)

### Enjeux

- L'obligation préalable de la définition et de l'application efficace d'une politique claire et juste: nombre de gîtes, illégalité, système des concessions...
- La redéfinition de modèles cohérents économiquement et spatialement pour faire vivre une famille
- Une nécessité forte de créer un cadre d'évolution, notamment architectural pour les nouveaux projets et de repenser les politiques d'accompagnement avec notamment la mise en place d'un accompagnement technique dans les réalisations
- Un fonctionnement actuellement non durable à repenser en matière d'approvisionnement, de déchets et de fonctionnement énergétique (1000 touristes en plus c'est 500 Kg de déchets en plus et 10 rotations hélico)
- La nécessité de réintroduire du local dans la restauration et le lien à la production locale très faible aujourd'hui pour rééquilibrer l'approvisionnement
- Une réglementation sur l'accessibilité et des politiques de labels à repenser dans leurs applications Mafataises

## C4. Les autres services aux touristes

### Les boulangeries, un service en développement

Des boulangeries sont essentiellement présentes à La Nouvelle (3) et on en trouve aussi une à Aurère.

La plupart du temps, le pain est livré par hélicoptère aux boutiques où il est congelé.

Tous les pains frais dégustés étaient assez bons.

Les boulangeries nécessitent des groupes électrogènes à forte puissance pour les alimenter le four à pain. On peut cependant penser qu'elles vont s'étendre à d'autres îlets, compte tenu de la demande des gîtes et habitants.



*Déjeuner au pain frais à La Nouvelle (Relais de Mafate)*

### Les boutiques

On trouve des boutiques ou « butik » dans tous les îlets de Mafate. Ce sont principalement des épiceries permettant de s'approvisionner en produits de la vie quotidienne pour les habitants et pour les randonneurs en pique-nique, en-cas et boissons (type bières, sodas ou limonade).

Certaines de ces boutiques sont très sommaires et offrent peu de produits (comme à Îlet à Bourse, Les Lataniers ou Aurère par exemple) mais la plupart sont assez bien achalandées. L'offre au randonneur en matière de produits pique-nique reste cependant très limitée (principalement à des salades en boîtes et des en-cas de type fruits secs, biscuits ou barres chocolatées).

Les prix pratiqués restent corrects si on tient compte de l'éloignement et du portage par hélicoptère.

Ex : 1,50 € pour une bière sur une partie du cirque (La Nouvelle, Îlet à Malheur), plutôt 2,50 € dans d'autres endroits.

La plupart des boutiques proposent une activité bar et vendent des consommations (boissons) à prendre en terrasse.

Elles font également office de dépôt de pain, celui-ci est généralement congelé pour être distribué sur plusieurs jours.

Les boutiques sont approvisionnées par hélicoptère, ce qui induit un surcoût important d'approvisionnement.

*Exemple pour la boutique des Orangers (Yoland Louise) : le coût annuel de l'hélicoptère s'élève environ à 4 500 € (15 rotations).*

**Notons également que les horaires des boutiques ne sont pas faciles à obtenir pour organiser sa randonnée et pas toujours respectés.**



*Boutique Yoland Louise aux Orangers*

*On compte 14 établissements sur le cirque répartis comme suit : La Nouvelle (4), Marla (2), Roche Plate (2), Les Orangers (1), Les Lataniers (1), Grand Place (2), Aurère (1), Îlet à Malheur (1), Îlet à Bourse (1).*



*Petite Boutique du Poinsetia à Aurère*

## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- *Un ensemble de boutiques dans tous les îlets avec des possibilités pour s'approvisionner (en-cas, boîte de salade) mais très limité dans les choix.*
- *Artisanat quasi absent*
- *Apparition de principes snacks et boulangeries*
- *Difficulté de connexion à internet pour les touristes*

### Enjeux

- *Accès facile à l'information sur les ouvertures et produits des boutiques et des snacks pour organiser sa restauration*
- *L'aide à l'apparition de fonctionnement plus durable sur les bars avec des boissons préparées localement*
- *L'accès internet des publics sur site notamment des touristes soumis au roaming (communication assurance)*
- *Le développement de la ressource économique lié aux produits locaux et à l'artisanat*



## C4. Les autres services aux touristes



### L'artisanat, les produits locaux et les souvenirs quasi inexistant

**Nous avons identifié un seul artiste –artisan dans le cirque vendant ses sculptures (Mafat-Art Paul à Roche Plate).**

Il s'agit de sculptures sur basalte et d'une petite exposition (une centaine de pièces vendues ces dernières années).



Mini exposition de sculptures à Roche Plate

Les autres produits artisanaux ou « souvenirs » de Mafate sont relativement rares. On note quelques hélicoptères en bois à La Nouvelle, un peu miel à Marla, d'extrait de plantes aromatiques, et des tee-shirts Mafate revendus par les écoles.



### Les bars et snacks/restaurants

Si les boutiques font aussi bars, on trouve également dans les îlets les plus peuplés et/ou les plus touristiques, des établissements proposant une restauration rapide et/ou de véritables bars. Il existe un peu tous les cas en termes d'association d'activités (snack-bar-épicerie). On y trouve boissons, rhum, en-cas et petite restauration (en-cas créole type bouchon/samossas, sandwichs, salades, assiette créole...).

*A La Nouvelle, on trouve une épicerie – bar - restauration – rapide, 2 snack-bars et une épicerie bar.*

*A Marla, un snack-bar et une boutique bar.*

*A Roche Plate, 1 gîte faisant restauration rapide et bar.*

*Assiette créole à La Nouvelle (Bistrot des Songes – 7,50 €)*



### Focus sur la tisanerie des Trois Roches

La Tisanerie de Bernard, sur le sites des Trois Roches, est particulière. Elle est située sur le GR, à mi-chemin entre Marla et Roche Plate. Elle accueille les randonneurs et propose des boissons à base de plantes aromatiques cultivées dans le cirque et des citronnades.

**C'est une démarche particulière et innovante dans Mafate, très satisfaisante par la qualité des boissons et de l'accueil.**

Elle montre que l'on peut réduire une part importante des déchets tout en proposant une excellente expérience client.



### Les services de base présents/absents dans Mafate

#### Secours / soins

Services d'urgence en télémédecine – évacuation par hélicoptère si besoin (vers Bellepierre St-Denis).

Le SAMU est assuré par le PGHM et son hélicoptère, notamment en cas d'intervention en milieu périlleux. La société privée HéliLagon assure également le SAMU dans Mafate.

#### Réseau mobile

Cirque couvert en réseau 3G pour une très grande partie. Les offres de base des opérateurs métropolitains n'intègrent pas la possibilité de profiter du réseau réunionnais sans surcoût (à l'exception de Free). L'utilisateur doit souscrire une option temporaire ou monter son forfait en gamme.

#### Wifi

Pas de point wifi déclaré – pas d'internet satellitaire.

Point wifi à La Nouvelle autour de l'école (Espace Public Numérique) mais pas connu.

Les professionnels fonctionnent sur une clef 3G avec un débit très limité.

#### Recharge batteries téléphones

Possible en principe dans les gîtes mais sous conditions (pas trop de monde et selon l'état de production photovoltaïque) – chargement long.

### Pas de propositions d'activité identifiées dans les îlets.

# Synthèse et interprétation Partie C

## Equipements et services

*Se rendre dans le cirque de Mafate est possible par 7 « entrées » mais il existe, entre elles, de grandes inégalités de services, de parking et d'accessibilité aux iles. La porte principale est le col des Bœufs (40% des entrées) où se cumulent parking gardé et l'accès le plus facile (temps et difficulté) à un ilet. L'accès en transport public est possible sur l'ensemble des portes mais reste généralement complexe et chronophage par rapport à la durée moyenne de séjour (14 % des visiteurs).*

*Faciliter l'accès et rééquilibrer les flux au niveau du cirque (concentrés actuellement sur la Nouvelle) doivent être des éléments forts de réflexion forts. Favoriser l'accès par les portes Nord, depuis St Denis est également un axe de réflexion à prendre en compte pour l'organisation de l'offre d'écotourisme.*

*Le réseau de sentiers est un ensemble qui fonctionne plutôt bien (état, entretien, signalétique, ...) et qui, de plus, implique fortement, pour l'entretien, une partie des mafatais. Si quelques pistes d'amélioration existent, ce réseau est aujourd'hui un élément fort et fonctionnel de l'offre touristique.*

*De plus, si Mafate propose une offre de sentiers plutôt sportive, il est également possible de trouver plusieurs itinéraires au dessous des fameuses barrières (< 750 m - 4-5 h). Le niveau « promeneur découvreur » (< 500 m - 2-3 h) est lui très imité. Rendre lisible et attractifs ces différents niveaux de circuits et les pérenniser est, pour nous un axe prioritaire de travail.*

*Sur le long terme, renforcer l'émotion procurée par les sentiers (points panoramas, sentiers du vertige, ouvrages emblématiques, ...) peut être également une piste de réflexion non négligeable si on souhaite augmenter l'attractivité du cirque.*

*L'offre d'hébergement (environ 1200 lits déclarés) est située majoritairement dans les 3 iles du sud (La Nouvelle, Marla, Roche Plate). Une très grande partie de cette offre se fait actuellement en petits dortoirs (4-8 lits).*

*Cependant 2 évolutions notables sont en cours dans le cirque.*

- **Une évolution quantitative du nombre de gîtes : elle créera (elle crée déjà) une pression économique et une situation de concurrence de plus en plus forte entre les professionnels. Elle entrainera (elle entraine déjà) une évolution de l'offre mais aussi des fermetures, de l'illégalité, des prix non raisonnés,...**

*Une évolution qualitative avec un changement progressif de modèle d'offre et le passage progressif de gîtes de montagne classique et rustique à une offre plus « guest-house » ou lodge » plus proche de l'offre présente au niveau mondial sur les grands sites de nature. Les nouveaux projets (nous les avons défini comme « les nouvelles tendances ») de gîtes ont globalement changé de modèle. Ils sont en recherche de plus de confort, de bien être et pour une partie de plus d'authenticité mafataise (les gîtes de 2eme générations s'étaient plus inscrits dans un style créole classique) avec plus ou moins de réussite à ce jour.*

*Notons par ailleurs que, globalement, la restauration assez uniforme en qualité est plutôt perçue par les touristes comme un point fort du site.*

*Ce changement global de modèle s'appuie sur l'évolution de la demande et la prise de conscience que le potentiel client, pour le futur, ne se situe plus sur une demande sportive et rustique. L'ensemble de la réflexion (administratif, aménagement, accompagnement,...) est à donc pour nous à revoir pour mieux favoriser cette évolution de manière positive et durable. Il faudra, pour cela, prendre en compte cette transformation profonde du couple produits-clients et intégrer véritablement les réalités d'un fonctionnement en site naturel isolé en évitant de calquer ici les modèles du tourisme classique.*

*Enfin prenons en compte, que le fonctionnement du tourisme dans Mafate est actuellement, un fonctionnement non durable car la progression du tourisme correspond à un progression des nuisances (déchets, assainissement (?), approvisionnement, pollution sonore, ...) avec un retour économique local très faible. Ce fonctionnement est de plus bâti sur des modèles économiques fragiles et des ressources eau et énergie incertaines et inégales*

**Le fonctionnement des autres services** notamment épicerie, snack est relativement fonctionnel et bien répartie sur le cirque. Cela permet une organisation de séjour cohérente. Cependant, il faut noter le manque singulier d'attractivité d'une grande partie des produits proposés dans les boutiques et snacks.

*L'absence d'autres services demandés habituellement par les touristes (notamment pour des questions de rassurance) comme l'accès au wifi (problème de roaming important) paraît aussi assez pénalisant dans les discussions avec les clients*



## PARTIE D : FONCTIONNEMENT MARKETING



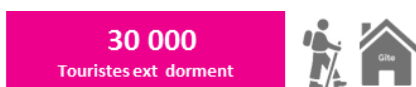
# D1. Les clientèles du cirque

## Les clientèles « côté quantitatif »

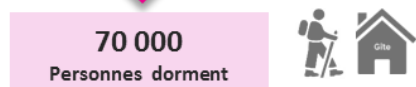
A noter : une enquête clients sur site permettrait de lever facilement l'ensemble des doutes sur les données non fiables.

### Estimation sur la base des données clients

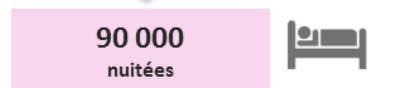
Données enquête IRT - 7 % de la population touristique - donnée fiable



Estimation Altéa à partir des estimation gîteur des créoles et métro habitant Réunion à 60 % de la clientèle - données peu fiable - estimation sommaire



Estimation Altéa sur 106 p de durée moyenne de séjour dans le site à 1,3 - données moyennement fiable - faible représentativité



*Nous retenons 100 000 nuitées sur la base de 45 €/pax comme ordre de grandeur.*

*Avec une approche CA global autour de 4,5 à 5 M€  
Le retour économique indirect dans le cirque est quasiment nul (quelques achats locaux épicerie - boulangerie, maraîchers).*

Les chiffres entrée/sortie et accès voiture sont des moyennes sur 4 ans (sauf Augustave et Scout données 2015). Source : ONF Réunion à partir du réseau d'éco-compteurs Département de la Réunion /ONF/ Parc national

### Estimation sur la base d'occupation des gîtes



Estimation Altéa à partir des estimation gîteur et d'un taux d'occupation à 0,3 sur l'ensemble du cirque - donnée peu fiable



Estimation Altéa sur 106 p de durée moyenne de séjour dans le site à 1,3 - données moyennement fiable - faible représentativité



Estimation Altéa sur 106 p de durée moyenne de séjour dans le site à 1,3 - données moyennement fiable - faible représentativité



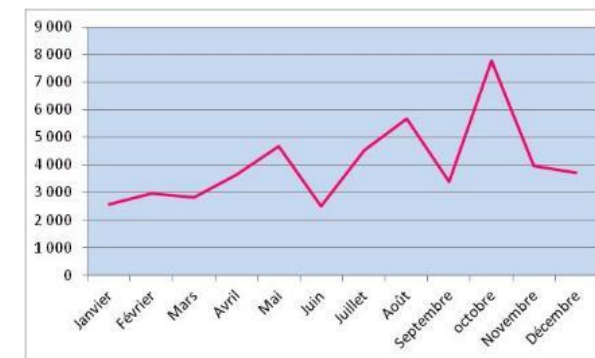
Estimation ONF de 50 % de personnes passant la nuit dans le cirque - donnée peu fiable



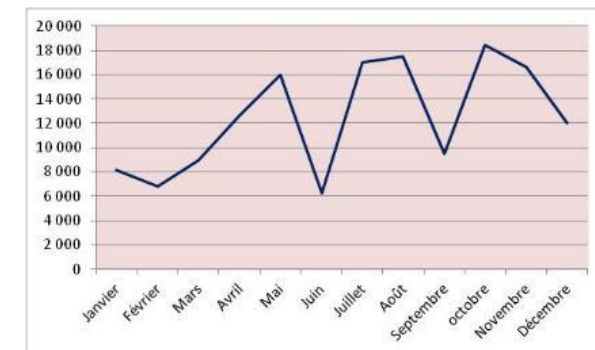
Données fiables éco-compteur - mais décalage entre out et in de 25 000 p certainement entrées secondaires sans éco-compteur.



### Estimation sur la base des éco-compteurs



Fréquentation mensuelle sentier Maïdo



Fréquentation mensuelle sentier Col des Bœufs

L'observation annuelle montre de forts pics de fréquentation assez équivalents.

Les périodes de creux de fréquentation sur juin et septembre sont plus tranchées que celle annoncées par les gîtes.

**1 %**  
par an de croissance des visiteurs

### Evolution du nombre de visiteurs

Sur base de données éco-compteurs équivalentes, sur 3 ans la clientèle s'est accrue de 3 %.

L'ordre de grandeur actuel est de 1% de croissance par an, soit largement inférieur à la progression du nombre de gîtes et de lits touristiques.

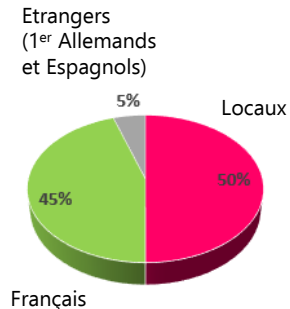
A noter : le Parc national réalisera en 2017 une enquête de fréquentation du Parc (réalisée tous les 5 ans, elle permettra d'avoir des données plus précises sur la qualification des visiteurs)

# D1. Les clientèles du cirque

## Les clientèles « côté qualitatif »

### Selon les gîteurs

Ils expriment essentiellement la typologie clientèle à travers l'origine géographique des clients en les répartissant en trois types : les Français métropolitains (qui en fait peuvent habiter ou non à la Réunion), les locaux (désignés souvent par le terme de créoles), les étrangers.



Les répartitions peuvent varier d'un gîte à l'autre (les chiffres utilisés sont une tentative de moyenne).

D'après les gîteurs, la demande créole est en progression constante. Elle est surtout axée vers du dortoir, la question du prix est importante.

Une part forte de la clientèle étrangère est liée à des TO.

**La plupart des gîtes notent une stagnation globale sur ces 5 dernières années, avec une évolution en dents de scie.**

**Cependant, certains gîtes (plutôt anciens) notent aussi un recul net à la période de mars à juin.**

Les gîteurs pointent également 2 évolutions:

- La demande grandissante en confort en chambre double (on ne veut plus de dortoirs, sauf les clientèles locales qui viennent souvent en groupe),
- La diversification des nationalités (toujours Allemands et Espagnols mais moins présents qu'avant), avec l'apparition de nouvelles nationalités comme les Chinois, Coréens, Européens de l'Est...

## Les clientèles observées durant notre séjour

Sur **106 personnes** rencontrées (interrogées), on notera :

- La sur-représentation des jeunes et des groupes, correspondant globalement à une demande dortoirs ;
- La sur-représentation des personnes ayant une attache professionnelle ou natives de la Réunion, les groupes avec des personnes uniquement de l'extérieur sont rares. Lorsqu'ils le sont présents, ils le sont en couple ;
- La sous-représentation des clientèles habituelles des spots de randonnée (35-55 ans, internationaux).

### Typologies de clientèles observées

- Une clientèle française métropolitaine jeune (25-35 ans), surtout par groupes d'amis avec pour partie des personnes travaillant à la Réunion et d'autres venant de métropole + quelques petits groupes uniquement de touristes (9 groupes - 40 personnes) ;
- Des groupes de locaux (dont Réunionnais habitant en métropole) et mixtes plutôt par grands groupes (8 personnes en moyenne) et assez diversifiés au niveau des âges (5 groupes - 40 personnes) ;
- Des Français métropolitains en groupe de 2 personnes globalement plus âgés 35-55 ans (+ un père et son fils), randonneurs mais pas grands sportifs (7 groupes - 14 personnes) ;
- Une clientèle « rustique » de tous âges, habituée de la montagne en camping, seuls ou en couple (4 occurrences / 6 personnes) ;
- Des étrangers (1 famille allemande de 5 personnes).

Notons que nous avons rencontré les WE des trailers (au total 25 environ sur 2 WE). Aucun n'allait dormir dans Mafate.

## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- Une clientèle de marcheurs de différents niveaux : moyen et bon ;
- L'augmentation progressive de la clientèle locale ;
- La faiblesse de la clientèle étrangère et des TO en comparaison à d'autres spots de randonnée (mais l'arrivée de nouvelles nationalités : Chinois,...) ;
- Une clientèle globalement jeune et ayant très majoritairement un lien avec l'île ;
- Une grande partie de la clientèle adaptée à l'offre dortoir et rustique ;
- Des estimations autour de 80 000 personnes dormant dans le cirque, environ 100 000 nuitées et 4,5 M€ de CA mais avec de grandes marges d'incertitude dues à l'absence d'une enquête sur site ;
- Une augmentation de la fréquentation mesurée à 1 % par an très inférieure à l'augmentation du nombre de lits ;
- Une fréquentation relativement modeste par rapport à la notoriété du site et son utilisation en communication (220 pers./jour en moyenne soit 1,5 pers./jour au Km de circuit) ;
- Des périodes climatiques clémentes à faible fréquentation.

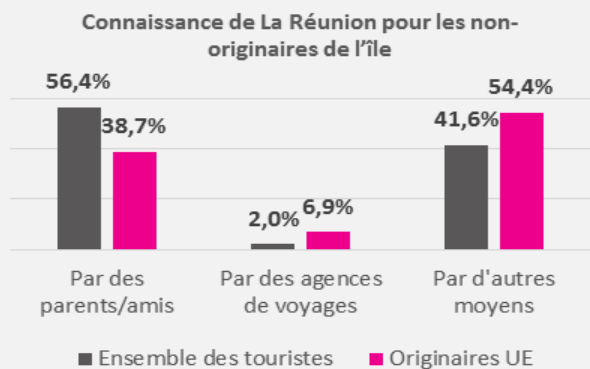
### Enjeux

- Disposer de données fiables permettant un monitoring qui sera capital pour orienter les politiques futures ;
- De forts potentiels de clientèles, soit locales soit actuellement absentes sur le site (clientèles internationales randonnées et découverte) et certaines périodes à faible fréquentation.
- Développer la venue de ces clientèles dans le cadre d'un fonctionnement durable, ce qui n'est pas le cas actuellement, où augmenter le nombre de touristes augmente les nuisances et ne contribue pas à des retours économiques sur le site ;
- La question centrale de la progression du nombre de lits / nombre de touristes et la rentabilité et l'adaptation de l'offre.

## D2. Connaître, s'informer et réserver sur Mafate

### Connaissance de La Réunion

- Le bouche à oreille est le 1<sup>er</sup> moyen de connaissance de la destination Réunion.
- Parmi les autres moyens, on trouve notamment les guides et ouvrages, reportages, Internet, brochures, publicités...
- Pas de données disponibles sur le mode de connaissance de Mafate en particulier.



Source : Insee-IRT, enquêtes flux touristiques

### Retours clients sur la connaissance de Mafate

Les touristes rencontrés dans le cirque ont essentiellement connu Mafate par quelqu'un qui était déjà venu (un membre du groupe ou un ami.)

Ils se sont ensuite informés soit par internet (très majoritairement), soit par un guide touristique (généralement Le Routard), souvent les deux, pour trouver les hébergements.

Les groupes composés uniquement de touristes avaient un support cartographique (Guide FFRP – carte des 3 cirques – Ambrieux).

4 groupes seulement n'en avaient pas et étaient passés par la centrale de réservation. Les autres n'avaient pas connaissance de la centrale, d'autres ne l'ont pas utilisée car ils craignaient d'être bloqués dans leur circuit. Certains avaient téléphoné aux gîtes et envoyé des arrhes.

### Les principaux guides de voyage

#### Le Routard

Guide papier de La Réunion avec sélection d'hébergements. Présentation de la Réunion, courte présentation du Cirque de Mafate dans *Les Incontournables*, infos pratiques, itinéraires de séjour, communauté (photos de voyage, forum, bons plans, carnets de voyages), réservation via moteurs de recherche et partenaires (TO, Ceetiz, Booking, HouseTrip...).

#### LonelyPlanet

Présentation de la Réunion, les cirques dans *Les Incontournables*, infos pratiques, itinéraires de séjour, forum, magazine (randonnée dans Mafate présente dans *10 expériences à vivre à La Réunion, 10 expériences folles en France d'outre-mer*, le tour des cirques dans *Les plus beaux treks du monde*), réservation via moteurs de recherche et partenaires (TO, VizEat, Booking...), boutique (guide papier La Réunion).

#### Petit Futé

Présentation de la Réunion, les cirques dans *Les lieux à visiter* avec quelques lignes sur certains îlets de Mafate, infos pratiques, forum, prestataires recommandés (« bons plans »), boutique (guide papier et numérique La Réunion).

### Les cartes et publications

#### « rando »

- Topo guide FFRP : descriptif des itinéraires de grande randonnée R1, R2, R3 et quelques balades à la journée.
- Carte IGN Top 25 4402RT.
- Carte de randonnée des 3 cirques (2 formats : poche et classique Editions Audureau).
- Les plus belles courses et randonnées de l'île : livre topo.
- Outils GPS : Garmin et Bayo, cartographie complète.
- Outils numériques généralistes : Géoportail, Google earth, Street View.



### L'Office de tourisme, lieu d'information sur Mafate

Deux tests ont été réalisés à l'Office de tourisme de St Denis et à celui de St Gilles les Bains, en se présentant comme un touriste voulant passer 2 ou 3 jours dans Mafate.

La conseillère de St Gilles (OTI de l'Ouest) nous a parfaitement conseillé sur plusieurs circuits en fonction de notre niveau. Elle nous a conseillé également précisément sur les bus et nous a proposé de faire la réservation des hébergements.

La conseillère de St Denis a donné des informations plus générales sur les points d'accès, les lieux où aller (La Nouvelle, Marla) en nous conseillant de nous garer au col des Bœufs (plus sûr). Elle nous a proposé l'achat d'une carte (3 cirques) et nous a indiqué le site internet pour faire la réservation.

### Notons qu'un projet de Bureau d'information touristique à La Nouvelle est actuellement à l'étude

L'OTI propose également à ses visiteurs de découvrir en 3D, les circuits de randonnée de l'Ouest notamment sur Mafate grâce à des tablettes tactiles



# D3. Mafate et produits touristiques

## Chez les TO de la randonnée

Sans surprise, de très nombreux Tour Opérateurs de la randonnée commercialisent La Réunion en randonnée et Mafate. Mafate est présenté comme un lieu magique réservé aux marcheurs un peu aguerris.

Peu de TO utilisent le fait que Mafate soit situé en cœur de Parc et classé au Patrimoine de l'Unesco.

« L'accès n'est pas facile, réservé aux marcheurs aguerris, mais lorsqu'on pénètre dans ces abysses extraordinairement sculptés par les forces de la nature, le spectacle est magique ! »

Mafate est présent dans de nombreux produits dans un format de 2 à 4 jours passés dans le cirque, et sur des séjours variant de 9 à 16 jours dans lesquels Mafate constitue un quart à un tiers du séjour.

Exemples de produits dans lesquels Mafate est inclus :  
Traversée de l'île (grande diagonale) 15 jours - Les 3 cirques 10 jours - Réunion Sauvage 10 jours.

## Itinéraires Mafate revenant souvent dans les produits randonnée des Tour Opérateurs :

- Deux Bras – Grand Place – Deux Bras
- Bord Martin – Aurère – Roche Plate – Marla
- Bord Martin – Aurère – Lataniers – Sans Soucis
- Dos d'Âne – Orangers – La Nouvelle – Marla
- Col des Bœufs – La Nouvelle - Marla – Cilaos

## Principaux TO présents



## Différents formats pour 4 jours maximum dans le cirque

Des formats courts (aucun produit ne propose plus de 4 jours dans Mafate) n'excédant jamais 900m de dénivelé et 6h de marche par jour. Allibert Trekking propose des produits allant de niveau 2 (Deux Bras – Grand Place – Deux Bras en 2 jours) à niveau 8 (trail).

## Les TO présents

Les principaux TO français de la randonnée sont présents dans Mafate, de même que quelques gros TO étrangers comme SNP (NL), Winkinger Reisen (D) ou Adventure Travel, Rainbow, Africa tours (GB). Pour autant, ces TO étrangers restent limités si l'on compare à d'autres spots de randonnée.

## Vu des gîtes

Les responsables des gîtes évaluent globalement autour de 5% leur clientèle TO avec des accompagnateurs pouvant être locaux ou directement du TO.

## Principaux TO identifiés présents



## L'offre locale

De nombreux Réunionnais parcourent le cirque de Mafate, le plus souvent en autonomie mais **peu de structures privées sont organisées pour proposer des séjours randos aux réunionnais.**

Certains indépendants agréés Atout France, guides ou accompagnateurs en montagne, proposent des packages sur 1, 2 ou 3 jours au travers de leur site web ou de leur OT de référence.

### Principaux séjours :

- Deux Bras – Cayenne – Grand Place
- Col des Bœufs – La Nouvelle – 3 Roches – Marla – Col des Bœufs
- Maïdo – Roche Plate – Orangers- Piton Maïdo

Une cinquantaine de guides péi et accompagnateurs en montagne exercent sur l'île, dont une vingtaine régulièrement. Le Syndicat National des Accompagnateurs de Montagne est implanté localement.

**Notons également le développement autour de l'ONF d'une offre de circuits patrimoniaux dans Mafate.**

## Les réceptifs locaux identifiés

La plupart des agences françaises et étrangères travaillent avec des réceptifs accompagnateurs installés à la Réunion :

- Agence Milletour,
- Agence Nature Evasion (Eric Ethève).



# D3. Mafate et produits touristiques



## Les produits trail

Le Grand Raid a donné une renommée internationale à l'île pour la pratique du trail. Plusieurs organismes proposent des séjours spécialisés traversant Mafate, comme Allibert Trekking et Coureurs sans frontières. Localement, le trail devient également une discipline prisée et des professionnels proposent des sorties à la journée dans Mafate.

## Mafate dans un séjour généraliste

Si Mafate est surtout commercialisé au travers de produits de randonnée, les TO généralistes le valorisent principalement avec le point de vue du Maïdo. Il est rare de trouver un opérateur qui propose une excursion dans Mafate au milieu d'un séjour généraliste. Seul exemple du TO Au Cœur du Voyage : 1 jour dans Mafate (mais pas de nuit dans le cirque).



## Les produits hélicoptère

Les produits « vols touristiques »

Trois compagnies d'hélicoptères proposent des découvertes aériennes de l'île. Le survol de Mafate est un argument commercial indéniable du fait de son « inaccessibilité » et de la qualité des paysages survolés. Le survol de Mafate est systématiquement inclus dans les produits proposés. **La prestation la plus abordable (15 minutes – 100 €) est le survol de Mafate. Certains TO rando plus haut de gamme, comme Voyageurs du Monde, proposent des packages incluant le survol de Mafate en hélicoptère.**

### Les produits Héli-Rando

Différentes compagnies de l'île proposent le même produit héli-rando : entrée dans le cirque par Deux-Bras pour rejoindre Grand Place en rando pour le déjeuner puis retour en hélico avec survol de Mafate ou plus en fonction de l'option choisie.



#### A noter :

**Le survol du cœur habité par les engins motorisés est réglementé à 1 000 m du sol minimum. Dans les faits, il est observé que cette règle est parfois non respectée. La problématique des nuisances sonores liées aux rotations hélicoptères (dès 7h) revient régulièrement dans les discussions avec les visiteurs à pied et sur les avis comparatifs aux périodes de forte fréquentation. Le bruit devient vraiment gênant à partir d'une certaine répétition.**

Certaines compagnies ont d'ailleurs choisi d'investir dans de nouveaux types d'hélicoptères à faibles émissions sonores.

## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

- Une forte représentation de TO français de la randonnée avec de nombreux produits allant de 2 à 4 jours dans Mafate ;
- Une faible représentation des TO étrangers en comparaison avec d'autres spots de randonnée mondiaux ;
- Une offre locale qui commence à s'organiser, notamment autour de l'OTI de l'Ouest ;
- Des produits hélicoptères attractifs mais à la marge de la législation et pouvant être perçus comme un dérangement fort (en fonction du type d'appareil et de la fréquence).

## Les démarches de l'OTI de l'Ouest

L'Office de tourisme intercommunal de l'Ouest propose des produits touristiques accompagnés de découverte dans le cirque de Mafate, dans le cadre des produits Zarlors, encadrés par Clovis leur accompagnateur en montagne, de 2 à 4 jours de 91 à 250€ tout compris (guide, pique-nique, hébergement, repas) pour moyens à bons marcheurs. Leur promotion est faite au travers des fiches et vidéos. L'OTI présente aussi quelques balades à faire en autonomie au départ du Maïdo ou de Deux Bras. La promotion de Mafate est également assurée par l'OT dans le cadre du Festival de la randonnée en octobre avec des parcours accompagnés et guidés.

*Clovis Etchiandas, accompagnateur, salarié de l'OTI de l'Ouest participe à la structuration de l'offre de randonnée dans Mafate avec différentes actions :*

- ✓ Création d'une maison des guides dans l'Ouest de l'île pour fédérer l'ensemble des indépendants,
- ✓ Création de produits sur la découverte du patrimoine de l'île,
- ✓ Incitation par différentes actions comme le Festival de la randonnée pour faire découvrir le patrimoine de l'île aux locaux.



### Enjeux pour la valorisation

- Le développement des TO étrangers dans un cadre de développement durable ;
- Le développement de l'offre de découverte locale ;
- L'équilibre à trouver sur le produit hélicoptère par rapport notamment aux nuisances sonores (fréquence, appareils à faible émission,...).

# D4. Situation par rapport aux grandes destinations randonnée – nature & îles



Analyse de séjours de T.O  
Données analysées  
sur et avec Allibert Trekking

# D4. Situation par rapport aux grandes destinations randonnée – nature & îles

## Synthèse et enjeux

### Éléments clefs

*Les produits concurrentiels (randonnée, découverte, tropical, mer volcan) s'organisent sur*

- 9 – 10 jours autour de 1 350 €
- ou 15 jours autour de 2 500 €.

*La Réunion sera donc plutôt mieux située sur le créneau 12–15 jours (autour de 2 500 €), que sur le 9-10 jours (autour de 2 000 €).*

*Les atouts du produit Réunion sont le volcan, la mer, ses paysages fantastiques, le climat, la sécurité, les aspects sanitaires. Cependant, La Réunion manque d'une attractivité soutenue sur un séjour de 12-15 jours. En effet, actuellement, il n'existe que deux éléments phares reconnus par les TO le volcan et Mafate. La mer constitue un élément d'appoint important mais secondaire.*

*On peut donc dresser, le constat suivant :*

*Pour les clientèles nature, la destination Réunion est actuellement une destination « île tropicale » de 8–10 jours, qui reste pénalisée fortement par son coût (notamment aérien) et donc peu concurrentielle.*

*Le passage sur une situation concurrentielle peut se faire sur une offre 15 jours, mais le produit doit pour cela se renforcer. Deux pistes non alternatives pour y arriver :*

- *La naissance d'une nouvelle offre d'écotourisme de 2–3 jours sur l'île (produit nouveau à créer de grande attractivité),*
- *Le combiné écotourisme avec une autre île mais en contenant les prix marchés autour de 2 500 €.*



## Enjeux pour la valorisation

***Si l'objectif défini en phase 2 sera de rentrer sur le marché mondial de la randonnée, il faudra***

- *sans doute renforcer l'attractivité de Mafate,*
- *renforcer l'attractivité du reste du séjour sur l'île,*
- *et/ou avec les îles voisines tout en restant concurrentiel sur les prix,*
- *faire évoluer les prestations si on veut répondre aux attentes des clientèles découvertes internationales,*
- *et, éventuellement, si on veut répondre aux attentes des clientèles nature - luxe - internationales, proposer sur des boucles faciles des offres d'hébergement un peu plus haut de gamme, très engagées écologiquement.*

# Synthèse et Interprétation Partie D

## Clientèles et Marketing du site

### Fréquentation et clientèles

On estime actuellement le nombre de nuitées dans Mafate à un ordre de grandeur de 100 000 mais avec une forte incertitude due aux manques de données permettant de caractériser les visiteurs et leur durée de séjour.

Ce chiffre de 100 000 nuitées est un chiffre faible si on le ramène en termes de personnes par jour et par km sentier (2 personnes par jour au km). Les problèmes d'impact ou de capacité de charges sont donc à considérer

Le CA global dégagé par cette activité peut être estimé autour de 5 Md'€.

La fréquentation est en augmentation faible mais sensible (1%/an) et certainement lié d'abord à une croissance de la présence des locaux qui représentent au moins 50 % des visiteurs.

Notons une grande irrégularité annuelle de venue dans le cirque et notamment des périodes de fréquentation réduites (juin et septembre par exemple) lors de mois où le climat est pourtant propice à la découverte de Mafate.

Les clientèles présentes dans le site sont préférentiellement :

- Des locaux souvent en groupes et des groupes de jeunes adultes ayant une origine pour partie en métropole
- A contrario sont peu représentées les clientèles des grands sites de nature c'est-à-dire les 35 – 55 ans découverte confort internationaux. Notons que sont très faiblement représentés les étrangers (moins de 5 % pour les gîteurs) avec des évolutions vers moins d'allemands (1ere clientèle) et plus de nouvelles clientèles (comme les chinois).

Il existe donc des possibilités dégagés par le potentiel clientèles rapporté aux faibles fréquentations de mois à activité propice

### Information

La connaissance de Mafate continue à se faire en grande partie par le bouche à oreille.

Le potentiel émotionnel du site et la satisfaction des visiteurs sont donc des éléments cruciaux dans ce flux essentiellement C to C. Le rôle des média classique ou internet sera à considérer si un développement du site est choisi.

L'information au client passe d'abord par les sites internet (notamment plusieurs sites privés) et les guides de voyages, plus rarement par les Offices de tourisme. Le formatage et l'accessibilité d'une information complète, pratique, correspondant aux demandes, multilingue, en lien direct avec le processus de réservation et facilement accessibles par plusieurs canaux privés et publics sont donc un enjeu majeur aujourd'hui.

Les sites internet personnels des gîtes restent l'exception et l'information web est plus liée à des pages ou des encarts des sites informatifs portails précédents.

La relation client est actuellement un processus éclaté et, en partie, non professionnalisé (relation gîteurs – clients, TO –clients, IRT-Clients, Ot de l'Ouest-clients). La professionnalisation de la GRC est donc à considérer de manière globale pour le futur en B to B et en B to C.

### Commercialisation et TO

Le produit Mafate est actuellement essentiellement l'apanage des TO de la randonnée principalement français mais aussi quelques allemands, britanniques, hollandais,....

L'OT de l'Ouest organise et commercialise, une production Mafate notamment à destination des réunionnais et impulse aussi une organisation de l'offre de réceptifs et accompagnateurs locaux.

L'offre Mafate varie, chez les TO, entre 2 et 4 jours et s'inscrit dans un produit Réunion global. Celui-ci peine à être concurrentiel au niveau mondial sur du 8-10 j en termes de prix et sur du 15 jours en termes d'attractivité. Pour toucher une clientèle internationale d'écotourisme se pose donc 2 questions. Celle d'améliorer l'attractivité de Mafate mais surtout tout celle globale de la Réunion et / ou d'un combiné avec d'autres îles proches sur un produit écotouristique formaté autour de 15 j/2500 €.



# SWOT

## Forces

- Localisation : site tropical, Réunion > Océan indien
- Attractivité paysagère très forte
- Très bons retours sur l'expérience cirque
- Site isolé, nature, Parc national, Patrimoine mondial
- Capacité d'hébergement importante
- Accueil restauration globalement satisfaisant
- Réseau de sentiers fonctionnel, bien entretenu

## Faiblesses

- Hébergement tendances anciennes en grande partie en dortoirs
- Manque de services
- Valorisation patrimoniale absente
- Accès à l'information hétérogène, manque de lisibilité
- Circuits en partie difficiles
- Contexte concurrence produits insuffisant au niveau international (prix ou attractivité)

## Opportunités

- Nouvelles politiques, intérêt autour de Mafate
- Nombreuses institutions volontaires
- Demande fortes de création d'hébergements et plus liés aux marchés actuels
- Evolution vers une vision écotouristique au niveau des îles Vanille
- Éléments patrimoniaux d'intérêt

## Menaces

- Cadre politique complexe pour le futur avec des visions différentes
- Contexte ressources et urbanisation inégal et très contraint par endroit
- Contexte social difficile, en tension
- Croissance rapide du nombre d'hébergements > danger économique et social
- Système actuel non soutenable sur le plan environnemental
- Evolution dans tous les sens difficile à cadrer

# Synthèse et interprétation générale de l'état des lieux

## A- 2 cadres de réflexions complémentaires à bien définir

L'état des lieux réalisé sur Mafate nous conduit à deux grands types de réflexions à la fois bien séparées et totalement interdépendantes

- Celle de la durabilité de l'activité touristique
- Celle du marketing d'une activité par nature écotouristique et incluse dans une vision territoriale plus large

## B - La durabilité du tourisme dans un site emblématique

**La question de base reste quel futur souhaite-t-on réellement pour Mafate ?**

Au vu de l'état des lieux et de différentes interventions lues dans la presse plusieurs du futur paraissent à priori exister pour Mafate,

1. Mafate doit-il devenir un site modèle de développement touristique durable pilote au niveau mondial au vu de son statut ? Ceci qui signifie augmenter progressivement la fréquentation en diminuant progressivement les impacts et donc investir dans des politiques publiques fortes en association étroite avec les mafatais .
2. Ou Mafate doit-il se développer économiquement sur une activité touristique plus classique, en devenant plus accessible, sur un principe énergétique et un modèle touristique différents, plus proche des resorts ? Mais incompatible avec les aspects de Parc et de Patrimoine mondial
3. Ou encore Mafate doit-il rester un site lié essentiellement à de la communication en se disant que le nombre de touristes faible visitant le cirque et le nombre d'habitants ne méritent pas qu'on investisse fortement. Ce qui signifie donc gérer au mieux les problèmes en fonction des problèmes sociaux et environnementaux qui ne manqueront pas de se poser dans le futur

Signifier clairement la direction à suivre est la première étape essentielle.

**La question de la durabilité est l'élément clef du projet touristique**

Le nombre de 100 000 nuitées n'a pas de grande signification en soi. Rendre le tourisme durable signifie simplement qu'une augmentation du nombre de touristes est déconnectée d'une augmentation des nuisances générées.

Les principales questions clefs de la durabilité du tourisme et de Mafate sont aujourd'hui résumer autour de 9 enjeux :

1. Comment équilibrer le nombre d'habitants et de touristes avec l'activité économique possible à chaque phase ?
2. Comment mettre en place une agriculture moderne, source d'un rééquilibrage de l'approvisionnement, de retombées économiques internes au cirque et de l'installation de jeunes dans les îlets ?
3. Comment mieux équilibrer les flux et les accès en favorisant certains services et en améliorant l'attractivité des îlets notamment au Nord
4. Comment mieux gérer et pérenniser la ressource en eau ?
5. Comment favoriser le passage à une énergie photovoltaïque de 2<sup>ème</sup> génération et l'innovation énergétique au niveau du cirque ?
6. Comment mieux gérer les déchets notamment pour le verre et les déchets organiques ?
7. Comment garantir le bien commun (partie commune des îlets, respects des règles, ...)
8. Comment favoriser la collaboration sociale autour du tourisme dans les îlets et au niveau du cirque ?
9. Comment mettre en place une représentation Mafataise opérationnelle pour participer à piloter le projet touristique ?

De la prise en compte de ces questions et de la mise en place de politiques permettant d'y répondre dépend une grande partie du succès du projet touristique et du futur de Mafate.

# Synthèse et interprétation générale de l'état des lieux

## C- Renforcer le marketing du site

Dans la deuxième partie de cette réflexion, nous nous situons forcément dans un cadre où la direction choisie est de développer sur Mafate et dans un cadre durable, une activité de nature écotouristique.

### 1 - Intégrer la notion de destination(s) !

Mafate possède tous les attributs d'une destination touristique :

- C'est un territoire géographiquement bien identifié
- Il existe des valeurs communes et spécifiques qui se dégagent du territoire
- On y trouve une offre touristique conséquente

La destination écotouristique Mafate fait elle-même partie de la destination écotouristique Réunion qui peut être incluse dans une vision écotouristique plus large avec d'autres îles de l'Océan Indien (en utilisant la marque Îles Vanille) ou le potentiel de notoriété territoriale d'autres îles.

**Comment renforcer la notion de destination Mafate est donc le premier enjeu marketing auquel nous serons confrontés.** Comment faire rêver et partager les valeurs associées (grands paysages, accueil mafatais, territoire d'exception, nature préservée, site d'intérêt mondial,...)

La question se posera donc comme pour toute destination, du travail sur la création ou non d'une marque fédératrice « Mafate » porteuse de ces valeurs et partagée avec les mafatais et les institutions sur laquelle il sera possible de capitaliser. Le slogan de l'OT de l'Ouest avec la « Mafate attitude » va d'ailleurs dans ce sens.

### 2 - Choisir ses clientèles

Mafate possède aujourd'hui deux grands potentiels clients.

1. La clientèle locale (facilement captable, relativement en lien avec l'offre actuelle, en développement, mais avec des limites notamment sur les périodes développables)
2. Les clientèles françaises et surtout étrangères nature-découverte –confort (avec une offre moins adaptée mais d'avenir, un captage plus complexe mais des possibilités de renforcement de la fréquentation à certaines périodes clés).

Développer un ou plusieurs de ces cibles ou des sous segments cadrera fortement la stratégie à suivre

### 3 - Renforcer l'expérience client

Si Mafate possède une forte attractivité et un bon retour satisfaction, les limites pour en faire un site de grande attractivité sont cependant palpables et passent par un renforcement continu des attractivités émotionnelles et rationnelles générées

**Le renforcement de l'expérience émotionnelle nous pose la question du comment renforcer :**

- L'émerveillement paysager, les sensations autour du paysage et des grandes différences d'altitude
- Les rencontres et le partage avec les Mafatais, notamment pour les clientèles étrangères,
- L'émotion produite par des hébergements authentiques et agréables à vivre très rares actuellement.

**Le renforcement de l'expérience rationnelle peut prendre différentes voies :**

comme le développement d'hébergements adaptés aux nouvelles cibles (plus guets-house que gîte d'étape), l'identification d'itinéraires avec différents niveaux possibles, l'accès à des services ou produits absents actuellement, une information de meilleure qualité dans les îlets, la découverte des principaux points de patrimoine de Mafate et tout particulièrement le creusement géomorphologique, l'histoire et la vie autrefois à Mafate.

Les politiques d'aménagement et d'accompagnement sont pour nous à adapter autour de ces 2 grands objectifs tout en intégrant les réalités de fonctionnement des sites isolés et de la culture mafataise

### 4 - Renforcer la relation client

Dans la réflexion marketing, il est important de repenser notre chaîne d'information (connaissance > information > réservation) en comparant les fonctionnements actuels avec les demandes des clientèles visées.

La relation aux différents types de clients (notamment fidèles, nouveau, ambassadeurs, B ou C...) devra elle aussi évoluer pour développer un modèle professionnalisé dans lequel l'IRT et l'OT de l'Ouest ont une grande place à jouer.

# SYNTHESE

