



Rapport complet

# Réalisation d'une étude prospective territoriale sur les branches de l'hébergement et restauration : le cas de la Guyane

IDCC 1979 – Hôtels, Cafés, Restaurants

IDCC 1266 – Restauration collective

IDCC 1501 – Restauration rapide

**AKTO**



**Katalyse**   
STRATÉGIE & DÉVELOPPEMENT



Juin  
**2025**

**OSERVATOIRE**  
**AKTO**

# SOMMAIRE

---

**01** Diagnostic socio-économique de la Guyane

---

**02** État des lieux du secteur

---

**03** Perspectives et tendances d'évolution

---

**04** Besoins en emplois et compétences

---

**05** Besoins en formation et bilan d'adéquation de l'offre en place

---

**06** Enjeux et préconisations



---

## 01 Diagnostic socio-économique de la Guyane

---

## 02 État des lieux du secteur

---

## 03 Perspectives et tendances d'évolution

---

## 04 Besoins en emplois et compétences

---

## 05 Besoins en formation et bilan d'adéquation de l'offre en place

---

## 06 Enjeux et préconisations

# Diagnostic socio-économique de la Guyane

## Ce qu'il faut retenir...

Entre 2012 et 2021, la **population de la Guyane a augmenté de près de 20 %**, avec une concentration significative dans la Communauté d'Agglomération du Centre Littoral, qui abrite plus de la moitié de la population. Les infrastructures numériques et de transport restent inégalement réparties, avec des **défis majeurs en termes de couverture réseau et de réseau de transport**. Le tissu socio-économique est dominé par le secteur public, l'enseignement, la santé humaine et l'action sociale, tandis que le secteur de **l'hébergement et de la restauration représente une part plus faible de l'emploi et des établissements mais essentielle pour l'économie territoriale**.



**Croissance démographique** : près de 20 % entre 2012 et 2021.



**Infrastructures numériques et de transport** : répartition inégale des infrastructures (zones blanches, mobilité...).



**Poids du secteur de l'hébergement et de la restauration** : 3 % des emplois et 6,5 % des établissements en Guyane.



**Dynamique entrepreneuriale** : créations d'entreprises en hausse en Guyane, 32 % d'entreprises créées en 2022 dans le secteur du Commerce de gros et de détail, transports, hébergement et restauration.

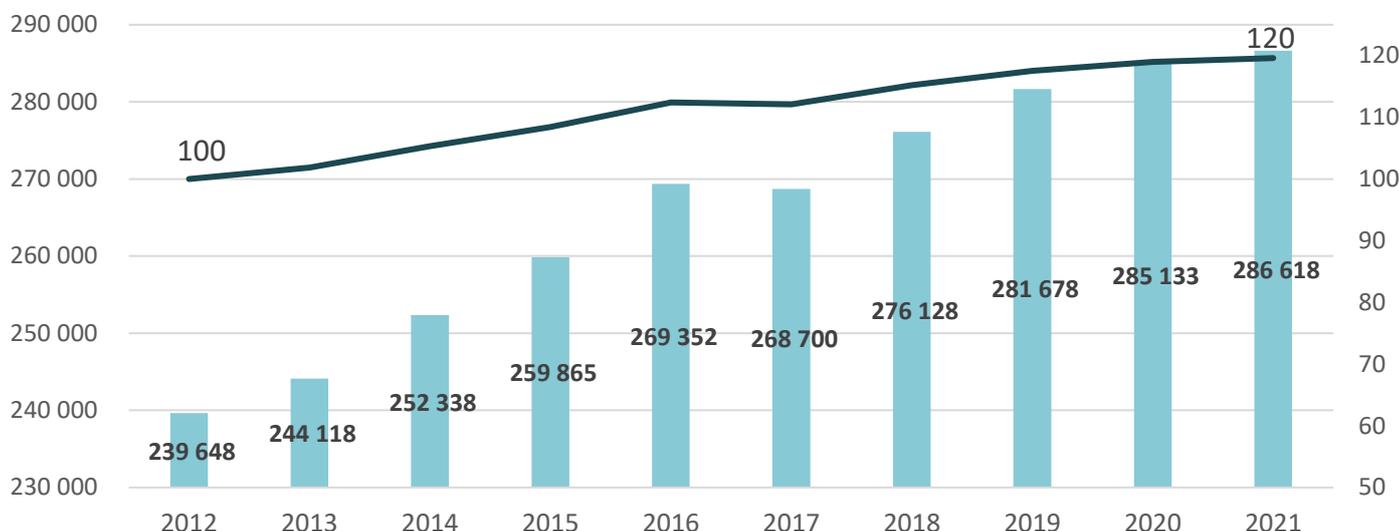


**Défis socio-économiques** : taux de chômage élevé en Guyane, deux fois supérieur à la moyenne nationale.



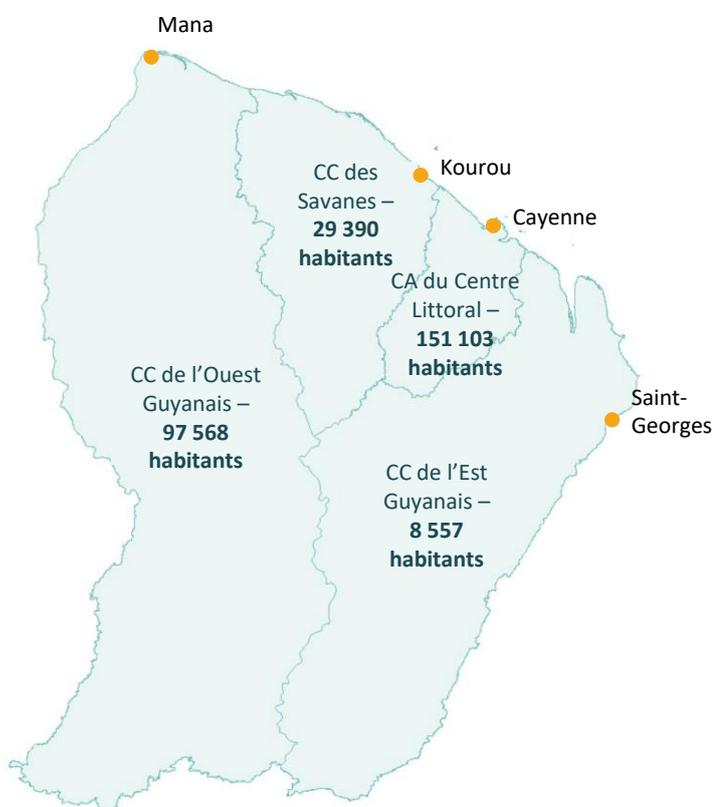
# Evolution de la population en Guyane

Figure 1 : Évolution de la population en Guyane entre 2012 et 2021  
(Évolution en nombre et en base 100)



Lecture : Augmentation de 20 % de la population entre 2012 et 2021.

## Répartition de la population en Guyane par EPCI en 2021



### Population en Guyane en augmentation sur les dix dernières années.

- Une augmentation de près de 20 % entre 2012 et 2021.
- Une population en augmentation dans toutes les EPCI à l'exception du territoire des Savanes (29 390 habitants en 2021 contre 31 151 en 2015).

### Une forte concentration de la population dans la Communauté d'Agglomération du Centre Littoral.

- Plus de la moitié de la population regroupée sur ce territoire.

Sources : Données INSEE, 2021, France Travail, données T1 2024

# Infrastructures numériques et de transport en Guyane

Des sujets liés à la **mobilité et de l'accès au numérique**, constituant des **freins et des enjeux pour le territoire de la Guyane**.

- Des infrastructures de transports et numériques inégalement réparties sur le territoire.
  - Couverture réseau insuffisante et de nombreuses zones blanches en Guyane.
    - A noter également, entre 13 et 20 % de la population vivant sans électricité.
  - Des difficultés importantes liées à la mobilité et au réseau de transports en Guyane.
    - Des communes intérieures souvent enclavées et difficiles d'accès.
    - Accès aux villes concentrant l'activité économique (Cayenne, Kourou...) difficile du fait de l'engorgement et de la saturation des axes routiers et de réseaux de transports en commun insuffisants.
    - Transports en communs qui représentent seulement 2,8 % (vs. 15,1 % dans l'ensemble de la France) des moyens de transports utilisés pour se rendre au travail en 2021.

Des sujets pris en compte au sein des **schémas territoriaux** :

- Mise en place en 2023 d'un schéma global du numérique pour la Guyane ayant pour objectif d'élaborer une feuille de route pour la filière autour de 3 axes stratégiques à horizon 2025 :
  - Favoriser l'inclusion numérique de tous : couverture numérique via les solutions de desserte Très Haut Débit en fibre (ambition de desserte de l'ensemble du territoire à horizon 2026).
  - Accompagner la transformation de la société, dont accompagner les entreprises dans l'usage des outils numériques (chèques numériques ...).
  - Développer durablement le territoire notamment au niveau des infrastructures (ex. : étude au sujet de la mise en d'un datacenter) et sur le sujet de la cybersécurité.
- Elaboration d'un Plan Global Transports Déplacements pour la Guyane (2013-2025) pour répondre aux dysfonctionnements concernant la mobilité des personnes et des marchandises.
  - Évaluation réalisée en 2019 à mi parcours montrant des actions encore en cours ou à réaliser notamment sur le développement de grands projets d'infrastructures et la mise en œuvre de services de transport.
- Plan de développement 2021-2027 du territoire de l'EPFA Guyane intégrant des projets sur le développement des transports (maîtrise foncière du Transport en Commun en Site Propre (TCSP) à Cayenne, construction du nouveau pont du Larivot, doublement de la RN1...).

Sources : Données INSEE, CEREMA en 2021

# Tissu socio-économique de la Guyane



**286 618**  
habitants en 2021



**80 679**  
emplois en 2021

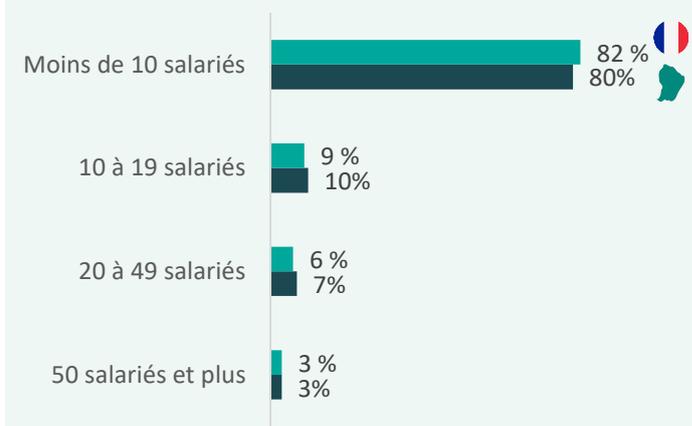


**11 576**  
établissements en 2021

**Figure 2 : Principaux secteurs d'activités employeurs**



**Figure 3 : Répartition des établissements actifs employeurs par taille en 2021**



Lecture : 80 % des établissements actifs employeurs emploient moins de 10 salariés en Guyane (vs. 82 % en France).

**Plus de 80 000 emplois en Guyane en 2021, soit moins de 1 % de l'emploi en France :**

- Secteur de l'hébergement et de la restauration qui représente 3 % des emplois régionaux (4 % en France) et 6,5 % des établissements actifs employeurs (9 % en France).

**Territoire dynamique en matière de création d'entreprises, 3 087 créations d'entreprises en 2022, un chiffre en hausse ces 5 dernières années.**

- Plus de 32 % des créations dans le secteur du Commerce de gros et de détail, transports, hébergement et restauration.

**Taux de chômage en Guyane plus de deux fois supérieur au taux de chômage en France au premier trimestre 2024 (16 % en Guyane contre 7,5 % en France).**

- Secteurs qui embauchent le plus : santé humaine et action sociale, construction, hébergement et restauration.

Sources : Données INSEE, 2021, France Travail, données T1 2024

# Tissu socio-économique de la Guyane : Communauté d'Agglomération du Centre Littoral



**151 103**  
habitants en 2021



**49 741**  
emplois en 2021



**9 054**  
établissements en 2021

## Figure 4 : Principaux secteurs d'activités employeurs en 2021



**47 %** Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale



**12 %** Commerce, réparation d'automobiles et de motocycles



**10 %** Activités scientifiques et techniques, services administratifs et de soutien



**7 %** Construction



**5 %** Transport et entreposage

## Figure 5 : Répartition des établissements actifs employeurs par taille en 2021



Lecture : 81 % des établissements actifs employeurs emploient moins de 10 salariés dans l'EPCI.

### Territoire qui concentre plus de 60 % des emplois et près de 80 % des établissements guyanais :

- 3 % des emplois du territoire dans le secteur de l'hébergement et la restauration.

**2 283 créations d'entreprises, en hausse depuis 5 ans**, dont plus de 30% dans le secteur du commerce de gros et de détail, transports, hébergement et restauration.

**Principaux secteurs qui embauchent dans la Communauté d'Agglomération** : santé humaine et action sociale, construction, hébergement et restauration.

### Des projets en cours sur les sujets du développement économique et du tourisme :

- En particulier à travers les projets de requalification de zones d'activités (Collery, Terca, Larivot) pour créer de grands parcs d'activités économiques et des projets touristiques tels que la valorisation du littoral et le projet de création d'un sentier d'écotourisme.

Sources : Données INSEE, 2021, France Travail, données T1 2024

# Tissu socio-économique de la Guyane : Communauté de Commune de l'Est Guyanais



**8 557**  
habitants en 2021



**2 103**  
emplois en 2021



**98**  
établissements en 2021

**Figure 6 : Principaux secteurs d'activités employeurs en 2021**



**74 %**

Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale



**13 %**

Commerce, transports et services divers



**5 %**

Industrie manufacturière, industries extractives et autres



**4 %**

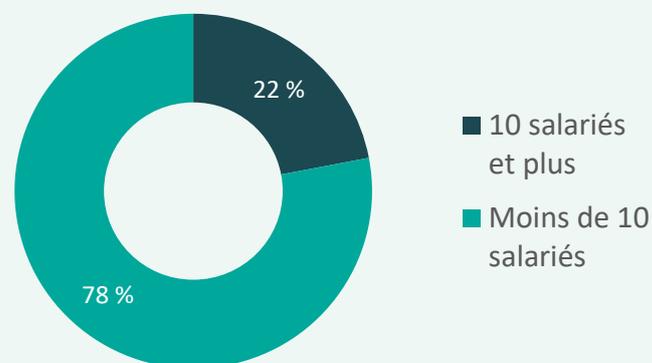
Construction



**4 %**

Agriculture, sylviculture et pêche

**Figure 7 : Répartition des établissements actifs employeurs par taille en 2021**



Lecture : 78 % des établissements actifs employeurs emploient moins de 10 salariés dans l'EPCI.

**Plus petit territoire de Guyane en nombre d'habitants et en emplois** (environ 3 % de la population et des emplois).

**23 créations d'entreprises en 2022, plus de la moitié dans le secteur du commerce de gros et de détail, transports, hébergement et restauration.**

- Une dynamique assez variable ces 5 dernières années (34 en 2021, 17 en 2020).

**Principaux secteurs qui embauchent dans la Communauté de Communes** : hébergement et restauration, agriculture, sylviculture et pêche, production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné.

**Signature en 2020 d'un CRTE (Contrat territorial de Relance et de Transition Ecologique) par la Communauté de Communes :**

- Un contrat visant notamment des objectifs en matière de d'aménagement et d'environnement et de développement économique (dont attractivité du territoire et le développement du tourisme).

Sources : Données INSEE, 2021, France Travail, données T1 2024

# Tissu socio-économique de la Guyane : Communauté de Commune de l'Ouest Guyanais



97 568  
habitants en 2021



19 529  
emplois en 2021



1 104  
établissements en 2021

**Figure 8 : Principaux secteurs d'activités employeurs en 2021**



**Figure 9 : Répartition des établissements actifs employeurs par taille en 2021**



Lecture : 79 % des établissements actifs employeurs emploient moins de 10 salariés dans l'EPCI.

**Territoire de l'ouest de la Guyane qui concentre près du quart des emplois et 10 % des établissements :**

- Secteur de l'hébergement et de la restauration qui représente 2 % des emplois du territoire.

**475 créations d'entreprises en 2022, en forte hausse depuis 2018** (nombre de créations d'entreprises qui a plus que doublé).

- Plus de 35 % des créations dans le secteur du commerce de gros et de détail, transports, hébergement et restauration.

**Secteurs qui embauchent le plus dans la Communauté de Communes :** santé humaine et action sociale, administration publique, construction.

**Mise en place d'un schéma stratégique de développement économique à horizon 2025** ayant pour objectif la constitution de réserves foncières à vocation économique sur le territoire.

Sources : Données INSEE, 2021, France Travail, données T1 2024

# Tissu socio-économique de la Guyane : Communauté de Commune des Savanes



29 390  
habitants en 2021



9 306  
emplois en 2021



1 320  
établissements en 2021

## Figure 10 : Principaux secteurs d'activités employeurs en 2021



44 %

Administration publique,  
enseignement, santé humaine  
et action sociale



14 %

Activités scientifiques et techniques,  
services administratifs et de soutien



8 %

Construction



7 %

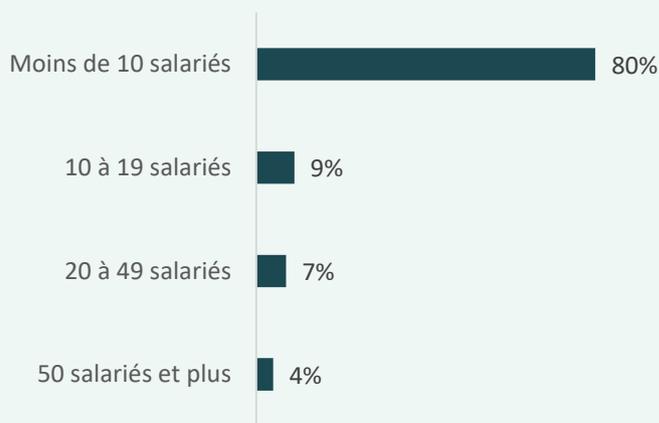
Commerce, réparation  
d'automobiles et de motocycles



6 %

Fabrication d'autres produits  
industriels

## Figure 11 : Répartition des établissements actifs employeurs par taille en 2021



Lecture : 80 % des établissements actifs employeurs emploient moins de 10 salariés dans l'EPCI.

### Un territoire qui concentre plus de 10 % des emplois et des établissements guyanais :

- Secteur de l'hébergement et la restauration qui représente 5 % des emplois.

### 306 créations d'entreprises en 2022 (près du double depuis 2017).

- Plus de 32 % des créations dans le secteur du commerce de gros et de détail, transports, hébergement et restauration.

**Secteurs d'activité qui embauchent le plus dans la communauté de communes :** hébergement et restauration, construction, santé humaine et action sociale.

Sources : Données INSEE, 2021, France Travail, données T1 2024

---

## 01 Diagnostic socio-économique de la Guyane

---



## 02 État des lieux du secteur

---

## 03 Perspectives et tendances d'évolution

---

## 04 Besoins en emplois et compétences

---

## 05 Besoins en formation et bilan d'adéquation de l'offre en place

---

## 06 Enjeux et préconisations

---

# État des lieux du secteur

## Ce qu'il faut retenir...

En 2022, le secteur de l'hébergement et de la restauration en Guyane comptait **2 328 salariés, majoritairement des femmes** et des **jeunes de moins de 30 ans**. La plupart étaient en CDI (67%) et avaient un statut d'employé ou d'ouvrier (90 %). Le secteur est constitué de **351 établissements, principalement des petites entreprises de moins de 10 salariés (56 %)**. Entre 2019 et 2022, le nombre d'établissements et de salariés a augmenté, notamment dans la branche HCR. Dans le secteur, les principaux métiers sont les aides de cuisine, les serveurs et les cuisiniers. Par ailleurs, le secteur du tourisme en Guyane est en expansion, avec des **projets visant à améliorer l'offre touristique et une reprise de la fréquentation depuis 2023**.



**Effectifs et profils des salariés** : 2328 salariés en 2022, dont 52 % de femmes et 40 % de jeunes de moins de 30 ans.



**Répartition des établissements** : 351 établissements, principalement dans la branche HCR et des TPE.



**Dynamique de développement** : reprise de l'activité touristique depuis 2023, plus de 400 000 chambres hôtelières offertes en 2023.



**Répartition des emplois** : métiers d'aides en cuisine, de serveur et de cuisiniers principaux métiers du secteur.



**Impact de la stratégie touristique** : projets en cours afin d'améliorer la qualité et l'offre touristique en Guyane.

# État des lieux du secteur en Guyane :

## Effectifs et profils des salariés

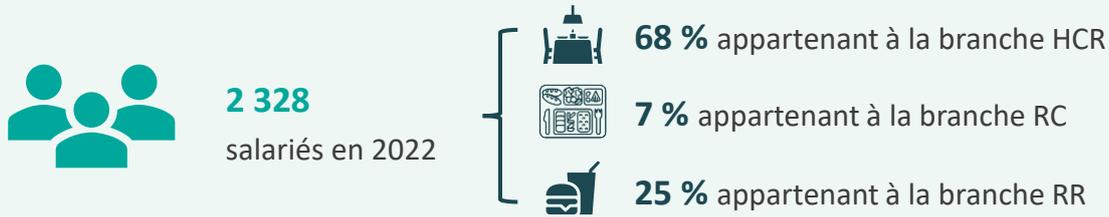
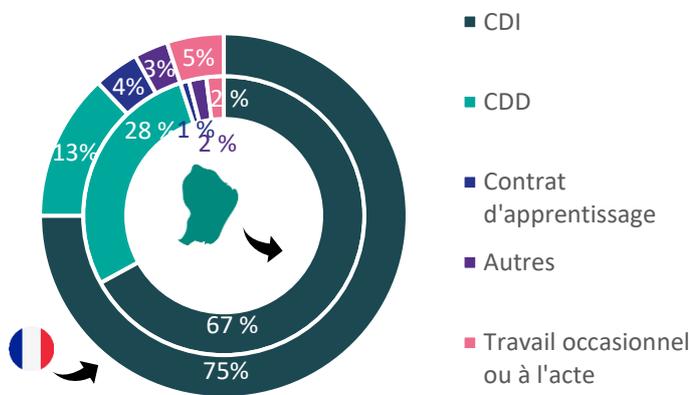
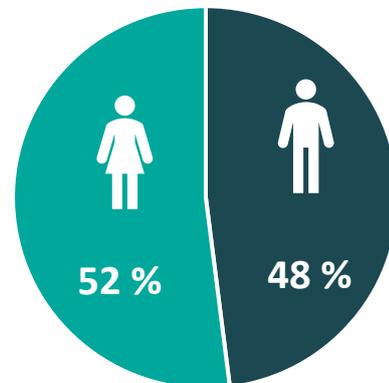


FIGURE 12 : RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TYPE DE CONTRAT EN GUYANE ET SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE



Lecture : 67 % des salariés sont employés en CDI (vs. 75 % en France).

FIGURE 13 : RÉPARTITION HOMMES / FEMMES DES EFFECTIFS  
Total : 2 328 salariés



Lecture : Le secteur emploie 52 % de femmes.

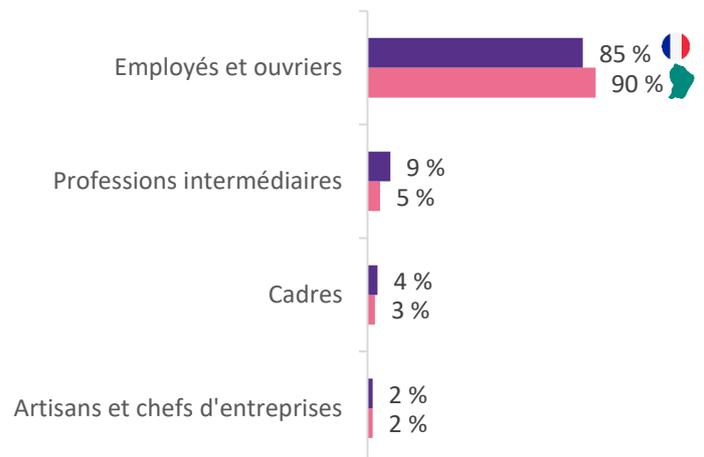
**Plus de 2 000 salariés au sein du secteur en Guyane** (soit 0,2 % de l'ensemble du secteur en France) :

- Principalement concentrés au sein de la convention collective de la branche HCR.
- Un poids des femmes supérieur en Guyane, à l'inverse de l'ensemble du secteur (45 % de femmes).

**Des salariés principalement en CDI et ayant un statut employé ou ouvrier en Guyane.**

- Part des salariés en CDI pour autant plus faible que sur l'ensemble du secteur (- 8 points)...
- ... compensée par un poids très supérieur des CDD en Guyane (+ 16 points).
- Part des effectifs avec un statut d'employés et ouvriers plus important qu'à l'échelle nationale (+ 5 points).
- Des profils également assez jeunes, près de 40 % des salariés ayant moins de 30 ans en Guyane.

FIGURE 14 : RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN FONCTION DE LA CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

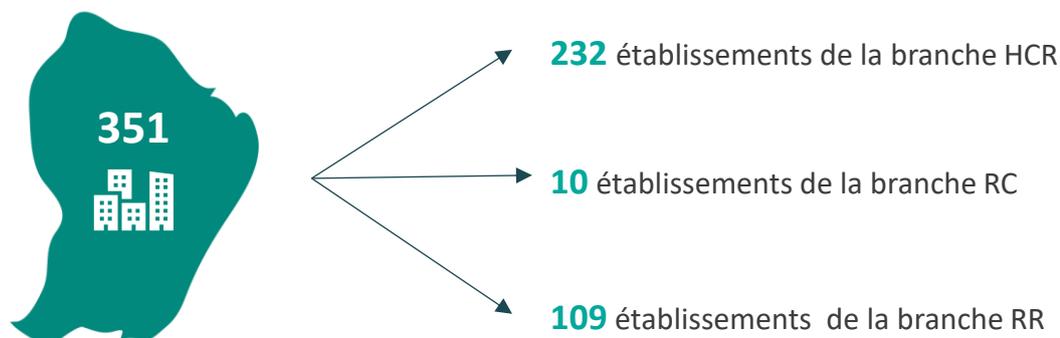


Lecture : 90 % des salariés ont un statut d'employés ou d'ouvriers (vs. 85 % en France).

Sources : Données Base Tous Salariés 2022, INSEE, retraitements Katalyse ; Données branches 2022

# État des lieux du secteur en Guyane :

## Les établissements



### 351 établissements au sein du secteur en Guyane :

- Près de 70 % des établissements appartenant à la convention collective HCR.
- UMIH (Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie), club des hôteliers de Guyane, relai de la branche en Guyane.

Près de 60 % des salariés employés dans des entreprises de moins de 10 salariés (TPE), un poids supérieur au poids à l'échelle nationale (45 %).

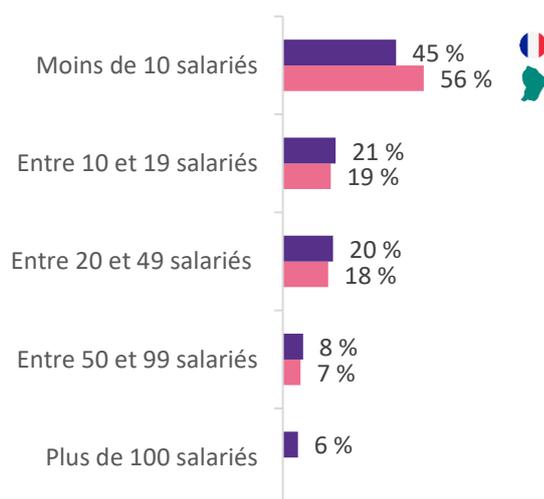
- Néanmoins, au sein des établissements de la Restauration Collective, plus de 20 % des salariés qui travaillent dans des établissements de 50 à 99 salariés.

254 créations d'entreprises dans le secteur de l'hébergement (42) et de la restauration (212) en 2024.

- Dans le secteur de la restauration, plus de 60 % des créations ayant le statut de micro-entreprise.
- Un taux de création d'entreprises croissant entre 2012 et 2023, un TCAM de 17,9 % pour l'hébergement et de 3,7 % pour la restauration.

**FIGURE 15 : RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN FONCTION DE LA TAILLE D'ENTREPRISE**

Total : 2 184 salariés



Lecture : 56 % des salariés du secteur en Guyane sont employés dans une entreprise de moins de 10 salariés (vs. 45 % en France).

### PRINCIPAUX EMPLOYEURS



Sources : Données Base Tous Salariés 2022, INSEE, retraitements Katalyse ; Données DARES 2022 ; Données Branche 2022 ; Données Bpifrance 2024

# État des lieux du secteur en Guyane : Dynamique de développement



Lecture : Le nombre d'établissements dans le secteur a augmenté de 11 % entre 2019 et 2022. Le nombre de salariés a augmenté de 8 % entre 2019 et 2022.

## Détail par branche

|   | 2019        | 2022        |
|---|-------------|-------------|
|  Hôtel, café, restaurant  | 193 / 1 468 | 232 / 1 584 |
|  Restauration rapide     | 107 / 561   | 109 / 576   |
|  Restauration collective | 16 / 130    | 10 / 168    |

Lecture : La branche HCR regroupait 193 établissements et 1 468 salariés en 2019 et regroupe 232 établissements et 1 584 salariés en 2022.

- **Progression du nombre d'établissements et de salariés** dans le secteur de l'hébergement et de la restauration entre 2019 et 2022.
  - A l'inverse, baisse du nombre d'établissements dans la restauration collective.
- Au sein de la branche Hôtels, Cafés, Restaurants, **41 hôtels et résidences hôtelières en Guyane, dont 15 classés en 2025.**
  - En 2023, 420 000 chambres hôtelières offertes en Guyane, en progression de 4% par rapport à 2022, pour un taux d'occupation moyen de 54 %.

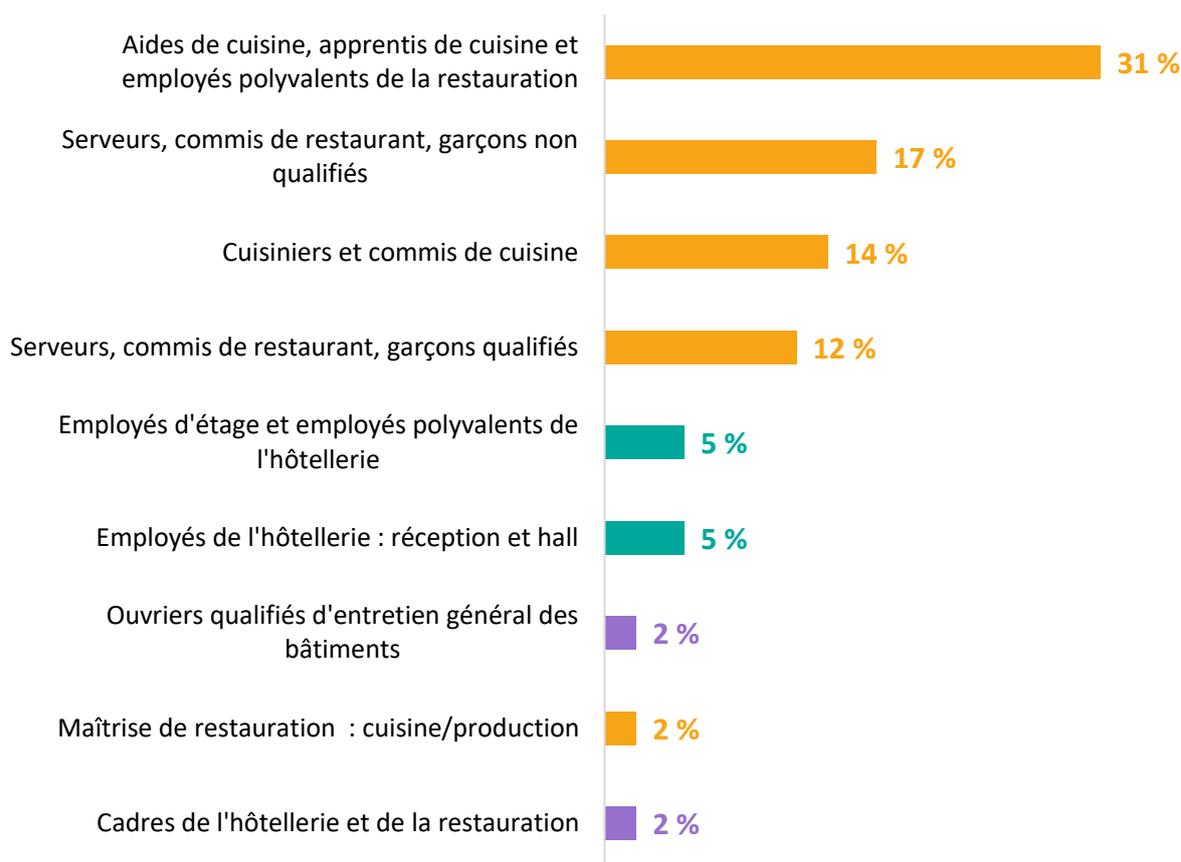
Sources : Données Base Tous Salariés 2022, INSEE, retraitements Katalyse ; Données DARES 2022 ; Données Branche 2022 ; CTG

# État des lieux du secteur en Guyane : Répartition de l'emploi par famille de métiers



**FIGURE 17 : PRINCIPAUX MÉTIERS DE LA BRANCHE HÉBERGEMENT-RESTAURATION EN GUYANE**

Total : 2 328 salariés



Lecture : 31 % des salariés occupent le métier d'aide de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration.

Source : INSEE, Données Base Tous Salariés , 2022 ; retraitements Katalyse

# État des lieux du secteur en Guyane :

## Répartition de l'emploi par métiers – Top 3 par branche



### Hôtel, café, restaurant / 1 584 salariés – 68 % du secteur

|   |      |
|---|------|
| Serveurs, commis de restaurant, garçons non qualifiés                             | 22 % |
| Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration | 17 % |
| Serveurs, commis de restaurant, garçons qualifiés                                 | 15 % |



### Restauration rapide / 576 salariés – 25 % du secteur

|   |      |
|---|------|
| Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration | 60 % |
| Cuisiniers et commis de cuisine   | 13 % |
| Serveurs, commis de restaurant, garçons non qualifiés                             | 8 %  |



### Restauration collective / 168 salariés – 7 % du secteur

|   |      |
|---|------|
| Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration | 64 % |
| Cuisiniers et commis de cuisine   | 21 % |
| Conducteurs livreurs, coursiers   | 7 %  |

Lecture : 22 % des salariés de la branche HCR occupent le métier de serveur, commis de restaurant, garçons non qualifiés.

Source : INSEE, Données Base Tous Salariés , 2022 ; retraitements Katalyse

# État des lieux du secteur en Guyane : L'impact de la stratégie touristique et les projets de développement

Le secteur du tourisme est au cœur de la stratégie du territoire, ce qui se traduit par la réécriture du **schéma régional de développement du tourisme et des loisirs en Guyane 2025-2035**.

- Élaboration du schéma dans la continuité de celui achevé en 2024 et ayant déjà pour objectif de mener une politique d'aménagement de l'offre touristique, d'améliorer l'image de la Guyane, la qualité des prestations et la formation et de faire évoluer l'organisation touristique.

Des **projets sont en cours ou à venir** pour contribuer à améliorer l'offre touristique et d'hébergement en Guyane.

- En particulier, lancement en 2025 par la CTG d'un appel à projets (FEDER) pour la construction d'hôtels de tourisme en Guyane afin de soutenir le secteur de l'hôtellerie sur le territoire et qui traduit la volonté d'encourager le développement d'une nouvelle offre hôtelière et innovante.
- Des projets qui ont pour ambition d'améliorer l'attractivité touristique de la Guyane et de permettre la montée en gamme des établissements en proposant une offre d'établissements modernes et une offre de services adaptés aux attentes du marché (hôtels écoresponsables, connectivité...).

Depuis 2023, le secteur du tourisme commence à retrouver ces **niveaux d'avant Covid**.

- Augmentation de la fréquentation qui s'appuie sur l'augmentation des flux aériens, 232 727 passagers en 2024 (déjà en progression depuis 2023, +3% par rapport à 2022) dont 36,9 % visiteurs et sur le retour de la clientèle française (augmentation des volumes de nuitées de 24 % dès le premier trimestre 2023 par rapport au premier trimestre 2022).
  - Soutien également de la clientèle d'affaires avec une augmentation du nombre de nuitées dès 2023.
- Cayenne qui constitue la commune principale de séjour pour les visiteurs.
- Hébergements marchands représentant 43,3 % des nuitées (principalement dans des hôtels et gîtes meublés).

Sources : INSEE, Enquête touristique du comité de tourisme de la Guyane

---

## 01 Diagnostic socio-économique de la Guyane

---

## 02 État des lieux du secteur

---



## 03 Perspectives et tendances d'évolution

---

## 04 Besoins en emplois et compétences

---

## 05 Besoins en formation et bilan d'adéquation de l'offre en place

---

## 06 Enjeux et préconisations

# Perspectives et tendances d'évolution : Ce qu'il faut retenir...

Le secteur de l'hébergement et de la restauration en Guyane est confronté à des défis majeurs, notamment des **tensions persistantes en matière de recrutement et un turnover élevé**. Il y a également une recherche accrue d'un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle des salariés. L'économie informelle reste une problématique importante, exacerbée par la **concurrence intense et les difficultés à rester compétitif dans un contexte inflationniste**. Les dynamiques socio-économiques montrent une **forte culture de la restauration et une montée en puissance de la livraison à domicile**. Cependant, des disparités territoriales persistent, avec une concentration de l'offre autour de la CACL et de Kourou.



**Tensions sur les emplois** : difficultés de recrutement et de fidélisation des salariés importantes.



**Concurrence** : concurrence importante entre les établissements et répercussions de l'économie informelle.



**Compétences et management** : enjeu de formation et de montée en compétences des salariés.



**Dynamique sectorielle** : forte culture de la restauration avec une offre touristique à structurer.



**Tourisme et image de la Guyane** : tourisme principalement orienté vers le tourisme d'affaires et une image de destination touristique à faire évoluer.

## 03 Perspectives et tendances d'évolution

### 3.1 Identification des principaux facteurs d'évolution du secteur

### 3.2 Scénarios d'évolution envisagés

### 3.3 Perspectives à moyen terme : perception des établissements

# Facteurs d'évolution du secteur

## 4 thématiques identifiées et analysées

MARCHÉ DU TRAVAIL  
& ATTRACTIVITÉ



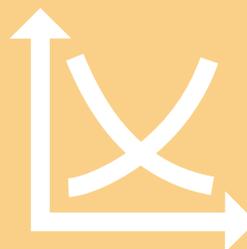
CONCURRENCE  
& RÉGLEMENTATION



COMPÉTENCES  
& MANAGEMENT



DYNAMIQUES  
SOCIO-ÉCONOMIQUES



# Facteurs d'évolution du secteur

## Marché du travail & attractivité



- Une **poursuite des fortes tensions dans le domaine du recrutement** ; une tendance exacerbée par certaines attitudes de salariés cherchant à obtenir des avantages notamment en termes de rémunération (un phénomène accentué depuis la pandémie de Covid).
- Un **turn-over important des cadres**, souvent recrutés en Métropole mais repartant ensuite, **qui se maintient** et qui pose un problème de stabilité et de croissance.
- Des **jeunes**, même formés dans le domaine, **manquant de motivation** et cherchant souvent à gagner de l'argent rapidement, ce que le secteur ne permet pas toujours.
- Une **évolution du rapport entre vie professionnelle et vie personnelle**, avec une recherche de temps libre et de qualité de vie (ce que l'activité en hébergement & restauration ne permet pas forcément).
- Une **tendance post-Covid à se lancer de manière indépendante**, souvent suite à un licenciement ou pour une meilleure qualité de vie, ayant conduit au développement des microstructures (fragiles) et de l'informel.



# Facteurs d'évolution du secteur

## Concurrence et réglementation



- Une **économie informelle qui est un phénomène toujours important**, avec une majorité des entreprises y ayant probablement recours (sans raison de baisse dans les années à venir) : une culture du patron « qui n'est pas contre l'informel » qui est répandue.
- Une **menace de suppression des aides à l'embauche (LODEOM)** qui pourrait renforcer le recours à l'informel : une sensation de l'écosystème d'un manque de volonté de réduire l'informel par l'Etat qui semble plus sévère avec le formel qu'avec l'informel.
- Une **difficulté à rester compétitif dans un contexte inflationniste** (un obstacle dans la volonté d'impacter les prix au regard de l'inflation) : en conséquence, un recours à l'informel qui semble inéluctable.
- Une **forte concurrence** composée de nombreuses petites structures : **des perspectives de croissance limitées pour les établissements en place.**



*Nota Bene : une économie informelle pouvant aussi être évoquée via d'autres appellations (ex. : économie illégale, économie grise)*

# Facteurs d'évolution du secteur

## Compétences et management



- Des **manques en matière de gestion et management** chez les responsables d'établissement (une grande majorité des dirigeants n'ayant pas suivi de formation sur ces thématiques).
- Avec l'arrivée des nouvelles générations de dirigeants, une **volonté croissante des responsables d'établissement de collaborer** afin de trouver des solutions conjointement.
- Une **qualité des formateurs et du tutorat identifiée comme étant insuffisante** ce qui nuit à la transmission des compétences.
- Une **offre de formation pas toujours adaptée aux besoins** des entreprises (et qui est concentrée à Cayenne) ; par ailleurs des compétences de base qui ne sont pas toujours maîtrisées.
- Un **contenu des formations qui doit être modernisé** pour inclure les nouvelles technologies (dont l'usage du numérique) et les enseignements sur la productivité.
- Une **faible exploitation de l'évolution des techniques de formation**, notamment l'enseignement à distance pour les communes de l'intérieur alors que cela pourrait permettre de former les personnes résidant dans les communes plus éloignées.



# Facteurs d'évolution du secteur

## Dynamiques socio-économiques et territoriales



- Une **dynamique sectorielle solide** qui s'appuie sur une forte culture de la restauration (habitude ancrée de déjeuner ou dîner « à l'extérieur » : la sortie au restaurant est considérée comme 1<sup>er</sup> loisir (offre culturelle et de loisir limitée)).
- Par ailleurs, une **montée en puissance de la culture de la livraison à domicile** (développement notamment post-Covid).
- Une **disparition de certaines offres** de restauration due à des **problèmes de reprise d'entreprise** (phénomène qui pourrait continuer à croître).
- Une **recherche de qualité de service** (qualité actuelle de l'accueil et du service perçue comme faible) **et de produits locaux** (complexité du fait de problématiques d'approvisionnement dues à un manque de stabilité de l'agriculture).
- Des **disparités territoriales qui devraient rester en l'état** : concentration géographique de l'offre autour de la CACL et de Kourou, une situation anarchique à Saint-Laurent (en raison du taux important de l'informel notamment dans la restauration), et une absence presque totale à l'est.
- Des projections démographiques à horizon 2030 indiquant une **croissance significative de la population** (mais également une augmentation du taux de paupérisation) : selon les scénarios modélisés par l'INSEE, en 2019, la population pourrait croître de 15 à 25 % entre 2020 et 2030 (facteurs de croissance : taux de natalité élevé, jeunesse de la population, immigration).
- Un **tourisme principalement orienté vers le tourisme d'affaires** (consultants, Ariane Espaces, mission pour l'Etat) qui génère de la consommation en hébergement et restauration.
- Un **manque actuel de structuration de l'offre touristique** ne permettant pas d'attirer d'autres formes de tourisme à court voire à moyen terme.
- Une **image peu favorable de la Guyane** perçue comme une destination qui peut paraître anxiogène en raison des risques liés à la forêt (forêt dense et peu balisée), des problématiques de structuration / qualité du système de santé et de l'insécurité.
- Un **rapport qualité / prix qui reste peu avantageux** par rapport à d'autres destination (ex. : Antilles) : des prix des billets d'avion très élevés.

# Bilan des principales opportunités et menaces



## OPPORTUNITÉS

### Croissance démographique

- Croissance de la population générant une augmentation de la demande en hébergement et restauration.

### Culture de la restauration

- Culture de la restauration et montée en puissance de la livraison à domicile offrant des possibilités pour le développement de nouveaux services et attirant une clientèle plus large.

### Collaboration entre dirigeants

- Volonté de collaborer pouvant conduire à des solutions innovantes et à une meilleure gestion des établissements.

### Recherche de qualité de service et de produits locaux

- Attentes des consommateurs et des nouvelles générations pouvant pousser le secteur à s'améliorer.



## MENACES

### Risque de baisse des subventions sur les charges sociales (LODEOM)

- Renforcement du recours à l'informel pour palier la croissance des charges sociales pour des entreprises déjà en difficulté au regard de l'inflation par exemple.

### Tension ancrée sur le recrutement

- Manque d'attractivité du secteur et manque de motivation des jeunes rendant le recrutement complexe.

### Inadéquation de l'offre de formation avec les besoins des établissements

- Manques importants ne permettant pas l'arrivée d'une main d'œuvre de qualité sur le marché de l'emploi.

### Image négative de la Guyane

- Difficulté, au-delà de la structuration de l'offre, de travailler sur d'autres pans du tourisme (autre que celui d'affaires).

## 03 Perspectives et tendances d'évolution

3.1 Identification des principaux facteurs d'évolution du secteur

3.2 Scénarios d'évolution envisagés

3.3 Perspectives à moyen terme : perception des établissements

# Scénarios prospectifs

## Présentation du scénario idéal

### DESCRIPTION



- **Montée en puissance du tourisme de loisir** via des infrastructures modernes et rénovées (dont prix réduits sur les billets d'avion, aéroport dynamique...).
- **Développement de formations adaptées** aux besoins et attentes des entreprises.
- Mise en place de mesures fortes et de collaborations permettant la **lutte contre l'économie informelle**.
- **Importante montée en gamme des établissements** avec l'adoption de technologies et l'accroissement de la qualité de service.

### CONSÉQUENCES ENVISAGÉES



- **Amélioration de la qualité du vivier de ressources** sur le marché de l'emploi : Arrivée sur le marché de l'emploi de salariés qualifiés et opérationnels et de responsables mieux armés en management notamment.
- **Hausse de la fréquentation des établissements** et de leur efficacité opérationnelle.
- **Stabilité et croissance des entreprises**, avec une réduction de l'économie informelle.



**PROBABILITÉ ESTIMÉE DE RÉALISATION DU SCÉNARIO : 15 %**

# Scénarios prospectifs

## Présentation du scénario catastrophe

### DESCRIPTION



- **Fin des subventions** sur les charges sociales (LODEOM).
- Maintien de l'**image négative** de la Guyane.
- Augmentation des **prix des billets d'avion** & poursuite de l'**inflation**.
- Aucun travail mené sur l'**offre de formation**.
- **Instabilité politique** due à une volonté d'autonomie de certains politiques.
- **Croissance démographique** incontrôlée.

### CONSÉQUENCES ENVISAGÉES



- **Baisse des investissements** sur le territoire guyanais.
- **Réduction des revenus et des emplois** dans le secteur.
- **Détérioration de l'image** de la Guyane comme destination touristique.
- **Instabilité et déclin des entreprises** avec une augmentation de l'économie informelle qui devient ultradominante.



**PROBABILITÉ ESTIMÉE DE RÉALISATION DU SCÉNARIO : 5 %**

# Scénarios prospectifs

## Présentation du scénario réaliste retenu

### DESCRIPTION



- **Évolution partielle du tourisme** (des travaux menés sur la diversification de l'offre et de la clientèle).
- **Amélioration relative de l'offre de formation** (mise en place de programmes de formation n'améliorant qu'en partie les problématiques de compétences et de qualité de service).
- **Mise en place de nouvelles actions** luttant contre l'économie informelle et maintien partiel de la LODEOM.
- **Montée en gamme progressive des établissements** (notamment via des efforts sur la qualité de service).

### CONSÉQUENCES ENVISAGÉES



- **Amélioration partielle de l'image de la Guyane** comme destination touristique.
- **Croissance modérée des revenus et des emplois** dans le secteur.
- **Stabilité et croissance modérée des entreprises** avec des défis persistants en matière de réglementation et de compétitivité.



**PROBABILITÉ ESTIMÉE DE RÉALISATION DU SCÉNARIO : 80 %**

## 03 Perspectives et tendances d'évolution

### 3.1 Identification des principaux facteurs d'évolution du secteur

### 3.2 Scénarios d'évolution envisagés

### 3.3 Perspectives à moyen terme : perception des établissements

# Perception des établissements des principaux enjeux auxquels les établissements devront faire face à 3-5 ans

- **Recruter et fidéliser un personnel qualifié désireux de travailler** (à condition de travailler à une meilleure valorisation financière, donner du sens, travailler sur des parcours pour les salariés).
- **Former et développer les compétences** des employés à travers des formations adaptées.
- **S'adapter aux nouvelles attentes des clients** qui recherchent à la fois des expériences personnalisées et des produits de qualité tout en recherchant un prix attractif (« Plus de qualité pour le même prix »).
- **Optimiser la gestion des coûts opérationnels** pour maintenir la rentabilité face à l'augmentation des coûts des matières premières, l'augmentation des salaires (nécessaire pour attirer) et la nécessité d'investir dans la modernisation des infrastructures.
- **Agir pour réussir à atteindre une constance dans l'approvisionnement** en produits locaux.
- **Trouver l'équilibre dans l'intégration des nouvelles technologies** notamment numériques (volonté de préserver le contact humain et l'emploi mais nécessité d'intégrer les nouveaux outils pour être compétitif)  
→ « pas de volonté que l'intégration du numérique se fasse rapidement ».

---

## 01 Diagnostic socio-économique de la Guyane

---

## 02 État des lieux du secteur

---

## 03 Perspectives et tendances d'évolution

---



## 04 Besoins en emplois et compétences

---

## 05 Besoins en formation et bilan d'adéquation de l'offre en place

---

## 06 Enjeux et préconisations

# Besoins en emplois et compétences

## Ce qu'il faut retenir...

Le secteur de l'hébergement et de la restauration en Guyane fait face à des **enjeux en matière de ressources humaines**, notamment un manque de **motivation des salariés**, une **pénurie de personnel qualifié**, un **turnover élevé et des difficultés de fidélisation**. Pour y remédier, les établissements adoptent des stratégies comme la **formation interne et l'amélioration des conditions de travail**. Tous les métiers du secteur sont touchés par des difficultés de recrutement (cuisine, réception d'hôtel, salle, service d'étage...). Les métiers évoluent notamment avec **l'intégration de nouvelles technologies**, nécessitant des formations pour répondre aux attentes des clients et du marché.



**Difficultés RH** : manque de personnel qualifié et turnover élevé.



**Stratégies RH** : mise en œuvre de stratégies RH nécessaires pour attirer et maintenir les profils.



**Dynamique de recrutement** : des difficultés de recrutement qui touchent l'ensemble des familles de métiers.



**Besoins en recrutement** : besoins en recrutement s'élevant à environ 1 500 personnes entre 2024 et 2027.



**Évolutions des métiers** : évolutions des métiers sous l'effet des transitions numériques et nécessitant de former les salariés.

## 04 Besoins en emplois et compétences

### 4.1 Problématiques RH à court terme

### 4.2 Besoins en emplois et compétences des entreprises du secteur à 5 ans

### 4.3 Synthèse des évolutions

# Principales difficultés RH rencontrées par les établissements du secteur

- 1 **Manque de motivation des salariés** qui peut trouver sa source dans les conditions de travail difficiles, dans un manque de perspectives d'évolution ou à un manque d'attractivité du secteur et des métiers de manière générale.
- 2 **Pénurie de personnel qualifié** rendant le recrutement particulièrement difficile.
- 3 **Turn-over élevé et taux d'absentéisme** compliquant la gestion des équipes et la continuité des services.
- 4 **Difficulté à fidéliser les salariés** notamment en raison de la concurrence et de l'évolution des attentes des salariés (dont flexibilité et équilibre vie professionnelle / vie personnelle).
- 5 **Problématique de gestion des compétences** en raison du manque de continuité au sein des équipes et de certaines difficultés en matière de formation (cf. partie 6).
- 6 **Cumul des emplois** de la part de certains employés afin de compléter leur salaire ce qui peut affecter leur disponibilité et leur engagement.



# Stratégies mises en œuvre par les établissements pour répondre aux difficultés de recrutement

1. **Former les employés en interne** pour développer leurs compétences et les fidéliser.
2. **Former « sur place et en temps réel » les personnes non expérimentées** pour répondre aux besoins spécifiques de l'établissement et acquérir rapidement les compétences nécessaires.
3. **Mettre l'accent sur le savoir-être et l'expérience** client lors du recrutement pour s'assurer que les employés correspondent à la culture de l'établissement et du secteur.
4. **Offrir de meilleures conditions de travail**, y compris des salaires compétitifs et des horaires flexibles, pour attirer et fidéliser les employés.
5. **Collaborer avec les écoles et les centres de formation** pour attirer de jeunes talents et leur offrir des opportunités de stage ou d'apprentissage.
6. **Offrir des opportunités de promotion interne** pour motiver les employés et les encourager à rester au sein de l'établissement.
7. **Faire appel à des agences de recrutement** et utiliser les **services de France Travail** pour trouver des candidats potentiels.
8. **Encourager les candidatures spontanées** et être prêt à embaucher des candidats même s'il n'y a pas de besoin immédiat, s'ils possèdent des compétences intéressantes.

# Dynamique de recrutement par famille de métiers

**Des problématiques de recrutement rencontrées dans tous les métiers de la restauration et de l'hébergement** → aucune famille de métiers non touchée par des difficultés de recrutement (environ  $\frac{3}{4}$  des personnes interrogées envisagent d'embaucher dans un futur proche même s'il ne s'agit que de 1 ou 2 recrutements).



## Cuisine

- Métiers cités : cuisinier, commis de cuisine, plongeur.
- Difficultés : Manque de candidats qualifiés, nécessité de former les nouveaux employés en interne.
- Stratégies : Recrutement de personnes non expérimentées avec formation sur place, partenariats avec des écoles pour des stages ou apprentissages.



## Salle

- Métiers cités : responsable de salle, serveur, officier de table, barman.
- Difficultés : Manque de motivation et de compétences spécifiques, turnover élevé.
- Stratégies : Mise en avant du savoir-être et de l'expérience client lors du recrutement, formation continue pour améliorer les compétences.



## Réception d'hôtel

- Métiers cités : réceptionniste, personnel d'accueil.
- Difficultés : Difficulté à trouver des réceptionnistes qualifiés, besoin de formation après embauche.
- Stratégies : Formation interne, recrutement via des agences ou France Travail, amélioration des conditions de travail pour fidéliser.



## Service d'étage

- Métiers cités : personnel d'entretien, agent polyvalent.
- Difficultés : Manque de personnel qualifié, turnover élevé.
- Stratégies : Formation continue, amélioration des conditions de travail, recrutement via des candidatures spontanées et partenariats avec des écoles.

## 04 Besoins en emplois et compétences

### 4.1 Problématiques RH à court terme

### 4.2 Besoins en emplois et compétences des entreprises du secteur à 5 ans

### 4.3 Synthèse des évolutions

# Focus sur les besoins en main d'œuvre

## Vision du secteur

**Figure 18 : Résultat de l'enquête BMO 2024 (= projets de recrutement) pour le secteur de l'hébergement et la restauration**

Source : France Travail

|                                | Guyane                                | France                                   |
|--------------------------------|---------------------------------------|--|
| Nombre de projets H&R          | 410<br>(< 1% de la population active) | 385 370<br>(~1% de la population active) |
| Part de projets difficiles H&R | 51,2 %                                | 59,2 %                                   |
| Part de saisonniers H&R        | 24,4 %                                | 52,6 %                                   |

Lecture : Il y a 410 projets de recrutement en Guyane en 2024 dans le secteur de l'hébergement et de la restauration (soit 0,36 % de la population active). En France, il y a 385 370 projets de recrutement dans le secteur en 2024 (soit 1 % de la population active).

### Regard sur les différences selon les territoires guyanais

- Des projets de recrutement dans le secteur de l'hébergement restauration concentrés sur le bassin de Cayenne (58 % des projets dans le secteur contre 18 % pour Matoury, 14 % pour Kourou et 10 % pour Saint-Laurent du Maroni).
- Des projets de recrutement dont le niveau de difficulté est très variable selon les territoires : 75 % de projets de recrutement jugés difficiles dans le secteur à Saint-Laurent du Maroni, contre 56 % pour Cayenne, 43 % pour Matoury et 17 % pour Kourou).

### Regard sur les différences entre le secteur de l'hébergement et la restauration et le reste de l'économie et entre la Guyane et le territoire national

- Des projets de recrutement jugés un peu plus difficiles dans le secteur de l'hébergement et la restauration que sur l'ensemble de l'activité économique en Guyane (51,2 % de projets difficiles dans le secteur contre 50,7 % sur l'ensemble des projets).
- Une part de saisonniers en Guyane plus importante au sein du secteur que sur le reste des projets (24,4 % dans la branche H&R contre 16,7 % tous secteurs confondus).
- Cependant une part de projets saisonniers dans le secteur beaucoup plus faible que sur l'ensemble du territoire national (24,4 % en Guyane contre 52,6 % sur le territoire national).

# Focus sur les besoins en main d'œuvre

## Vision par métier

**Figure 19 : Résultat de l'enquête BMO 2024 (= projets de recrutement) par métier pour le secteur de l'hébergement et la restauration**

*Source : France Travail*

| Métier  | Projets de recrutement | Difficultés à recruter | Emplois saisonniers |
|---|------------------------|------------------------|---------------------|
| Serveurs de cafés restaurants                               | 140                    | 43 %                   | 29 %                |
| Cuisiniers  | 100                    | 50 %                   | 30 %                |
| Aides de cuisine et employés polyvalents de la restauration | 100                    | 50 %                   | 10 %                |
| Employés de l'hôtellerie                                    | 20                     | 50 %                   | 50 %                |
| Chefs cuisiniers  | 20                     | 50 %                   | 50 %                |
| Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration     | 10                     | 50 %                   | 0 %                 |
| <b>Total</b>  | <b>390</b>             | <b>50 %</b>            | <b>24 %</b>         |

- Des métiers de cuisinier et d'aide de cuisine et employé polyvalent de la restauration qui dominent fortement (200 projets cumulés, soit plus de 50 % des projets de recrutement dans le secteur).
- Une homogénéité dans les recrutements jugés difficiles (autour de 50 %).
- Peu de projets de recrutement concernant des professions intermédiaires et supérieures (seulement 10 projets de recrutement sur les 390 référencés).

# Évolutions des métiers

## Métiers de l'hébergement - Vision générale

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES



Les métiers de l'hébergement sont essentiellement impactés par **l'intégration des nouvelles technologies et l'automatisation de tâches** (gestion des réservations, outils de la relation client...).

- Des évolutions qui nécessitent des compétences spécifiques à maîtriser et ainsi la formation des salariés.

Les difficultés de recrutements influencent la **stratégie et les attentes des établissements du secteur**.

- Des attentes en matière de polyvalence des profils (entretien des chambres, service client, accueil...) du fait des tensions en matière de recrutement sur les métiers de l'hébergement en particulier dans les petites structures avec des effectifs limités (Rappel, 83 % des établissements de la branche HCR en Guyane emploient moins de 10 salariés (Source : Données AKTO 2024).
- Un enjeu de fidélisation qui est clé et qui se traduit par la nécessité des établissements de proposer des conditions de travail plus avantageuses et des salaires plus compétitifs pour être attractifs.
  - Des stratégies de recrutement et de fidélisation essentielles pour faire face également à la concurrence entre les établissements (dont concurrence de l'informel) et au taux de turnover important dans le secteur en Guyane.

**Des besoins en formation sont à anticiper** d'une part sur les **nouveaux outils** mais également pour s'adapter aux **attentes des clients et du marché**.

- Volonté du territoire de développer le tourisme et donc de proposer des hébergements de tourisme de qualité nécessitant une main d'œuvre formée et polyvalente.

*« La fidélisation des salariés ne repose plus sur des avantages superficiels, le premier levier reste le salaire en payant en temps et en heure les employés. »*  
Entreprise à Kourou, HCR

# Évolutions des métiers

## Métiers de l'hébergement - Focus métiers



### Métiers de la réception / hall

**Utilisation croissante du numérique** pour les activités de réception et d'accueil au sein des établissements.

- Nécessité pour les salariés aux postes de réceptionnistes de maîtriser les systèmes de réservation et les outils de gestion des informations clients.
- Accueil des clients susceptible d'évoluer du fait du numérique et permettant aux établissements de se focaliser davantage sur d'autres tâches (petit-déjeuner par exemple).

**Difficultés de recrutement** qui poussent certains établissements, notamment dans les communes de l'intérieur, **à utiliser des boîtes à code pour la remise des clés.**

- A l'inverse, volonté de maintenir un accueil physique à tout prix dans les établissements de l'île de Cayenne.

Des attentes en matière de **polyvalence et sur certaines compétences spécifiques** (personnalisation du service et qualité, en langues étrangères...).



### Métiers du service d'étages

**Pas d'évolution significative** des compétences dans les métiers du service d'étages.

Des difficultés de recrutement sur l'ensemble des métiers du fait d'un **manque de profils disponibles et d'un fort turnover.**

- Des établissements qui se focalisent davantage sur la recherche de profils ayant les compétences métiers et les savoir être de base.
- Problématique des titres de séjour (obtention, renouvellement...) qui complique également la pérennité des salariés dans l'entreprise.

*« Compte-tenu des difficultés de recrutement et des avancées technologiques, un robot pourrait un jour remplacer le réceptionniste et donner les clés des chambres. »*

*Entreprise à Remire-Montjoly, HCR (20-49 salariés)*

# Évolutions des métiers

## Métiers de la cuisine

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES



**Intégration des nouvelles technologies et automatisation** qui facilitent la réalisation de tâches en cuisine.

- Des outils mobilisés en particulier pour la gestion des stocks, la gestion des commandes afin d'optimiser les achats et les coûts.

Demande croissante de **compétences en « cuisine durable » et en utilisation des produits locaux** en plus de compétences traditionnelles en cuisine (techniques de préparation, présentation des plats...).

**Des difficultés de recrutement** sur l'ensemble des métiers de la cuisine notamment **des profils formés de cuisiniers et des commis**.

- Un manque de personnel qui pousse les entreprises à recruter à l'étranger, à baisser leurs critères d'exigence ou encore à surpayer les profils pour les attirer

➔ Une famille de métier qui connaît des **besoins importants et constants** en recrutement **du fait de l'absence de personnel et du fort turnover sur ces postes**.

### Focus sur le métier de cuisinier :



- Face aux difficultés de recrutement, une recherche s'orientant vers des profils de commis plutôt que des cuisiniers.
- Des profils qui deviennent chef de cuisine du fait de l'expérience acquise et de la formation en interne mais qui n'ont souvent pas de formation préalable au métier.

« Il est particulièrement difficile de recruter des cuisiniers car il y a une pénurie de personnel suffisamment qualifié pour répondre aux exigences de nos clients. »  
Entreprise à Cayenne, RC (20-49 salariés)

« Dans les métiers de la cuisine, le turnover est assez fort. Les employés de cuisine ont généralement les bases mais ne restent pas longtemps. »  
Entreprise à Cayenne, HCR

# Évolutions des métiers

## Métiers de la salle

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES



**Personnel de la salle très peu formé en Guyane** : des carences constatées en matière de savoir-être de manière générale et de certains savoir-faire et en décalage avec les exigences de qualité de service et de savoir-être des établissements.

- Des profils principalement formés en interne.

Intégration du numérique qui nécessite la **maîtrise d'outils pour la prise de commande, la gestion des réservations...**

- Développement des cartes numériques impliquant une nouvelle présentation des menus pour les serveurs.
- Malgré l'essor du numérique et les difficultés de recrutement, volonté des établissements de conserver le côté humain des métiers et de proposer une expérience client qualitative.

Des besoins en formation pour **accompagner les évolutions des compétences numériques** mais également sur **l'acquisition de compétences de base « SBAM »** (Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci).

Néanmoins, un développement des établissements et la réalisation d'investissements **freinés par les difficultés de recrutement et le fort turnover des métiers de la salle** (également vrai pour d'autres familles de métiers mais métiers de la salle particulièrement critiques).

*« Les métiers du service évoluent que ce soit dans la prise de commande mais aussi l'accès aux menus avec le développement de cartes numériques. »*  
Entreprise à Kourou, HCR

*« Il est possible que certains métiers du service diminuent avec l'intégration des nouvelles technologies (prise de commande, service par des robots...) mais ce n'est pas l'objectif actuellement. »*  
Entreprise à Cayenne, HCR (20-49 salariés)

# Évolutions des métiers

## Métiers transverses

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES



Des métiers qui évoluent sous l'effet de **l'utilisation d'outils numériques et de l'intelligence artificielle**.

- Recours au numérique et externalisation pouvant faire diminuer les métiers de l'administratif, la priorité des investissements étant donnée aux postes cœur de métier (cuisine, salle, réception et service d'étage...).

**Néanmoins, des fonctions qui semblent essentielles** du fait des enjeux rencontrés par les entreprises.

- Une fonction RH clé pour se concentrer sur les recrutements, la formation et la fidélisation des salariés.
- Multiplication des normes rendant les fonctions maintenance et entretien essentielles.
- Fonctions dirigeantes devant se focaliser davantage sur les conditions de travail (équilibre vie professionnelle/vie personnelle) et la gestion des ressources humaines (recrutement/fidélisation) et intégrer ces enjeux dans leur stratégie.

Du fait du manque de personnel et de profils cadres en Guyane des **gérants devant être de plus en plus polyvalents** et ayant la quasi-totalité de la **charge de la gestion de l'établissement**.

*« Le recrutement et la fidélisation sont des activités prioritaires et stratégiques. Cela prend de plus en plus de temps de trouver quelqu'un de compétent et de le fidéliser. »  
Entreprise à Remire-Montjoly, HCR (10-19 salariés)*

*« Le secteur manque de cadres, ce qui freine l'évolution et la gestion du secteur. Le rôle de lead manager est encore peu développé. »  
Acteur représentatif du secteur*

# Évolution des métiers au regard des enjeux prospectifs

Des établissements qui cherchent des profils sur l'ensemble des métiers de la restauration et l'hôtellerie. Du fait de la taille des établissements, pas/peu de recherche sur des métiers spécifiques ou de métiers en développement (ex. : Community manager).



**Métiers en tension**  
Offres d'emploi émises sur le marché du travail supérieures aux demandes exprimées

*La quasi-totalité des métiers de la restauration et l'hébergement*



**Métiers sensibles**  
Moins recherchés, qui ne constituent pas un vivier significatif d'emploi à terme

*Métiers de l'administratif  
Cadres*



**Métiers stables**  
« cœur-de-métier »

*Pas de métier identifié*



**Métiers « émergents »\***  
Métier en particulière croissance depuis quelques années dans la branche

*Pas de métier identifié*



**Métiers porteurs**  
A potentiel de développement

*Pas de métier identifié*

\* Définition retenue qui se distingue de la définition officielle de France Compétences, considérant un métier émergent à l'échelle globale et non pas à l'échelle d'une branche

## 04 Besoins en emplois et compétences

### 4.1 Problématiques RH à court terme

### 4.2 Besoins en emplois et compétences des entreprises du secteur à 5 ans

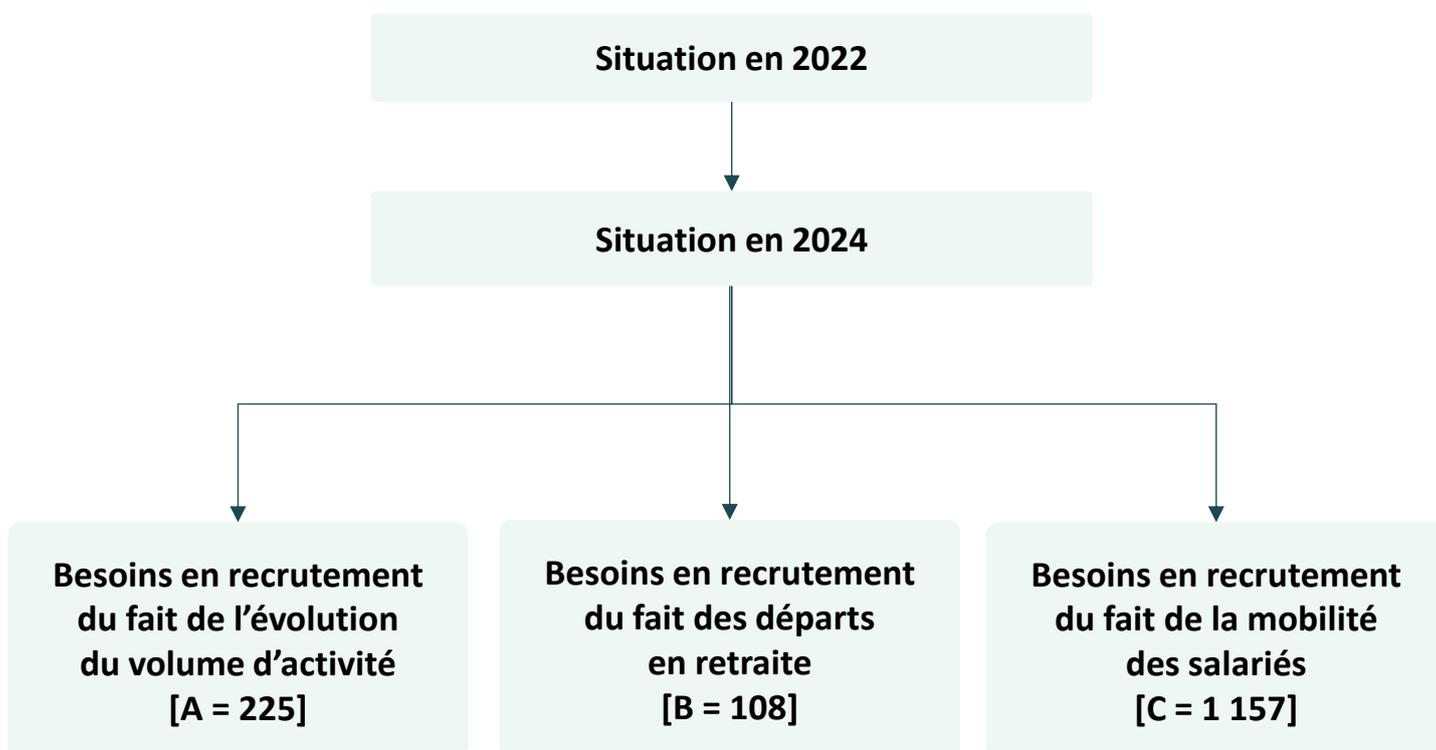
### 4.3 Synthèse des évolutions

# Besoins en recrutement à horizon 3-5 ans

## Vision générale (détails des calculs en page suivante)

→ Un total estimé de **2 300 à 2 400 salariés** au sein des établissements du secteur hébergement et restauration en en Guyane en 2022,

→ 75 % des salariés exerçant dans un établissement de moins de 20 salariés



**Besoins en recrutement à horizon 2027 [A] + [B] + [C]**

Un besoin de recrutement / renouvellement s'élevant à environ  
**1 500 personnes entre 2024 et 2027**

Soit 500 personnes chaque année et ~ 21 % de l'effectif actuel à recruter chaque année.

# Besoins en recrutement à horizon 3-5 ans

## Détail de la projection

| Situation en 2022                     |       |
|---------------------------------------|-------|
| Nombre d'établissements               | 351   |
| Nombre de salariés exerçant le métier | 2 328 |
| Nombre de salarié / établissement     | 6,63  |



| Situation en 2024                     |       |
|---------------------------------------|-------|
| TCAM 2022 – 2024 <sup>(1)</sup>       | 2 %   |
| Nombre d'établissements               | 365   |
| Nombre de salariés exerçant le métier | 2 422 |

### (A) Besoin en recrutement d'ici 2027... pour répondre à la hausse d'activité *Croissance du nombre d'établissements*

|  |       |
|--|-------|
| TCAM 2024 – 2027 <sup>(1)</sup>          | 3 %   |
| Nombre d'établissements 2027             | 399   |
| Nombre de salariés exerçant le métier    | 2 647 |
| Besoin en recrutement entre 2024 et 2027 | 225   |

### (B) Besoin en recrutement d'ici 2027... pour compenser les départs en retraite *Départ en retraite à 63 ans*

|   |     |
|---|-----|
| Nombre de salariés de 57 ans et plus en 2022 > départ en retraite entre 2024 et 2027<br><i>Source : BTS</i> | 108 |
|---|-----|

### (C) Besoin en recrutement d'ici 2027... pour compenser les autres départs *Ex. : reconversion, évolution professionnelle*

|  |       |
|--|-------|
| Taux de départ annuel <sup>(2)</sup>     | 15 %  |
| Besoin en recrutement entre 2024 et 2027 | 1 157 |

(1) TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen | Sources : Données Dares et Oxford Economics, retraitement et hypothèses Katalyse

(2) Hypothèse Katalyse (exploitation entretiens et recherches documentaires)

# Besoins en recrutement à horizon 3-5 ans

## Détail de la projection par famille de métiers

| Clé de répartition<br>par famille de métiers en 2027 <sup>(1)</sup> |      | Besoins<br>en recrutements |
|---|------|----------------------------|
| Hébergement   | 5 %  | 74                         |
| Cuisine   | 56 % | 834                        |
| Salle   | 36 % | 536                        |
| Transverse  | 3 %  | 45                         |
| <b>Besoins en recrutements entre 2024 et 2027</b>                   |      | <b>1 489</b>               |

Métiers de la salle et de la cuisine qui représentent actuellement **78 %** des effectifs du secteur en Guyane

(1) Données BMO (Besoins en Main d'Œuvre) 2024, retraitements Katalyse

---

## 01 Diagnostic socio-économique de la Guyane

---

## 02 État des lieux du secteur

---

## 03 Perspectives et tendances d'évolution

---

## 04 Besoins en emplois et compétences

---



## 05 Besoins en formation et bilan d'adéquation de l'offre en place

---

## 06 Enjeux et préconisations

# Besoins en formation et bilan d'adéquation de l'offre en place

## Ce qu'il faut retenir...

Les formations initiales et continues sont concentrées géographiquement. Les établissements du secteur perçoivent l'offre de formation (notamment initiale) comme insuffisante et mal adaptée aux besoins locaux. Les organismes de formation soulignent quant à eux des difficultés de financement et de mobilité pour les apprenants. Par ailleurs, les établissements recherchent des formations courtes et ciblées pour former rapidement leur personnel et soulignent son rôle essentiel pour maintenir et améliorer les compétences des employés. Enfin, la communication entre les établissements et les organismes de formation est un enjeu pour développer des programmes mieux adaptés.



**Concentration des formations** : des formations présentes principalement sur la Communauté d'Agglomération du Centre Littoral et la Communauté de Communes de l'Ouest Guyanais.



**Effectifs en formation** : évolutions variables des effectifs en formation initiale et continue.



**Perception des établissements** : des manques identifiés et des difficultés rencontrées dans l'accès à la formation.



**Perception des organismes de formation** : stabilité de l'offre mais des freins en matière de financement et de mobilité.



**Relations entre les acteurs** : renforcement de la collaboration entre les entreprises et les acteurs de la formation nécessaire pour améliorer la qualité des formations.

# La formation dans le secteur en Guyane

## Offre de formation

Concentration des formations principalement dans deux EPCI, la Communauté d'Agglomération du Centre Littoral (19) et la Communauté de Communes de l'Ouest Guyanais (15) :

- Quelques formations localisées dans la CC des Savanes (2) mais une absence de formation dans la CC de l'Est Guyanais.
- Des formations situées principalement à Cayenne, Saint-Laurent-du Maroni et Kourou.

Des formations principalement de type CAP et quelques BTS et BacPro :

- Notamment les CAP Cuisine, CAP commercialisation et services en hôtel café restaurant, CAP Poissonnier écailler...
- Quelques formations professionnelles également de niveau infrabac : classes de 2<sup>nd</sup>e professionnelle métiers de l'hôtellerie-restauration, classe de 1<sup>ère</sup> Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration.

« Les entreprises attendent des profils qualifiés et opérationnels rapidement mais il est aussi primordial de consacrer du temps à la formation des salariés pour faciliter leur intégration et leur fidélisation. »

Organisme de formation à Cayenne

FIGURE 20 : RÉPARTITION DES FORMATIONS INITIALES DISPENSÉES PAR EPCI

Sources : ONISEP, Carif-Oref, recherches documentaires ; retraitements Katalyse  
Cartographie : Cartes & Données

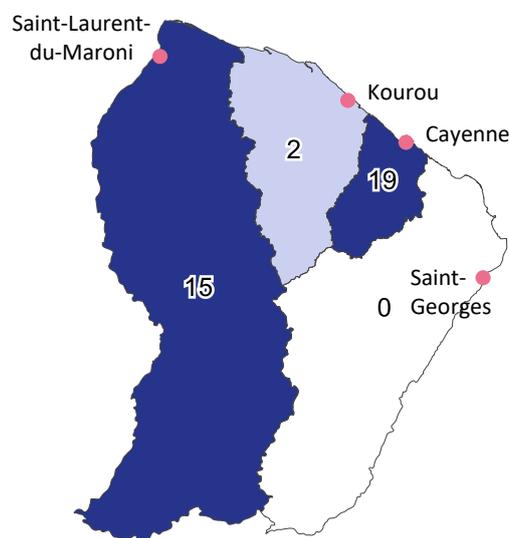
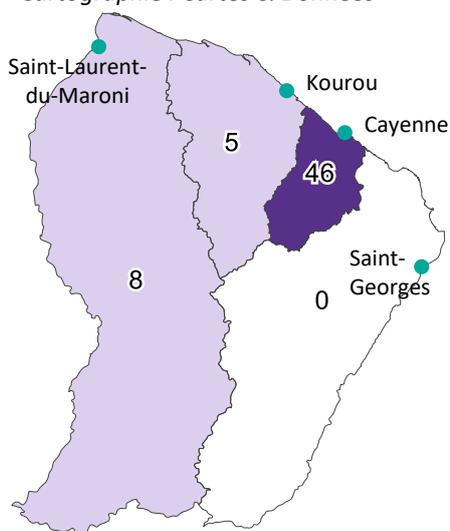


FIGURE 21 : RÉPARTITION DES FORMATIONS CONTINUES DISPENSÉES PAR EPCI

Sources : Carif-Oref, recherches documentaires ; retraitements Katalyse  
Cartographie : Cartes & Données



Concentration des formations principalement dans la Communauté d'Agglomération du Centre Littoral (46) :

- Absence de formation dans la CC de l'Est Guyanais (néanmoins des sessions de formations organisées à Saint-Georges).
- Comme pour les formations initiales, des formations situées principalement à Saint-Laurent-du Maroni, Cayenne et Kourou.

Des formations certifiantes voire diplômantes.

- En particulier les titres professionnels (réceptionniste, cuisinier, serveur en restauration, employé d'étage...) ainsi sur les CQP (barman, employé d'étage, manager d'exploitation des restaurations et hébergements).

Des formations courtes également spécifiques au secteur (certifiantes et non certifiantes) : hygiène (dont HACCP), permis d'exploitation, création et gestion d'un snack...

# La formation dans le secteur en Guyane

## Effectifs formés



FOCUS SUR LES EFFECTIFS EN FORMATION INITIALE EN 2023

Source : Base Cereq, 2023

| Formation   | Effectifs en 2023 | % de femmes | Évolution 2020-2023 |
|---|-------------------|-------------|---------------------|
| BacPro - Cuisine  | 26                | 62 %        | -7 %                |
| BacPro – Commercialisation et services en restauration  | 24                | 54 %        | -29 %               |
| BacPro Poissonnier écailler traiteur  | 10                | 30 %        | -50 %               |
| BacTechno – Sciences et technologies de l’hôtellerie et de la restauration                        | 27                | 67 %        | 167 %               |
| CAP – Commercialisation et services en hôtel café restaurant                                      | 56                | 64 %        | -4 %                |
| CAP – Cuisine   | 37                | 57 %        | -4 %                |
| CAP – Poissonnier écailler  | 15                | 27 %        | 29 %                |
| CAP – Pâtissier   | 14                | 64 %        | -6 %                |
| BTS – Management en hôtellerie-restauration option A : management d’unité de restauration         | 16                | 56%         | -44 %               |
| BTS – Management en hôtellerie-restauration option B : management d’unité de production culinaire | 3                 | 67%         | -29 %               |



### SALARIÉS

**24\*** Entrées en formation en 2022 financées par AKTO

**96\*** Entrées en formation en 2022 financées par le CPF des salariés relevant des entreprises du secteur



### ALTERNANCE



**47** contrats d'apprentissage en 2023 (+38 % par rapport à 2022) pour la branche HCR dont 26 % en CAP Cuisine



**2** contrats d'apprentissage en 2022 en hausse de 8 % par rapport à 2021 pour la branche RC



**7** contrats d'apprentissage en 2022 pour la branche RR

### DEMANDEURS D'EMPLOI



**440\*** Entrées en formation en 2022 dont **45 % pour des formations certifiantes** (parmi elles 40 % en cuisine, 20 % en hôtellerie et 5% en gestion restaurants-hôtels)

Source : AKTO

\*sur le périmètre HCR, RR, RC et RCLS

# La formation dans le secteur en Guyane

## Perception des organismes de formation

### Vision de l'offre de formation initiale et continue

- **Offre de formation assez stable** qui s'appuie sur des référentiels de formation officiels (notamment pour les CAP, Titres Professionnels, BTS...).
- Une offre principalement sur des **formations de base aux métiers et un manque de formation débouchant sur un niveau de diplôme plus élevé ou plus spécialisé** (mobilité de certains apprenants en métropole pour se former dans certains cas).

### Infrastructures de formation

- **Peu d'établissements qui bénéficient d'un plateau technique** (hôtel pédagogique, restaurant pédagogique, cuisine pédagogique...) en propre → mise en place de partenariats avec des entreprises ou avec d'autres organismes de formation.
- Des **organismes de formation qui s'adaptent au territoire pour attirer les apprenants et conduire les formations** notamment en organisant des sessions de formation en dehors de leur implantation principale (notamment à l'Est et à l'Ouest).

### Relation avec les acteurs du territoire

- **Relations inégales** avec les acteurs sur le territoire :
  - **Peu d'entreprises qui sollicitent les organismes de formation** pour former leurs salariés faute de temps, d'effectifs, de financements...
  - Des **problématiques soulevées au sujet des interactions avec AKTO** : référencement sur Certidev, refus de financements, complexité administrative...
  - **Volonté de travailler davantage avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi** (Mission locale, France Travail...).

### Freins et besoins

- **Difficultés de financements et liées à la mobilité** (dont logement) principaux freins pour les apprenants pour accéder à la formation et maintenir les sessions de formations.
  - **Mise en place de solutions par les organismes de formation** en particulier pour loger les apprenants (ex : partenariats avec des hôtels).
  - Besoin des organismes de formation **d'être accompagnés sur les volets sociaux pour soutenir les apprenants durant leur formation.**
- Difficultés des organismes de formations à assurer le **suivi des apprenants en entreprises.**

Des organismes de formation **conscients des difficultés et des freins en Guyane** mais qui **cherchent à s'adapter pour assurer la tenue des formations.**

# Perception de l'offre de formation initiale par les établissements

## Qualité et adéquation de la formation

- **Manque des compétences fondamentales** nécessaires pour exercer dans le secteur (dont le SBAM / posture / savoir-être).
- **Formations jugées trop théoriques** et insuffisamment pratiques (dont réalité de la pression et de l'environnement de travail).
- **Enseignement en Guyane resté en « stagnation »** par rapport à ce qui est enseigné en métropole sur la technique (cuisine).

## Rôle des organismes de formation

- **Manque de communication** et de collaboration entre les entreprises et les établissements de formation (complicant ainsi la mise en place de formations adaptées).
- **Formateurs pas toujours perçus comme suffisamment qualifiés** ou adaptés aux réalités locales.

## Offre de formation

- **Offre proposée perçue comme insuffisante** (y compris sur les contrats d'apprentissage) **ou mal adaptée aux besoins locaux**.
- **Difficulté à recruter des candidats qualifiés** poussant les employeurs à former eux-mêmes les nouveaux salariés.

## Apprentissage et stages

- **Difficulté de mise en place des contrats d'apprentissage** alors qu'ils sont reconnus comme une voie importante pour l'acquisition des compétences pratiques.
- **Passage par de la formation interne** ou des stages pour combler les lacunes.

Une connaissance générale des formations proposées mais une insatisfaction globale poussant certains dirigeants vers une forme de résignation.

# Perception de l'offre de formation continue par les établissements

## Importance de la formation continue



- **Perception d'un rôle essentiel** pour maintenir et améliorer les compétences des employés sur des thématiques variées (ex. : cuisine, sécurité au travail, savoir-être).
- **Nécessaire recours à la formation continue** pour s'adapter aux nouvelles technologies (ex. : outils numériques et systèmes automatisés).

## Freins au recours



- **Problématiques logistiques** comme le décalage horaire ou l'accès au numérique pour suivre des formations en ligne par exemple.
- **Question de coût et de disponibilité** des employés pour suivre les formations comme freins majeurs → nécessité pour les employeurs de jongler entre formation et maintien des opérations quotidiennes.

## Rôle des organismes de formation



- **Amélioration à envisager en matière de collaboration** entre les entreprises et les établissements pour développer des programmes de formation continue encore mieux adaptés.
- **Relatif manque de réactivité perçu** pour répondre aux besoins urgents des entreprises.

## Stratégie des entreprises



- **Réalisation par certains établissements de formation en interne** afin de répondre à leurs besoins spécifiques.
- **Recherche de formations courtes et ciblées** qui permettent aux employés de se former rapidement sans s'absenter trop longtemps de leur poste.

→ Une formation continue vue comme l'option privilégiée pour former le personnel (notamment dans un contexte où l'employeur mise sur le savoir-être plus que sur les compétences techniques lors de l'embauche).

# Pistes d'amélioration à envisager selon les établissements



## FORMATION INITIALE

- **Renforcement des compétences de base** (ex. : compétences fondamentales souvent absentes chez les jeunes diplômés, remise à niveau).
- **Adaptation des programmes** (accroissement de la part de formation pratique pour mieux préparer les étudiants aux réalités du métier, alignement des formations avec les besoins des entreprises guyanaises).
- **Renforcement des collaborations avec les entreprises** (partenariats plus étroits entre les établissements de formation et les entreprises, encouragement des stages et de l'apprentissage pour offrir une expérience pratique aux étudiants).
- **Amélioration de la qualité des formateurs** (recrutement de formateurs plus qualifiés et expérimentés pour dispenser des formations de meilleure qualité).



## FORMATION CONTINUE

- **Développement des formations courtes et ciblées** (création de modules sur des compétences ciblées permettant une mise à jour rapide des compétences sans perturber les opérations quotidiennes).
- **Adaptation aux spécificités locales** (adaptation aux réalités et aux besoins des entreprises guyanaises tout en tenant compte des contraintes locales comme le décalage horaire par exemple).
- **Flexibilité et accessibilité** (développement de l'offre de formation en local, organisation de formation en présentiel pour les compétences nécessitant une pratique directe).
- **Renforcement de la collaboration et de la communication et mutualisation des ressources** (ex. : mutualisation entre entreprises pour organiser des formations communes et réduire les coûts).

*Des demandes de contact avec AKTO sur des sujets de formation (financement, en local non à distance)*

---

## 01 Diagnostic socio-économique de la Guyane

---

## 02 État des lieux du secteur

---

## 03 Perspectives et tendances d'évolution

---

## 04 Besoins en emplois et compétences

---

## 05 Besoins en formation et bilan d'adéquation de l'offre en place

---



## 06 Enjeux et préconisations

# Préconisations : 4 enjeux principaux à relever

## Enjeu A : Mettre en adéquation les besoins des entreprises et l'offre de formation proposée

- Nécessité de renforcer les compétences de base (savoir-être, compétences métiers ...).
- Enjeux autour de l'accompagnement proposé aux apprenants pour accéder à la formation ainsi que l'accueil fait au sein des entreprises.
- Répartition territoriale des formations inégale (peu de formations à l'ouest, absence de formation à l'est).



## Enjeu B : Pérenniser et développer les entreprises

- Entreprises ayant besoin d'accompagnement pour s'adapter aux évolutions actuelles et se développer notamment sur les volets RH, technologiques et réglementaires.
- Nécessité de faire évoluer l'offre et d'assurer une montée en gamme.



## Enjeu C : Renforcer l'attractivité du secteur et de ses métiers

- Difficultés de recrutement et de fidélisation importantes qui concernent l'ensemble des métiers de l'hébergement et de la restauration.
- Nécessité pour les entreprises de réussir à fidéliser les profils (dont proposition de parcours professionnel).
- Freins au recrutement qui perdurent (manque de compétences, conditions de travail, cartes de séjour...).



## Enjeu D : Participer à la structuration de la filière tourisme au sens large

- Secteur de l'hébergement et de la restauration au cœur de la stratégie touristique du territoire.
- Mobilisation nécessaire de l'ensemble des acteurs du tourisme pour structurer la filière en Guyane.
- Montée en gamme de l'offre touristique qui constitue un enjeu pour les entreprises de la filière.



# Identification des actions par enjeux

## Enjeu A : Mettre en adéquation les besoins des entreprises et l'offre de formation proposée

| DESCRIPTION   | NOTATION  |
|---|---|
| <p><b>Expérimentation « sourcing – formation – insertion dans l'emploi »</b></p> <p><b><u>Commentaires</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cibler les besoins           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les besoins des entreprises → diagnostic flash</li> </ul> </li> <li>2) Accompagner les organismes de formation           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification de la compétence de l'OF pour réaliser l'action de formation (infrastructures, accès ...)</li> <li>• Mutualisation et mise à disposition de plateaux techniques dédiés</li> </ul> </li> <li>3) Constituer une cohorte d'apprenants           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validation et « recrutement » des profils pour la formation</li> <li>• Mise en place d'actions pour prévenir les freins périphériques (mobilité, numériques...) dont valorisation de l'accompagnement social pour les apprentis</li> <li>• Validation de l'engagement des apprenants par l'intermédiaire de visites en entreprises (« actions d'immersion »)</li> <li>• Mobilisation des partenaires du territoire (Mission Locale, LADOM, France Travail, Cap Emploi...)</li> </ul> </li> </ol> <p><b><u>Action de branche / AKTO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Branche &amp; AKTO : structuration de l'expérimentation et mobilisation des partenaires</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeu : très important</li> <li>• Effort : très important</li> </ul> |

# Identification des actions par enjeux

## Enjeu B : Pérenniser et développer les entreprises

| NUMÉRO | DESCRIPTION   | NOTATION  |
|--------|---|---|
| B1     | <p><b>Valoriser et faciliter l'accès à l'offre PCRH proposée par AKTO</b></p> <p><b>Commentaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des actions de valorisation déjà conduites par AKTO pour faire connaître le dispositif (mais peu utilisé aujourd'hui)</li> <li>• Convention financière avec la DREETS (financement à 50 %)</li> <li>• Réflexion quant à des PCRH collectives (modalité à pousser, en cas de faisabilité)</li> </ul> <p><b>Action de branche / AKTO :</b> AKTO via ses échanges réguliers avec les entreprises ; relai d'information par la branche → travail du quotidien (relai à réaliser auprès des acteurs institutionnels)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeu : faible</li> <li>• Effort : faible</li> </ul> |
| B2     | <p><b>Exploiter les associations en place afin de renforcer les collaborations entre dirigeants</b></p> <p><b>Commentaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientation action concrète / partage de bonnes pratiques</li> <li>• Mise en place des réseaux de mentorat pour permettre aux nouveaux dirigeants de bénéficier de l'expérience de leurs pairs</li> <li>• Inclusion dans le projet de PCRH collective ?</li> </ul> <p><b>Action de branche / AKTO :</b> centralisation du travail par AKTO</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeu : faible</li> <li>• Effort : faible</li> </ul> |

# Identification des actions par enjeux

## Enjeu C : Renforcer l'attractivité de la branche et des métiers

| NUMÉRO | DESCRIPTION  | NOTATION   |
|--------|--|--|
| C1     | <p><b>Communiquer sur les métiers et les possibilités de parcours professionnels au sein des établissements</b></p> <p><u>Commentaires</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en valeur de trajectoires et de parcours réussis (témoignages)</li> </ul> <p><b>Action de branche / AKTO :</b> travail à mener par AKTO avec les Organismes de formation (en accord avec l'apprenant)</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enjeu : important</li> <li>Effort : moyen</li> </ul>  |
| C2     | <p><b>Proposer un parcours de formation mixte Guyane / Antilles / Métropole (ou pays voisins)</b></p> <p><u>Commentaires</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avec obligation de travail en Guyane au retour ?</li> <li>Appui sur LADOM</li> <li>Appui sur le dispositif Mobilité d'AKTO</li> <li>Complémentarité entre AKTO et LADOM à clarifier (quand mobiliser qui et sur quoi)</li> </ul> <p><b>Action de branche / AKTO :</b> action à pousser si nécessaire (si pas de formation en local) / nécessité de rappeler aux différents partenaires de l'existence dispositif</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enjeu : important</li> <li>Effort : faible</li> </ul> |

# Identification des actions par enjeux

## Enjeu D : Participer à la structuration de la filière tourisme au sens large

| NUMÉRO | DESCRIPTION  | NOTATION   |
|--------|--|--|
| D1     | <p><b>Lutter contre l'économie informelle de manière structurée</b></p> <p><b>Commentaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail à mener par l'Etat</li> </ul> <p><b>Action de branche / AKTO</b> : pas d'action spécifique → à la charge de l'Etat</p>   | /  |
| D2     | <p><b>Développer des actions communes tourisme / hébergement &amp; restauration</b></p> <p><b>Commentaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Echange à faciliter entre les différents acteurs concernés (avoir les mêmes informations au même moment)</li> <li>• Participation plus active aux réflexions relatives au développement touristique</li> <li>• Des projets à anticiper</li> <li>• Besoins spécifiques (formation, investissement, test de concept, communication, offre groupée...)</li> </ul> <p><b>Action de branche / AKTO</b> : centralisation par AKTO sur le sujet de la formation</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeu : important</li> <li>• Effort : Très important</li> </ul> |

# Conditions de réussite du plan d'actions

1

**Concentrer les efforts, de la part d'AKTO et des branches, sur l'expérimentation** « sourcing – formation – insertion dans l'emploi » (action phare du plan d'actions répondant à plusieurs enjeux stratégiques).

2

**Poursuivre / renforcer les échanges réguliers entre les entreprises, AKTO, les organismes de formation et les partenaires territoriaux** (ex. : Comité Territorial pour l'Emploi, LADOM) notamment autour des actions-phares à imaginer, mettre en place et déployer (exemple : expérimentation « sourcing – formation – insertion dans l'emploi »).

3

**Faire prendre conscience aux entreprises de l'hébergement et la restauration de leurs impacts individuels et collectifs** sur :

- L'attractivité de la branche et de ses métiers.
- L'image et la qualité de l'offre touristique (réussir à les faire prendre part au déploiement de la stratégie touristique).

4

**Mesurer l'impact des actions menées par AKTO et les branches en matière de communication et de diffusion des informations** (de nombreux moyens mobilisés notamment en matière de communication sans pour autant une bonne connaissance des outils / dispositifs / informations de la part des entreprises).

- En fonction, imaginer de nouveaux moyens de valoriser les actions entreprises par AKTO notamment (appui sur la mesure des impacts).

# Conclusion de l'étude

En conclusion, le secteur de l'hébergement et de la restauration en Guyane se trouve à un **carrefour crucial**, confronté à des défis majeurs tout en disposant d'opportunités devant lui permettre de **se renforcer et se structurer**. La Guyane, avec sa croissance démographique importante, sa dynamique entrepreneuriale et sa culture de la restauration, possède des **atouts pour le développement du secteur**. Cependant des **obstacles importants demeurent** comme les lacunes en matière de réseau, les difficultés de mobilité ou encore le taux de chômage élevé.

Les enjeux liés aux emplois et aux compétences sont particulièrement pressants. **Les établissements du secteur doivent faire face à des difficultés persistantes de recrutement et de fidélisation des employés**, aggravées par un manque de personnel qualifié et un turnover élevé. Ces défis soulignent l'importance cruciale de **repenser les stratégies de gestion des ressources humaines**, en mettant l'accent sur la formation, l'amélioration des conditions de travail, et la valorisation du savoir-être et de l'expérience client.

**La formation apparaît comme un levier essentiel** pour surmonter ces obstacles. Pourtant, l'offre actuelle est jugée insuffisante et inadaptée aux besoins spécifiques du territoire. **Il est donc impératif de renforcer la collaboration entre les entreprises et les organismes de formation** pour développer des programmes plus pratiques et mieux alignés sur les réalités du marché. L'expérimentation « sourcing – formation – insertion dans l'emploi » représente une initiative prometteuse dans cette direction, visant à cibler précisément les besoins des entreprises et à mutualiser les ressources pour un impact maximal.

Au-delà de cette expérimentation, élément phare du plan d'action co-construit, d'autres axes de travail en matière de formation doivent être poursuivis ou engagés. Il s'agit notamment de **mettre en adéquation les besoins des entreprises avec l'offre de formation**, de **renforcer les compétences de base**, et d'**adapter les programmes éducatifs aux réalités locales**. Parallèlement, la **pérennisation et le développement des entreprises nécessitent un accompagnement accru** notamment en matière de gestion des ressources humaines. Enfin, la **structuration de la filière tourisme**, à travers la mobilisation de tous les acteurs concernés, est essentielle pour proposer une offre touristique de qualité et diversifiée au sein de laquelle le secteur de l'hébergement et de la restauration doit jouer un rôle clé.

**Les présents travaux menés** par les branches professionnelles (à travers leurs représentants paritaires), l'Etat, la Collectivité Territoriale de Guyane et AKTO **doivent être exploités pleinement afin de donner l'opportunité au secteur de l'hébergement et la restauration de s'assurer une place solide et rayonnante au sein de l'économie guyanaise**.