

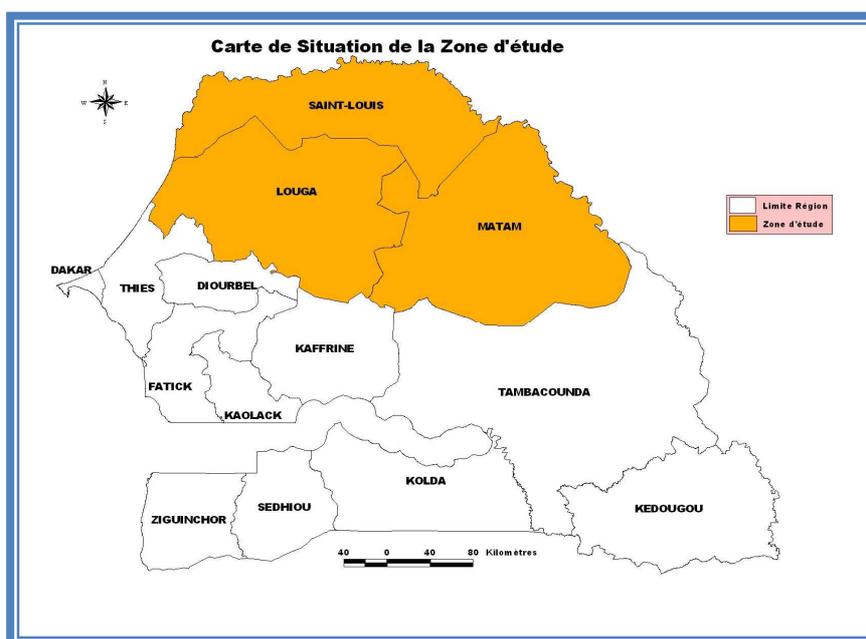


République du Sénégal
Un Peuple – Un But – Une Foi

Ministère de la Formation professionnelle,
de l'Apprentissage et de l'Artisanat



SEN/024 – Programme d'appui à la mise en œuvre de la réforme de l'ETFP, avec concentration dans les régions nord du Sénégal



REALISATION DES ETUDES PRELIMINAIRES DANS LE SECTEUR DU TOURISME

Rapport Final

MFPAA JUIN 2012

Equipe Tourisme: Sala SALL – Awa NDIR - Cheikh Sadibou SIDIBE – Ndèye Awa BADJI – Maïmouna KANTE

Ministère de la Formation Professionnelle, de l'Apprentissage et de l'Artisanat Cité Sicap Keur Guorgui Sacré-Cœur Pyrotechnie III-Immeuble Y1C BP : 45017 Dakar-Fann/Tél : 33 864 76 36

Table des matières

| | |
|---|---|
| REMERCIEMENTS | 4 |
| LISTE DES SIGLES ET ACCRONYMES | 5 |
| RESUME | 6 |
| INTRODUCTION | 8 |
| I. CONTEXTE, CADRE GEOGRAPHIQUE ET PROBLEMATIQUE DE L'ETUDE..... | 9 |
| 1.1. Contexte | 9 |
| 1.1.1 Le cadre d'orientation stratégique | 99 |
| 1.1.2 La situation socioéconomique | 10 |
| 1.2. Cadre géographique de l'étude..... | 1111 |
| 1.2.1 Approche globale ZCO | Erreur. Il segnalibro non è definito. 11 |
| 1.2.2 Approche spécifique | Erreur. Il segnalibro non è definito. 11 |
| 1.3. Problématique | 2313 |
| 1.3.1 Cadre général | Erreur. Il segnalibro non è definito. 13 |
| 1.3.2 Cadre spécifique | Erreur. Il segnalibro non è definito. 6 |
| 1.3.2.1 Le Tourisme dans la région de Saint-Louis | 16 |
| 1.3.2.2 Le Tourisme dans la région de Louga | Erreur. Il segnalibro non è definito. 21 |
| 1.3.2.3 Le Tourisme dans la région de Matam | Erreur. Il segnalibro non è definito. 22 |
| II. OBJECTIFS DE L'ETUDE ET RESULTATS ATTENDUS | 23 |
| 2.1. Objectif général | 23 |
| 2.2. Objectifs spécifiques | 23 |
| 2.3. Résultats attendus | 24 |
| III.METHODOLOGIE..... | 25 |
| 3.1 Chronogramme des études | 25 |
| 3.2 Description des activités | 318 |
| 3.2.1 Rencontre avec les différents acteurs | 318 |
| 3.2.2 Validation de la Méthodologie..... | 318 |
| 3.2.3 Etudes qualitatives..... | 318 |
| 3.2.4 Etudes quantitatives | 319 |
| 3.2.5 Analyse et Recommandations | 31 |
| IV. RESULTATS DE L'ETUDE..... | 31 |
| 4.1 Etat des lieux du système de formation touristique..... | 31 |
| 4.1.1 Rappel historique | 31 |
| 4.1.2 Politiques et programmes de formation et de promotion touristique | 32 |
| 4.2 Situation actuelle de l'offre de formation | 3137 |
| 4.2.1 Dans la ZCO | 3137 |
| 4.2.2 Hors ZCO..... | 3139 |
| V. ETUDE QUANTITATIVE DU SECTEUR DU TOURISME..... | 41 |
| 5.1 Le marché du travail et de la formation | 41 |
| 5.1.1 Les caractéristiques du marché du travail | 41 |
| 5.1.1.1 Activité principale | 41 |
| 5.1.1.2 Année de début d'exercice..... | 41 |
| 5.1.1.3 Propriétaire de l'entreprise | 42 |
| 5.1.1.4 Tenue d'outils de gestion | 42 |
| 5.1.1.5 Localisation par rapport à l'habitat | 44 |
| 5.1.1.6 Types d'hôtel..... | Erreur. Il segnalibro non è definito. |
| 5.1.1.7 Taille de l'entreprise | Erreur. Il segnalibro non è definito. |
| 5.1.1.8 Volume du service..... | 46 |
| 5.1.1.9 Valeur du service pour les hôtels..... | 47 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 5.1.1.10 | Equipement de l'entreprise (moins de 5 ans) | 48 |
| 5.1.1.11 | Equipement de l'entreprise (plus de 5 ans) | 48 |
| 5.1.1.12 | Valeur de l'équipement | 48 |
| 5.1.2 | Les caractéristiques du marché de la formation | 48 |
| 5.1.2.1 | Types de formation | 48 |
| 5.1.2.2 | Taux d'alphabétisation | 49 |
| 5.1.2.3 | Niveau d'instruction | 49 |
| 5.1.2.4 | Grade ou diplôme le plus élevé | 49 |
| 5.1.2.5 | Diplôme de formation professionnelle..... | 49 |
| 5.1.2.6 | Paiement de la formation | 49 |
| 5.2 | Hygiène, sécurité et environnement des structures hôtelières | 50 |
| 5.2.1 | Types de déchets générés par l'entreprise | 50 |
| 5.2.2 | Mode de gestion des déchets..... | 50 |
| 5.2.3 | Impact des déchets sur l'environnement | 51 |
| 5.2.4 | Mesures de sécurité | 51 |
| 5.3 | Profil du personnel permanent des entreprises hôtelières..... | 52 |
| 5.3.1 | Genre du personnel permanent | 52 |
| 5.3.2 | Nombre moyen de personnes selon la saison | 52 |
| 5.3.3 | Age moyen..... | 53 |
| 5.3.4 | Lien de parenté avec le propriétaire | 53 |
| 5.3.5 | Nationalité | 53 |
| 5.3.6 | Lieu de provenance | 54 |
| 5.3.7 | Niveau de qualification | 54 |
| 5.3.8 | Type de contrat | 55 |
| 5.3.9 | Possession d'un bulletin de paie | 55 |
| 5.3.10 | Forme de paiement | 55 |
| 5.3.11 | Montant/Valeur de la rémunération | 56 |
| 5.3.12 | Congés..... | 56 |
| 5.3.13 | Formation avant entrée dans l'entreprise | 57 |
| 5.3.14 | Programme de renforcement des capacités..... | 57 |
| 5.3.15 | Souhait d'améliorer la formation | 58 |
| 5.3.16 | Formation souhaitée | 58 |
| VI. | SYNTHESE DES RESULTATS DE L'ETUDE QUANTITATIVE | 60 |
| 6.1 | Sur la marché du travail et da la formation..... | 60 |
| 6.2 | Sur les entreprises hôtelières de la ZCO | 60 |
| 6.3 | Sur le profil du personnel permanent des entreprises | 61 |
| VII. | SYNTHESE DE LA DEMANDE DE FORMATION DANS LA ZCO... .. | 61 |
| VIII. | RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION..... | 62 |
| 8.1 | Recommandations..... | 62 |
| 8.2 | Conclusion..... | 64 |
| | ANNEXES..... | 65 |
| I. | Présentation des métiers identifiés/Filières..... | 65 |
| II. | Présentation des fonctions de travail | 66 |
| III. | Liste des structures et personnes rencontrées | 71 |
| IV. | Liste des réceptifs | 73 |
| V. | Liste des sites historiques..... | 78 |
| VI. | Questionnaire tourisme..... | 81 |
| VII. | Tableaux | 101 |

COMPOSITION EQUIPE TOURISME :

SALLA SALL, Ministère de la Formation professionnelle, de l'Apprentissage et de l'Artisanat
AWA NDIR, Ministère de la Formation professionnelle, de l'Apprentissage et de l'Artisanat
CHEIKH SADIBOU SIDIBE, Lycée d'Enseignement technique et de la Formation professionnelle de Thiès
NDEYE AWA BADJI, Service Régional du tourisme Saint-Louis
MAIMOUNA KANTE, Ministère de la Formation professionnelle, de l'Apprentissage et de l'Artisanat

REMERCIEMENTS

L'équipe Tourisme tient à remercier chaleureusement toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué à l'élaboration de ce rapport.

Soulignons tout d'abord l'appui considérable du Ministre de la Formation professionnelle, de l'Apprentissage et de l'Artisanat, qui n'a ménagé aucun effort dans la réalisation de cette mission ô combien passionnante et formatrice, dans le seul but de faire des agents du ministère, de potentiels chercheurs et concepteurs rompus à la tâche, aptes à relever les défis face à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une étude quelle qu'elle soit.

Au niveau de la Coopération Luxembourgeoise, l'appui soutenu des responsables techniques ainsi que de tout le personnel travaillant dans le projet SEN/024 est à saluer. Leur collaboration et leur disponibilité a beaucoup contribué à faciliter la mission. Les acteurs du Tourisme (hôteliers, restaurateurs, guides, conservateurs, etc.) ont aussi apporté leur aide et assistance pour un bon déroulement de l'étude. La qualité de l'accueil a été très appréciée et par devers eux, nos remerciements s'adressent également aux services régionaux et aux autorités déconcentrées de la ZCO.

Une mention spéciale pour l'équipe technique, particulièrement pour M. Maléye Amadou Diagne Conseiller technique Principal du Projet SEN/024, dont le soutien et la volonté ferme de pousser les équipes vers le meilleur de leur performance a toujours prévalu, sans oublier le vœu de réussite et les encouragements renouvelés envers les groupes sectorielles. Ces sincères remerciements vont aussi à l'endroit de M. Amath SOW, Consultant au Cabinet Fradev-Afrique et à M. Arona TOURE, Consultant statisticien, qui ont tous manifesté leur appui, chacun par rapport à son domaine de compétence.

Enfin merci aux différentes équipes avec lesquelles on a partagé les moments de gaieté et de peine durant tout le long de l'étude. Ces expériences mutuelles ont été très enrichissantes pour chacun d'entre nous puisqu'elles nous ont forgé et appris le sens des relations humaines.

LISTE DS SIGLES ET ACCRONYMES

| | |
|----------------|---|
| AITR | : Association Italienne pour le Tourisme Responsable |
| ANSD | : Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie |
| APC | : Approche par Compétences |
| AST | : Analyse de Situation de Travail |
| CDSMT | : Cadre de Dépenses Sectorielle à Moyen Terme |
| CETF | : Centre d'Enseignement technique Féminin |
| CRETf | : Centre Régional d'Enseignement technique Féminin |
| DPES | : Document de Politique économique et sociale |
| DSRP | : Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté |
| ETFP | : Enseignement technique et Formation professionnelle |
| FPT | : Formation professionnelle et technique |
| FSP | : Fond de Solidarité Prioritaire |
| IDH | : Indice de Développement Humain |
| LPST | : Lettre de Politique Sectorielle du Tourisme |
| MFPAA | : Ministère de la de la Formation Professionnelle, de l'Apprentissage et de l'Artisanat |
| OMD | : Objectifs du Millénaire pour le Développement |
| OMT | : Organisation Mondiale du Tourisme |
| PDEF | : Programme Décennal de l'Education et de la Formation |
| PDIS | : Plan de Développement Intégré de la Santé |
| PNDS | : Plan National de Développement Sanitaire |
| PNUD | : Programme des Nations Unies pour le Développement |
| PST | : Programme Sectoriel des Transports |
| RGPH | : Recensement Général de la Population et de l'Habitat |
| SEN/024 | : Projet d'appui la mise en œuvre de la réforme de l'ETFP |
| SES | : Situation Economique du Sénégal |
| SCA | : Stratégie de Croissance Accélérée |
| TICAA | : Tourisme -Industries Culturelles Artisanat d'Art |
| UGB | : Université Gaston Berger |
| UNESCO | : Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture |
| ZCO | : Zone de Concentration Opérationnelle |

RESUME

Dans le cadre du Programme SEN 024, une étude a été réalisée et a déjà permis de dresser le portrait des secteurs économiques de la Zone de Concentration Opérationnelle et d'en déterminer les plus porteurs.

Le Tourisme a été retenu comme un des secteurs dominants de la ZCO. Afin de préciser la demande réelle et potentielle qui émerge de ce secteur, la présente étude préliminaire est mise en œuvre.

Cette étude préliminaire est prévue pour mieux caractériser ce secteur et aider à un « choix judicieux des programmes de formation les plus appropriés à développer ».

Pour atteindre cet objectif, l'étude doit porter sur des informations aidant à la prise de décision pour le développement de programmes de formation et en cas de besoin, répondre aux questions centrales suivantes :

- La fonction de travail étudiée correspond-t-elle bien à une réalité du marché du travail?
- La fonction de travail est-elle suffisamment bien définie pour mettre en chantier le développement de programmes?
- Les besoins quantitatifs sont-ils suffisants, pour investir dans le développement de programmes dans le secteur du tourisme ?
- L'offre de formation actuelle peut-elle répondre aux besoins, si non, quels changements faut-il y apporter?
- Quelles orientations faudra-t-il déterminer pour le développement de programmes de formation dans le secteur du tourisme?
- Dispose-t-on de toutes les informations pour réaliser l'Analyse de Situation de Travail (AST), notamment les types de personnes qui participeront à l'AST et le bassin d'entreprises d'où elles devraient provenir?
- Dans quels établissements les programmes de formation devront-ils être implantés?
- Si plusieurs travaux de développement sont recommandés en conclusion de l'étude, quelle priorité accorder à chacun?

Une exploitation des données de cette étude permet de répondre sans équivoque à ces questions.

Parmi les acteurs ou professionnels du Tourisme évoluant dans le secteur, les gérants des structures hôtelières sont les plus nombreux. Ils sont suivis des restaurateurs, des guides et des gérants d'agences de voyage. Les hôteliers ne sont pas très bien représentés dans les régions de Louga et de Matam. Ils expriment des besoins de formation liés aux techniques de leur métier tandis que les restaurateurs et les gérants d'agences de voyage expriment des besoins de formation liés respectivement au fonctionnement et à la modernisation de leur métier.

Les mêmes besoins reviennent chez les guides touristiques.

Pour accompagner l'évolution du Tourisme, des métiers de services se développent ou sont fortement demandés dans la ZCO :

1. Communication en langues étrangères appliquées au Tourisme,
2. Technicien en informatique,
3. Technicien en gestion et comptabilité.

Localisation de la demande :

Elle est très inégalement répartie dans les différentes régions comme le montre le tableau suivant :

Les besoins en formation par région

| | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Total | |
|-------------------|--------------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
| | Effectifs | % | Effectifs | % | Effectifs | % | Effectifs | % |
| | Hôtel | | | | | | | |
| Oui | 3 | 100,0% | 22 | 63,2% | 17 | 100,0% | 42 | 76,8% |
| Non | 0 | 0,0% | 13 | 36,8% | 0 | 0,0% | 13 | 23,2% |
| | 3 | 100,0% | 34 | 100,0% | 17 | 100,0% | 54 | 100,0% |
| Auberge | | | | | | | | |
| Oui | 3 | 100,0% | 46 | 74,2% | 3 | 100,0% | 52 | 76,5% |
| Non | 0 | 0,0% | 16 | 25,8% | 0 | 0,0% | 16 | 23,5% |
| | 3 | 100,0% | 62 | 100,0% | 3 | 100,0% | 68 | 100,0% |
| Restaurant | | | | | | | | |
| Oui | 0 | 0,0% | 40 | 47,6% | 0 | 0,0% | 40 | 47,6% |
| Non | 0 | 0,0% | 44 | 52,4% | 0 | 0,0% | 44 | 52,4% |
| | 0 | 0,0% | 84 | 100,0% | 0 | 0,0% | 84 | 100,0% |
| Total | | | | | | | | |
| Oui | 6 | 100,0% | 108 | 59,7% | 20 | 100,0% | 134 | 64,8% |
| Non | 0 | 0,0% | 73 | 40,3% | 0 | 0,0% | 73 | 35,2% |
| | 6 | 100,0% | 180 | 100,0% | 20 | 100,0% | 206 | 100,0% |

Source : enquêtes quantitatives, Octobre 2012

En moyenne, 65% des personnels des structures hôtelières et des restaurants ont émis un besoin en formation.

Sur **l'offre de formation** disponible face à cette demande, le constat est qu'elle ne prend quasiment pas en compte les guides touristiques et la plupart du personnel en activité dans les structures hôtelières et dans les restaurants.

Au niveau des centres de formation (CRETf et CETf), l'offre de formation existante ne prend pas entièrement en charge l'ensemble des besoins identifiés.

L'objectif majeur étant de répondre aux attentes en termes de formation et de renforcement de capacités des principaux acteurs du tourisme (Guides touristiques, Cuisiniers, Gérants de Bar, Femmes de Chambre, Gérants d'agences de voyage, Réceptionniste, Hôtelières...), il urge de mettre en place un dispositif de formation adapté à chaque catégorie de cible et suivant les modalités ci-après : formation initiale, formation continue, apprentissage, formation alternée, etc. ;

Pour le cas de l'UGB, le Master 2 en Tourisme ne prend pas totalement en charge les métiers liés au Tourisme. A l'avenir, d'autres filières porteuses ayant trait au secteur touristique doivent être prévues pour intégrer l'ensemble des préoccupations afférentes aux métiers du Tourisme.

Ce diagnostic du secteur du tourisme est sous-tendu par une collecte d'informations et des enquêtes effectuées auprès des acteurs ciblés par l'étude. Les résultats ainsi obtenus permettent non seulement de caractériser l'offre de formation dans la ZCO, mais aussi et surtout de prendre les mesures idoines pour mieux répondre aux exigences actuelles en la matière. A ce titre, des recommandations sont formulées et des pistes d'actions proposées.

INTRODUCTION

Dans le cadre du partenariat entre le Gouvernement du Sénégal et le Gouvernement du Grand Duché de Luxembourg, la présente étude préliminaire contribue à l'atteinte des objectifs de la composante SEN 024 notamment celui du « Programme d'Appui à la Mise en Œuvre de la Formation professionnelle et technique (FPT), avec Concentration dans les Régions Nord du Sénégal (Louga, Saint-Louis, Matam) ».

A cet effet, cette étude cherche à préciser les informations permettant d'améliorer la formation dans le secteur du Tourisme après le diagnostic du secteur.

Pour y parvenir, l'étude intègre les stratégies nationales de réduction de la pauvreté de moitié d'ici 2015 (DSRP, SCA) et l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD). Au niveau sectoriel, elle s'appuie fondamentalement sur la formation professionnelle et technique qui est un maillon important du secteur de l'éducation et qui constitue la deuxième priorité du Programme Décennal de l'Education et de la Formation (PDEF).

Pour rappel, les objectifs assignés à ce sous-secteur sont :

- mettre sur le marché du travail une main d'œuvre qualifiée en réponse aux besoins du secteur productif et de l'économie nationale en ouvriers, ouvriers qualifiés, employés, techniciens, agents de maîtrise et techniciens supérieurs ;
- promouvoir le savoir agir, l'employabilité et la créativité chez les jeunes en les préparant à devenir des acteurs performants dans la vie active ;
- accroître le taux de qualification professionnelle et technique au sein de la population¹.

Il faut signaler que la formation professionnelle et technique recouvre la formation initiale, la formation continue et l'insertion des formés. Son champ s'étend aussi à l'apprentissage en tant que formation professionnelle non formelle ayant pour objectif la mise en place de processus de qualification normés et adaptés.

Dans cette perspective, les résultats attendus à travers le partenariat entre les Gouvernements du Sénégal et le Grand Duché de Luxembourg sont les suivants :

- le renforcement du système de gestion de la FPT avec notamment l'implantation de l'approche par compétences ;
- le renforcement de la qualité de la FPT ;
- l'accroissement des capacités d'accueil du dispositif de la FPT de la zone de concentration opérationnelle (ZCO) ;
- le développement d'un dispositif d'appui et de suivi à l'insertion socioprofessionnelle.

Pour l'atteinte des objectifs du Ministère de la Formation Professionnelle, de l'Apprentissage et de l'Artisanat (MFCAA) et de la composante SEN 024, plusieurs missions ont été déroulées et la présente étude préliminaire vient compléter celles déjà menées dans les secteurs de l'agriculture et de l'élevage avec un apport conséquent d'informations utiles pour le développement des programmes de formation.

L'objectif général de l'étude est d'accompagner le MFCAA dans l'implantation de programmes de formation professionnelle adaptés à la Zone de Concentration Opérationnelle² en cherchant à réaliser les objectifs spécifiques suivants :

- décrire en détail les fonctions de travail, notamment leurs tâches et leur contexte technologique, et bien comprendre les préoccupations de ceux qui les exercent ;
- cerner si nécessaire, la réalité des programmes de formation offerts au Sénégal et à l'étranger, en lien avec ces fonctions, notamment sous l'angle de leur adéquation avec les besoins du marché du travail et de leur accessibilité selon les régions. Ce portrait tient compte aussi de la place et du rôle des divers acteurs de formation : privé, public, formation en entreprise ou assurée par les entreprises et celle réalisée dans le cadre de la formation continue ;
- proposer des balises pour le développement de programmes de formation ;

¹ Lettre de politique générale pour le secteur de l'éducation et de la formation, Novembre 2004

² Cf. Termes de Références

- proposer des balises pour la répartition de l'offre de formation dans ces programmes suivant les différentes régions de la ZCO en lien avec la localisation territoriale des besoins quantitatifs de formation.

Ainsi présenté, le rapport s'articule autour de sept axes majeurs :

- I. Contexte, cadre géographique de l'étude et problématique
- II. Objectifs de l'étude et Résultats attendus
- III. Méthodologie
- IV. Résultats de l'étude
- V. Etude quantitative du secteur du tourisme
- VI. Synthèse des résultats de l'étude quantitative
- VII. Synthèse de la demande de formation dans la ZCO
- VIII. Recommandations et conclusion

I. CONTEXTE, CADRE GEOGRAPHIQUE ET PROBLEMATIQUE DE L'ETUDE

I.1. Contexte

I.1.1. Le cadre d'orientation stratégique

Le tourisme constitue l'un des principaux sous-secteurs pourvoyeurs de devises à l'économie nationale. Il est choisi comme pôle de la grappe « tourisme -industries culturelles artisanat d'art » (TICAA) parmi les cinq grappes retenues dans le cadre de la Stratégie de Croissance Accélérée. Le Tourisme, avec un taux de croissance annuel de 6,6%/an, constitue un des piliers de l'économie sénégalaise qui s'est inscrite dans une dynamique de croissance soutenue. Cette volonté de l'Etat de hisser le Sénégal au rang des premières destinations africaines a été renforcée par la décision du Chef de l'Etat d'inscrire le Tourisme parmi les trois (3) secteurs devant tirer la croissance de l'économie sénégalaise.

Le Tourisme est une activité de synthèse intégrant les services liés à l'hébergement, la restauration, le transport, l'artisanat et la culture. Ainsi, les défis notés dans la Lettre de Politique Sectorielle du Tourisme (LPST) mettent l'accent, entre autres, sur la nécessité d'intensifier la formation professionnelle pour une meilleure gestion et une plus grande compétitivité de l'offre. L'objectif global de développement touristique noté dans la LPST est de promouvoir le tourisme haut de gamme comme levier de croissance durable.

Comme clairement indiqué dans le Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté (DSRP), il est aujourd'hui unanimement reconnu que la création massive de richesses est une des solutions pérennes et définitives à la création d'emplois et à l'éradication de la pauvreté au Sénégal. Le Document de politique économique et sociale (DPES) constitue aujourd'hui le cadre de référence des politiques et programmes sectoriels du pays. Par ailleurs, il ya des initiatives favorisant une meilleure appropriation des actions de développement et une plus grande efficacité de l'aide pour l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD). À cet effet, l'Etat devra mettre en place de manière soutenue, une politique économique et sociale permettant de relever significativement ses performances socio-économiques et de placer le pays sur un sentier de développement humain durable. Le consensus autour de cette stratégie fait apparaître la nécessité d'une mobilisation des décideurs politiques, des acteurs nationaux et des partenaires au développement. Cette synergie contribue à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion à travers l'établissement d'un lien étroit entre la réduction de la pauvreté, le progrès économique, la production, la consommation durable, la prise en compte du genre, le renforcement des capacités et la bonne gouvernance.

Dans le **domaine de la planification** et de la **programmation des dépenses publiques**, les stratégies sectorielles et nationales sont pertinemment liées à l'introduction du Cadre de Dépenses Sectorielles à Moyen Terme (CDSMT). Par ailleurs, dans celui de l'Aide publique au développement, la Déclaration de Paris (mars 2005) érige des principes fondamentaux pour une meilleure efficacité de l'intervention des partenaires.

A cet effet, le principe de l'appropriation stipule que « les donateurs font reposer l'ensemble de leur soutien sur les stratégies nationales de développement, les institutions et les procédures des pays partenaires ». Dans cette lancée, l'approche programme est promue dans des secteurs comme la Santé avec le Plan de Développement Intégré de la Santé (PDIS 1998-2002) et le Plan National de Développement Sanitaire (PNDS 2004-2008). L'Education, avec le Programme Décennal de l'Education et de la Formation (PDEF 2000-2010) et le transport avec le Programme Sectoriel des Transports (PST1 et 2) sont également pris en compte. Cette démarche a permis d'avoir un cadre unitaire cohérent pour orienter et coordonner les contributions des partenaires techniques et financiers dans les secteurs respectifs tout en favorisant une meilleure appropriation des acteurs.

Dans le cadre du PDEF, les autorités compétentes ont fait du secteur de la formation professionnelle et technique la deuxième priorité après l'éducation de base pour l'atteinte des OMD et la réussite de la SCA. Une étude allant dans le sens de réformer les structures de formation existantes ou d'en créer de nouvelles vient à son heure ; car l'absence de savoir et de pouvoir, déclinée à travers la définition de la pauvreté, signifie respectivement insuffisance de capital humain et de capital social. Ces insuffisances fondent la stratégie du Sénégal qui a retenu l'accélération de la promotion de l'accès aux services sociaux de base comme second pilier de sa stratégie. Le pays vise notamment à relever le stock de capital humain, base d'une croissance durable, à répondre à la demande sociale et à favoriser l'atteinte des OMD.

Le contexte est donc marqué par des réformes majeures du cadre institutionnel de gestion de l'économie et par une nouvelle approche de l'aide publique au développement.

I.1.2. La situation socioéconomique

Au niveau économique, le Produit Intérieur Brut s'élevait à 6367 milliards de Francs CFA soit un PIB par tête de 509096 FCFA en 2010. Pour la même année, le taux de croissance économique est à 4,1% après 2,2 % en 2009 avec un indice de Développement Humain (IDH, 2005, Rapport PNUD) de 0,464 qui place le Sénégal au 166^e rang sur 182 pays. Le taux d'inflation est de 1,2% en 2010 (source : Situation économique et sociale du Sénégal, ANSD 2010).

Comparé aux autres pays du continent africain, le Sénégal est très pauvre en ressources naturelles. Ses principales recettes proviennent de la pêche et du tourisme. Cependant, en plus de sa situation géographique et de sa stabilité politique, le Sénégal fait partie des pays africains les plus industrialisés.

Par ailleurs, les transferts financiers de la diaspora sénégalaise représentent aujourd'hui une rente très importante. En 2010, il est entré au Sénégal par le circuit des voies formelles (banques, sociétés de transfert d'argent, poste), 594,9 milliards de F CFA provenant de l'étranger. On estime que ces fonds sont supérieurs aux ressources financières provenant de l'aide internationale et constituent 9,3% du PIB provisoire de 2010.

Le secteur tertiaire (tourisme, télé services), l'industrie textile et l'habillement ainsi que les produits de la mer ont connu des développements importants.

La SCA, bâtie autour de « l'approche grappe », vise à assurer une forte croissance des secteurs ciblés avec un effet d'entraînement sur l'ensemble de l'économie et à renforcer les synergies intersectorielles. Il s'agira d'accélérer la croissance économique, en améliorant qualitativement la structuration de la croissance pour la rendre plus efficace dans la lutte contre la pauvreté et en diversifiant les sources pour la sécuriser et la pérenniser.

L'atteinte de ces objectifs se fera nécessairement avec une main d'œuvre de qualité dans les différents domaines.

I.2. Cadre géographique de l'étude

1.2.1. Approche globale ZCO

- **Les Données physiques et administratives**

La Zone de Concentration Opérationnelle (ZCO) du SEN/024, composée des trois régions, Louga, Matam et Saint-Louis, couvre 73 497 km² soit près de 37 % de la superficie nationale. La zone est marquée par la présence d'importantes réserves en eau constituées principalement par le fleuve Sénégal. Elle englobe aussi la première ville coloniale du pays. Ces données ont fini de conférer à cette partie du pays, une importance capitale dans le domaine touristique.

Tableau 1: Données administratives de la ZCO

| Rubriques | Louga | Saint-Louis | Matam | Total ZCO |
|---------------------|--------|-------------|--------|-----------|
| Superficie | 24 847 | 19 034 | 29 616 | 73497 |
| Départements | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Arrondissements | 11 | 7 | 5 | 23 |
| Communes | 5 | 19 | 10 | 34 |
| Communautés rurales | 47 | 18 | 14 | 79 |

Source: ANSD, situation socio économique du Sénégal 2009.

- **La démographie**

Cette zone concentre également 19% de la population du pays avec la région de Saint-Louis qui est la plus peuplée avec 40% de la population totale de la ZCO. La population, à l'image de celle du pays, est à majorité jeune avec les moins de 20 ans qui représentent les 57%. Les femmes sont également légèrement dominantes avec 51% du total.

Tableau 2: Données démographiques de la ZCO

| Rubriques | Louga | Saint-Louis | Matam | Total (ZCO) |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| Hommes | 407 180 | 441 515 | 252760 | 1 101 455 |
| Femmes | 424 129 | 459 521 | 272182 | 1 155 832 |
| Total Région | 831 309 | 901 036 | 524 942 | 2 257 287 |
| % /ZCO | 37 | 40 | 23 | |
| % des moins de 20 ans | 56,4 | 55 | 58,12 | 57 |
| % des Femmes | 51 | 51 | 52 | 51 |

Source: ANSD, Situation socioéconomique du Sénégal 2009.

1.2.2. Approche spécifique

- **Région de Saint-Louis**

Située au nord du pays, la région de Saint-Louis est l'une des quatorze régions du Sénégal. Ses limites géographiques actuelles résultent du décret n° 2002-166 du 21 février 2002. Auparavant la région comprenait, en plus de sa superficie actuelle une partie de la Région de Matam. Etendue sur une superficie de 19034km² répartie entre ses trois départements que sont Dagana, Podor et Saint-

Louis, la région est limitée au Nord par le fleuve Sénégal qui sépare la République du Sénégal et la République Islamique de la Mauritanie, au Sud par la Région de Louga, à l'Est par la Région de Matam et à l'Ouest par l'Océan atlantique. L'année 2008 a correspondu à l'érection de plusieurs localités de la région en communes et communauté rurales. Ainsi, entre 2007 et 2008 le nombre de commune est passé de 08 à 19 soit 11 nouvelles créations et le nombre de communauté rurale de 16 à 18 soit 2 créations supplémentaires. Le département de Podor a enregistré le plus grand nombre de commune nouvellement créé soit 73% du total régional. Ainsi la région de Saint-Louis compte 3 départements, 7 arrondissements, 19 communes, 18 communautés rurales, ce qui fait un total de 38 collectivités locales.

Avec 10% du territoire national, la région concentre 7% de la population totale du Sénégal. Cette population est inégalement répartie sur l'étendue du territoire régional. Sa population est de 901 036 habitants avec 51% de femmes et près de 55% de cette population ont moins de 20 ans sur une superficie de 879km², le département de Saint-Louis est le plus densément peuplé de la région suivi du département de Dagana et enfin le département de Podor, qui concentre 68% de la superficie de la région.

- **Région de Louga**

Située entre les latitudes 14°70 et 16°10 nord et les longitudes 14°27 et 16°50 ouest, la région de Louga couvre une superficie de 24.847 km² ce qui la place au troisième rang national derrière les régions de Tambacounda (59.602 km²) et Matam (29.424 km²). La région de Louga partage des frontières avec cinq autres régions et présente une façade maritime d'environ 50 kilomètres à l'ouest. La région de Louga est limitée par les régions de : Saint-Louis au nord; Diourbel et Kaolack au sud; Matam à l'est; Thiès à l'ouest et par l'Océan Atlantique; La région administrative de Louga est née en 1976 de la partition de l'ancienne région de Diourbel. Elle est subdivisée en trois départements (Kébémér, Linguère et Louga) et compte onze (11) arrondissements avec au total 47 communautés rurales. Les communes sont au nombre de cinq (5) (Kébémér, Guéoul, Linguère, Dahra, Louga).

La région de Louga a un climat de type sahélien continental avec alternance de deux saisons : une saison des pluies qui s'étend de Juillet à Octobre et une saison sèche couvrant la période d'Octobre à Juillet. Sur le plan pluviométrique, les hauteurs dépassent rarement 300 mm depuis une décennie et sont concentrées sur deux ou trois mois dans l'année.

Sur la base du recensement général de 2002, la population de la région de Louga est de 831 309 habitants soit 6,8% de la population sénégalaise. Elle est très jeune avec 56% ayant moins de 20 ans mais aussi elle reste dominée par les femmes qui représentent 51% du total. Cette population est très inégalement répartie dans la région avec une forte concentration dans les grandes villes créant ainsi des problèmes d'emploi surtout dans le milieu urbain. En milieu rural, le niveau de sous emploi économique a augmenté à cause de la pluviométrie insuffisante et la faiblesse de la productivité.

Louga est une région à vocation agro-sylvo-pastorale façonnée par l'agriculture, l'élevage et l'exploitation forestière qui ne sont pas encore pleinement mis en valeur. On note aussi une grande importance du secteur informel dans les activités économiques de la région. Le tiers de sa population vit directement ou indirectement de l'artisanat. C'est dire l'importance de ce secteur dans la vie économique et sociale de la région, d'abord comme producteur de biens et de services, mais aussi et surtout comme pourvoyeur d'emplois. Du fait de sa grande *ruralité*, la population de la région de Louga est occupée à plus de 70% par l'agriculture. Il faut noter également que c'est une zone qui enregistre des départs massifs d'émigrés. Ces derniers investissent surtout dans le secteur du bâtiment (Extrait du rapport de l'état des lieux du système d'apprentissage, FRADEV-Afrique 2009).

- **Région de Matam**

Créée par la loi 2002-02 du 15 février 2002 complétée par le décret 2002-166 du 21 février 2002, la région de Matam est située entre 14°20 et 16°10 de latitude Nord, 12°40 et 14°60 de longitude ouest.

Elle est limitée au Nord par la République Islamique de Mauritanie et la région de Saint- Louis, au sud et au sud-est par la région de Tambacounda, au sud-ouest par la région de Kaffrine, à l'est par la République Islamique de Mauritanie et à l'ouest par la région de Louga. Le fleuve Sénégal borde la région sur toute sa partie orientale et septentrionale, sur une longueur d'environ 200 Km. La région couvre une superficie de 29.616 Km², soit environ 1/7 du territoire national. Ce qui fait d'elle la seconde région la plus étendue du pays après celle de Tambacounda. Le relief, caractérisé par une vaste plaine incisée de vallées, est relativement plat par rapport au reste du pays. Ce relief permet de distinguer trois (03) zones écogéographiques distinctes :

- ◆ la vallée du fleuve constituée de dépressions et de micro reliefs appelée communément « Dande Mayo » ;
- ◆ la zone du Ferlo, latéritique dans la majeure partie de son espace et sableuse dans sa partie occidentale (vers Lougré Thioly et Vélingara) ;
- ◆ le Diéry ou zone intermédiaire.

La région est située dans les zones sahéliennes et soudano sahéliennes (partie sud). Cette situation lui confère un milieu naturel diversifié et un environnement écologique riche et assez favorable. L'espace régional est constitué par l'ancien département de Matam (région de Saint- Louis) auquel sont rattachées les communautés rurales de Lougré Thioly (Arrondissement de Dodji) et Vélingara (Arrondissement de Barkédji), qui faisaient partie de la région de Louga. Elle compte trois (3) départements (Matam, Kanel et Ranérou Ferlo), cinq (5) Arrondissements, dix (10) Communes, 14 Communautés Rurales, 424 villages et 395 hameaux. Le département de Ranérou-Ferlo occupe plus de la moitié du territoire régional (51%). Les départements de Kanel et Matam font respectivement 30% et 19% de la superficie totale. Les entités administratives de la région sont, de manière générale, vastes. En effet chaque département de la région, pris individuellement, a une superficie supérieure à celle des régions de Diourbel et Dakar réunies. Le département de Ranérou-Ferlo, qui fait trois fois la région de Diourbel (4559,3 Km²), est plus vaste que les régions de Dakar, Thiès, Ziguinchor et Fatick. Hormis Agnam-Civol, tous les autres arrondissements de la région de Matam ont une superficie plus étendue que les départements des régions de Thiès et Diourbel. L'étendue de la région et de ses entités administratives, jumelée à un enclavement interne et externe, pose de réels problèmes de liaison, d'encadrement administratif et technique, et de sécurité des populations.

Les récentes projections démographiques ont permis d'estimer la population de la région en décembre 2009 à 524 942 individus dont 51,85% de sexe féminin. Ces estimations ont été obtenues à partir de ceux du RGPH III de 2002 avec un taux d'accroissement naturel de 3,02%. Dans cette population, il y a environ 58,12% de jeunes de moins de 20 ans. Ce constat est confirmé par la largeur de la base de la pyramide des âges. La tendance de la structure reste quand même celle d'une région d'un pays sous développée avec la large base et son sommet fin témoin de la faiblesse de l'espérance de vie. Pour ce qui est de l'évolution, on observe que la population de Matam a dépassé le seuil des 500 000 habitants en 2008. Un récapitulatif des effectifs recensés dans la région et l'ex département de Matam, donne une évolution faisant passer la population de 178 640 hbts en 1976 à 524 942 hbts en 2009.

I.3. Problématique

I.3.1. Cadre général

Suite aux assises nationales sur l'ETFP (tenues du 31 mars au 02 avril 2001), des réformes majeures ont été enclenchées dans le sous-secteur avec l'implication des partenaires. Ces réformes se fondent sur trois composantes principales : l'accès, la qualité et la gestion. Il ressort de ces assises le souci « de faire de l'ETFP un instrument permettant d'assurer la compétitivité de notre production et la

performance de notre économie dans le contexte de la mondialisation »³. L'option est donc de passer, d'une logique éducative de recyclage des déperditions scolaires, à une logique économique de satisfaction des besoins du marché du travail en ressources humaines de qualité. Les réformes se justifient aussi par les tendances des indicateurs démographiques et de l'emploi ainsi que de la structure de l'économie sénégalaise.

L'importance de la Formation professionnelle et technique (FPT) transparaît aussi dans le Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté (DSRP) à travers :

- l'axe 1 : création de richesse dont le levier est la SCA qui se décline en cinq (5) grappes⁴ ;
- l'axe 2 : accélération de la promotion de l'accès aux services sociaux de base avec, entre autres résultats, l'élaboration et la révision des programmes selon l'approche par les compétences (APC) et l'organisation du système d'apprentissage.

Depuis 2000, on note donc une rupture tant au niveau du cadre institutionnel et organisationnel du secteur qu'à celui des objectifs que les pouvoirs publics lui ont assignés. Aujourd'hui, il y'a une réelle volonté de faire participer pleinement la FPT en général et l'apprentissage en particulier à l'atteinte des objectifs de développement autant au plan national que local. L'enjeu est de mieux comprendre le secteur mais aussi d'arriver à **la formulation judicieuse des offres de formation et d'encadrement**. Compte tenu des orientations stratégiques et du PDEF, il s'agit de procéder à :

- un état des lieux afin de cerner les acquis, les forces et les contraintes de la FPT ;
- une analyse critique du cadre institutionnel et réglementaire qui contribue grandement à la réussite des réformes à entreprendre ;
- une disponibilité en données statistiques fiables pour mieux appréhender le dynamisme du secteur et avoir une meilleure visibilité sur l'impact des projets et programmes.

Pour renforcer ces orientations, des études sectorielles permettant de déterminer les secteurs porteurs dans la ZCO ont été menées.

Par la suite, des études préliminaires sont réalisées dans les principaux secteurs afin d'avoir une réponse pertinente aux besoins de formation des acteurs.

Le tourisme, faisant partie des six (6) secteurs prioritaires en plus de ceux de l'agriculture et de l'élevage, est ciblé dans les études préliminaires et les résultats enregistrés ont montré la nécessité d'en améliorer l'offre touristique au Sénégal.

En effet « la structuration de l'offre et la promotion du produit » est le premier axe stratégique de la lettre de politique sectorielle de développement du tourisme sénégalais. En tant qu'activité économique, il fait appel à de nombreux acteurs qui participent à l'élaboration de produits ou de services touristiques.

Plusieurs caractéristiques vont influencer sur l'offre du tourisme notamment :

- le développement de la concurrence au niveau des destinations ;
- la qualité de l'aménagement et les politiques de préservation des sites touristiques ;
- la qualité des services locaux afférant à l'accueil et au transfert.

Constituant un des piliers pour l'atteinte d'une expansion forte et soutenue, le tourisme attire un flux important d'investissements directs et a un effet d'entraînement sur l'économie locale à travers la création de richesses et d'emplois. Il est attendu de cette grappe un développement décentralisé avec l'émergence de nouveaux pôles régionaux de développement touristique autour des zones aménagées. Les infrastructures d'accueil du tourisme ont considérablement augmenté aussi bien en 2002 qu'en 2003, années pour lesquelles les réceptifs hôteliers ont connu respectivement des hausses de 10,4% et 14,1%. Les performances placent ainsi le secteur parmi les premiers pourvoyeurs de devises.

³ Document de politique sectorielle de l'enseignement technique et de la formation professionnelle, Février 2002

⁴ Agriculture et agro-industries, produits de la mer et aquaculture, tourisms, industries culturelles et artisanat d'art, textiles et habillement, TIC et télé services.

L'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) prévoit 1,5 milliards de touristes en 2020 avec un taux moyen de croissance à long terme de 4,1% l'an.

L'état des lieux de la destination Sénégal montre l'existence d'une richesse incontestable (patrimoine culturel riche, diversité de sites, etc.). Toutefois, plusieurs contraintes et limites ont été identifiées au niveau du secteur :

- le déficit infrastructurel ;
- le manque d'implication des nationaux ;
- la sécurité des touristes et la qualité de l'accueil ;
- la dégradation des mœurs et de l'environnement ;
- la faiblesse des moyens de promotion du tourisme.

De façon conjoncturelle, l'image du Sénégal a souffert également de la perception d'insécurité liée à la situation conflictuelle qui sévit dans la zone sud (Casamance) et au-delà de ses frontières, principalement au Mali. En Mauritanie également, à un degré moindre, la présence de terroristes constitue une menace préoccupante pour les pays limitrophes.

De manière générale, les missions du Tourisme se résument ainsi :

- Promouvoir la destination Sénégal ;
- Fournir des ressources en devises ;
- Promouvoir un tourisme sain, responsable et profitable à l'économie nationale ;
- Sauvegarder et valoriser le potentiel touristique national ;

Pour la première mission, malgré une volonté manifeste des autorités de rendre attrayant la destination Sénégal, les problèmes persistent et sont souvent dus à :

- un budget alloué à la promotion très limité ;
- l'insuffisance de communication de la destination Sénégal dans les pays émetteurs ;
- un marketing peu attrayant de la destination Sénégal et un manque de conquête de nouveaux marchés autres que ceux traditionnels (France, Espagne) ;
- l'accès et le positionnement de Dakar comme une plateforme incontournable dans le transport aérien ;
- la cherté de l'aérien ;
- la démocratisation de l'accès (stimuler la concurrence entre compagnies aériennes pour la destination Sénégal et créer une pression vers la baisse du prix du billet) ;
- l'insécurité des touristes ;
- l'insalubrité de certaines zones touristiques.

Concernant la deuxième mission, la concurrence de certains pays limitrophes comme la Gambie et les pays du Maghreb, plus compétitifs que le Sénégal, ne favorise pas l'entrée massive de touristes, le taux de retour et par conséquent l'entrée de devises.

Par rapport à la troisième mission, au cours des dix dernières années, les politiques tendent vers la promotion d'un tourisme responsable, mettant en œuvre nos valeurs culturelles tout en sauvegardant nos traditions, us et coutumes. Cependant, la notion de rentabilité à l'économie nationale se traduit de façon timide étant donné que l'instrument de financement devant aider les investisseurs nationaux tarde à être mis en place.

S'agissant de la quatrième et dernière mission, la réhabilitation et la requalification des anciens sites posent de sérieux problèmes. Des efforts de valorisation sont à faire par rapport aux potentialités touristiques du pays.

Dans les prochaines années, les défis seront encore extrêmement importants pour le pays et le secteur du Tourisme sera sûrement sollicité comme le montrent les résultats des études menées dans ce sens et les perspectives des professionnels du secteur.

En effet, les prochains défis du Sénégal sont :

- la création de structures de formation pouvant répondre à la demande ;
- la formation continue pour tous les acteurs particulièrement pour les professionnels du métier ;
- la productivité du secteur touristique et la promotion de la destination Sénégal ;
- l'insertion professionnelle des sortants des structures de formation.

I.3.2. Cadre spécifique

Avec la pêche et l'agriculture, le tourisme est un des axes de développement stratégiques de la région Nord. Paradoxalement, grâce aux nombreux sites réputés et classés, la ZCO offre un patrimoine riche et des possibilités de visites.

Cependant, l'absence de centres publics et privés est caractéristique des trois régions de la ZCO. Hormis l'Université Gaston Berger de Saint-Louis où des formations sont offertes en Langues Etrangères Appliquées (LEA) au tourisme et en Management des Entreprises touristiques et hôtelières, seuls les CRETF et CETF dispensent une formation en cuisine.

1.3.2.1 Le Tourisme dans la région de Saint-Louis

Le niveau de concentration des activités économiques constitue un des facteurs explicatifs de la répartition de la population dans les départements. La région de Saint-Louis occupe une place prépondérante dans les stratégies nationales de développement économique. Elle se distingue particulièrement dans le secteur primaire et dans l'agroalimentaire. Cette importance stratégique de la région justifie la mise en place d'une antenne de l'APIX depuis 2008. La pêche participe aussi au dynamisme de l'économie locale. La contribution de la région à la production nationale est de 17,8% en 2008. La région regorge également d'énormes potentialités touristiques encore sous exploitées.

Etant un creuset culturel, Saint-Louis a toujours été la porte privilégiée pour une découverte de l'Afrique. Des potentialités naturelles (plage, parcs et réserves) ont jusque là favorisé le développement du tourisme. En effet, Saint Louis, abritant un patrimoine culturel des plus reconnus au monde, lui offre une place de choix en matière de destination de tourisme de découverte. Ses potentialités vivantes et riches ont valu à l'île de Saint-Louis son classement en 2000 au patrimoine mondial de l'humanité par l'UNESCO, attirant ainsi, depuis, des milliers de touristes chaque année. L'offre touristique de Saint Louis se compose de l'hébergement, des produits touristiques, du transport et de l'accueil.



Ile de Saint-Louis

Source : Syndicat d'initiative de Saint Louis

Un parcours de découverte élaboré par l'office du tourisme permet de visiter l'île de Saint Louis et de découvrir le patrimoine historique, architectural de la ville. A la sortie de Saint-Louis sur la route de Richard Toll à 17 km, se trouve le village de Mbakhana avec sa station de pompage d'eaux, première usine de traitement d'eau d'Afrique de l'ouest vieille de plus d'un siècle ; elle conserve encore les plus anciennes machines à vapeur d'Afrique Noire.



Folie du Baron Roger

Source : Syndicat d'initiative de Saint Louis

Ville frontière, Rosso Sénégal est le point d'échange commercial entre les deux pays voisins que sont le Sénégal et la Mauritanie. Rappelons que Saint Louis a été Capitale de la Mauritanie jusqu'en 1960.

Dagana, Première escale fluviale abritait la capitale du walo qui témoigne de son passé avec son fort et ses quais de maisons de commerce du XIXème siècle.

Podor abrite le fort Faidherbe construit en 1854 et plus loin se situe l'île à Morphil, cœur historique du Fouta, où l'originalité des mosquées omariennes construites en banco dans les villages de Donaye, Mboyo, Guédé, Diama Alwaly et Alwar surprend tout visiteur.



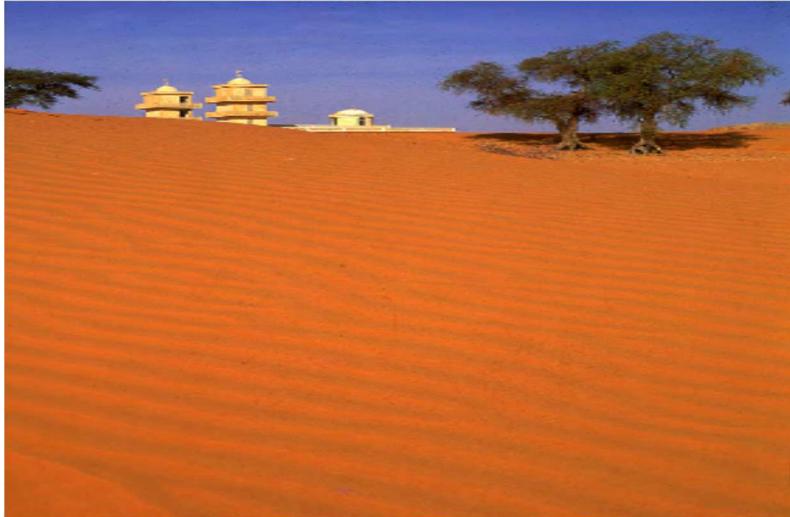
Maison en banco dans l'île à Morphil

Source : Syndicat d'initiative de Saint Louis

Quant-aux espaces, la région de Saint Louis couvre des parcs et réserves naturels très prisés par les touristes, il s'agit entre autres :

- du parc de la langue de barbarie, créé en 1976, couvrant 2000ha ;
- de la réserve spéciale de faune de Geumbeul créée en 1983 avec une superficie de 720ha ;
- du parc national des oiseaux de Djoudj, troisième réserve ornithologique mondiale créé en 1971 et classé en 1981 patrimoine mondial de l'UNESCO avec une superficie de 16000ha ;
- de la zone de chasse des « trois marigots » ;
- des dunes rouges de Ndiayène Pendao vers Podor constituent également une partie du patrimoine naturel.

Saint Louis possède un riche patrimoine immatériel dont la richesse se révèle dans le foisonnement des manifestations traditionnelles, religieuses et festives.



Dunes rouges de Ndiayène Pendao

Source : Syndicat d'initiative de Saint Louis

Parmi les produits d'animation culturelle on peut citer : le festival de jazz, le fanal, les régates, le simb etc. Un autre produit non négligeable : le Musée de l'aéropostale, installé dans les locaux du Syndicat d'Initiatives pour perpétuer la mémoire de l'aventure de l'aéropostale et découvrir son histoire à travers ses figures les plus marquantes : Mermoz, Saint Exupéry, Pierre Georges Latécoère. Ce musée a été réalisé par l'Association Mémoire d'Aéropostale de Toulouse, avec l'appui de plusieurs partenaires et la collaboration des descendants de Jean Mermoz.



Fort de Podor

Source : Syndicat d'initiative de Saint Louis

Aujourd'hui, la région de Saint-Louis compte environ quatre vingt et un (81) réceptifs répertoriés, répartis comme suit :

- 30 hôtels
- 16 campements
- 35 auberges

Les agences de voyage sont au nombre de quatre (04). Les guides touristiques répertoriés font un total de 27, tous agréés par le Ministère du Tourisme.

Le secteur du tourisme dans la région de Saint-Louis est confronté à un certain nombre de difficultés liées à :

- la concurrence déloyale, conséquence de l'hébergement et du guidage clandestins ;
- la cherté de l'aérien, réduisant considérablement le taux d'arrivées de touristes ;
- les faibles moyens de promotion ;
- le harcèlement des touristes par les faux guides et les vendeurs à la sauvette ;
- l'absence de liaison aérienne ;
- le manque de qualification d'une partie du personnel hôtelier ;
- l'absence de la police touristique ;
- la faible durée moyenne de séjour ;
- l'absence de grands Tours Operators ou de grandes chaînes hôtelières à Saint Louis ;
- la dégradation continue du patrimoine bâti notamment du patrimoine colonial ;
- l'insalubrité de la ville ;
- l'absence de navigabilité du fleuve ;
- la dégradation de l'environnement touristique : insalubrité des cadres de vie, pollution.

Les menaces se présentent comme suit :

- l'émergence de nouvelles destinations concurrentes ;
- la crise économique européenne ;
- le recrutement de ressources humaines non qualifiées.

Quant à l'impact du tourisme sur les populations, sa position de deuxième secteur économique après la pêche a participé fortement à la création d'emplois dans la région selon les enquêtes de 1999. Ainsi, près de 1200 emplois directs permanents ont été enregistrés, sans compter les emplois connexes que génère le secteur. Les produits de l'artisanat d'art, vendus quasi exclusivement aux touristes, ont généré plus de 300 emplois permanents, à travers le village artisanal sur la corniche, la galerie khelcom et les galeries d'art logées au centre ville.

L'impact du tourisme sur le transport est important car nombreux sont les chauffeurs de taxis urbains et inter urbains qui, en haute saison, travaillent avec les professionnels du secteur surtout pour les transferts des clients.

Au demeurant, la coopération décentralisée apporte son appui au secteur du tourisme en contribuant à la relance économique et culturelle de la région nord. C'est à travers cette coopération développée par le Conseil Régional de Saint-Louis que les potières de Podor ont été formées à une plus grande diversification de leur production et à une meilleure maîtrise de leur savoir-faire traditionnel. En plus de ce qu'elles savaient faire (canaris et encensoirs), elles assimilent aujourd'hui les techniques de fabrication de carreaux, de gouttières, d'abats jours, de petits meubles servant de décors pour les hôtels, etc.

A travers la coopération bilatérale avec la France et dans le cadre du projet Fond de Solidarité Prioritaire tourisme (FSP), le Fort Faidherbe de Podor est un monument important que visite la quasi-totalité des touristes en déplacement dans la région. Il a été restauré à hauteur de 400 millions de F CFA.

Le retour du « Bou El Mogdad » génère des retombées au niveau des zones traversées par le bateau le long du fleuve. Les populations qui proposent des produits et services aux visiteurs en tirent profit.

Avec l'appui du Nord-Pas de Calais, un ponton de 110 m a été réalisé dans le parc de la Langue de Barbarie pour faciliter la traversée aux riverains et aux touristes, notamment en période d'hivernage. Dans certaines zones où les populations ont pu bénéficier de cet appui, que ce soit avec celui du projet copiloté par le Ministère et l'OMT ou d'autres, les populations ont entrepris des activités de développement de l'écotourisme.

En conclusion, la région de Saint Louis recèle de nombreuses potentialités qui peuvent contribuer aussi bien à son développement touristique qu'économique. Cependant, Saint Louis subit de manière impuissante, les facteurs internes et externes qui freinent son développement. Dès lors, le défi majeur

est d'accroître l'impact économique du tourisme au profit des populations locales tout en tenant compte des exigences actuelles du marché mondial.

REPARTITION DE LA CAPACITE D'HEBERGEMENT PAR ZONE

| ZONE | NOMBRE D'HÔTELS | AUBERGES | CAMPEMENTS | TOTAL CHAMBRES | TOTAL LITS |
|--------------|-----------------|----------|------------|----------------|------------|
| SAINT-LOUIS | 26 | 29 | 15 | 915 | 1625 |
| RICHARD TOLL | 02 | 03 | 00 | 26 | 57 |
| PODOR | 02 | 03 | 01 | 36 | 61 |

Source : Service Régional du Tourisme

La durée moyenne de séjour dans la région varie entre 2 et 2,5 et le taux d'occupation annuel de la saison touristique 2011-2012 a tourné autour de 40%. Ce faible taux est dû en grande partie à la cherté de l'aérien, à la crise économique européenne, etc.

Les statistiques actuelles enregistrées montrent une grande fréquentation des nationaux au niveau des réceptifs grâce à l'organisation de rencontres internationales, de séminaires, conférences.

Quant à la clientèle européenne, elle devient de plus en plus rare. Selon les récentes statistiques, le nombre de touristes visitant la région est estimé en :

- 2009 à 31808
- 2010 à 54960

REPARTITION DES ARRIVEES DE TOURISTES A SAINT-LOUIS (en %)

| MARCHES EMETTEURS | POURCENTAGE |
|--|-------------|
| France | 70 % |
| Espagne | 25 % |
| Belgique – Italie – Amérique – Afrique – Sénégal | 5 % |

Source : Service Régional du Tourisme

1.3.2.2 Le Tourisme dans la région de Louga

Dans cette région qui dispose de réelles potentialités, le tourisme est le maillon le plus faible de l'économie locale. Les atouts de la région ne sont pas exploités en totalité. Pourtant, ils existent à l'état naturel : frange maritime, circuits de découverte du patrimoine, événementiel, le Lac de Guiers, les dunes de Sable dans la zone de Lompoul et ses alentours, la présence d'une côte à sable fin de 50 km, la présence de nombreux sites et monuments historiques, de sites d'intérêt cynégétique etc. Sur le plan culturel, Louga est connue pour le théâtre, la musique, la danse et les jeux traditionnels mais aussi le festival de folklore et de percussion qui est un rendez-vous à dimension internationale ayant lieu annuellement au mois de Décembre et drainant des touristes ainsi que des gens de la diaspora.

Les réceptifs existants demeurent encore sous exploités dans les Départements de Linguère et Kébémér. Ce sont de petits standing dont :

historique et culturel de la région qui a servi à la réalisation de supports de communication, permettant de promouvoir cette destination.

Sur le plan de la capacité d'accueil, Matam n'est pas très dotée avec seulement trois hôtels et une auberge au niveau régional.

S'agissant des contraintes, elles sont ainsi définies :

- l'enclavement de la région avec un accès difficile (état dégradant des routes) ;
- les potentialités peu connues par le monde extérieur ;
- l'absence de politique de développement du tourisme (Matam ne fait pas partie des zones touristiques) ;
- l'absence d'infrastructures accompagnant le développement du tourisme.



Mosquée au Fouta

Source : senegalfouta.canalblog.com

II. OBJECTIFS DE L'ETUDE ET RESULTATS ATTENDUS

Les objectifs de cette présente étude se déclinent en objectif général et objectifs spécifiques.

2.1. Objectif général

L'objectif général de la mission est de faire une étude fiable pouvant aider le MFPAA dans l'implantation de programmes de formation professionnelle adaptés à la ZCO.

2.2. Objectifs spécifiques

Cette mission vise les objectifs spécifiques suivants :

- décrire en détail les fonctions de travail, notamment leurs tâches et leur contexte technologique, et bien comprendre les préoccupations de ceux qui les exercent ;
- cerner la réalité des programmes de formation en lien avec ces fonctions, offerts au Sénégal et à l'étranger, si nécessaire, notamment sous l'angle de leur adéquation avec les besoins du marché du travail et de leur accessibilité selon les régions ; ce portrait tient compte aussi de la place et du rôle des divers acteurs de formation : privé, public, formation en entreprise ou assurée par les entreprises et celle réalisée dans le cadre de la formation continue ;
- proposer des balises pour le développement de programmes de formation ;

- proposer des balises pour la répartition de l'offre de formation pour ces programmes dans les différentes régions de la ZCO (carte de formation)
- en lien avec la localisation territoriale des besoins quantitatifs de formation.

2.3. Résultats attendus

Les résultats attendus de l'étude sont :

- Les fonctions de travail, notamment leurs tâches et leur contexte technologique, sont décrites de façon exhaustive ;
- Les préoccupations de ceux qui exercent les fonctions de travail sont bien comprises ;
- La réalité des programmes de formation en lien avec ces fonctions, offerts au Sénégal et à l'étranger, est bien cernée ;
- Des balises sont proposées pour le développement de programmes de formation ;
- Des balises sont proposées pour la répartition de l'offre de formation pour ces programmes dans les différentes régions de la ZCO (carte de formation), en lien avec la localisation territoriale des besoins quantitatifs de formation (les filières à implanter sont déterminées, les établissements à construire sont identifiés, la taille des établissements et leur lieu d'implantation sont déterminés dans une perspective de mutualisation des ressources) ;
- La demande potentielle de formation en apprentissage pour chaque région est identifiée et caractérisée.

III METHODOLOGIE

3.1 Chronogramme des études

Le tableau suivant présente les étapes, les activités selon la période et les structures et acteurs ciblés. Il présente par ailleurs les outils utilisés lors de la collecte des données.

| ETAPES | ACTIVITES | PERIODE | STRUCTURES/ACTEURS CIBLES | OUTILS |
|--|--|---|---|---|
| ETAPE 1 : ETUDES PREALABLES | <ul style="list-style-type: none"> • Prise de contact et rencontre avec les différents acteurs du système ; • Visites de proximité (Autorités locales, Chambres consulaires, I.A etc.) • Etats des lieux sur la situation économie/ Tourisme ; • Etat des lieux sur le cadre institutionnel et réglementaire ; • Réaliser le portrait de la formation actuellement offerte ; • Informer sur les programmes de formation offerts à l'étranger ; | Du 04 au 19 Juillet 2012 | <ul style="list-style-type: none"> -MINISTERE DU TOURISME ; -STRUCTURES DE FORMATION ; -ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES ; -ONG ; -STRUCTURES HOTELIERES ; -RESTAURANTS | <ul style="list-style-type: none"> - Note introductive du groupe d'experts - Fiche de présentation - Guide d'entretien |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| <p>ETAPE 2 : ETUDES QUALITATIVES</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Enumération exhaustive des centres et écoles de formation, ONG et organisations s'activant dans le domaine ; • Filières de formation et effectifs ; • Résumé /répertoire des programmes ; • Evaluation de la pertinence des programmes ; • Analyse de la dynamique organisationnelle ; • Tableau de bord • Etat des lieux sur le cadre institutionnel et réglementaire • Listes des hôtels, auberges, campements, restaurants et sites touristiques du secteur. | <p>Du 04 au 19 Juillet 2012</p> | <p><i>EXPERTS CHARGES DE L'ETUDE</i> <i>COMITE DE VALIDATION</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> - Rencontres - Guides d'entretien - Entrevues - Revue documentaire |
| <p>ETAPE 3 : ETUDES QUANTITATIVES</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 1. La mise en place d'un plan de sondage • 2. la fourniture du matériel d'enquête | <p>Du 09 au 24 Octobre</p> | <p><i>-EXPERTS CHARGES DES ETUDES</i> <i>-ACTEURS ET PROFESSIONNELS DU</i> <i>TOURISME</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> - Rencontre ; - Echanges ; - Questionnaires ; - Grille d'analyse |

| | | | | |
|---|---|---------------------------------|--|--|
| | (questionnaires, cartes, etc.) <ul style="list-style-type: none"> • 3. La formation des enquêteurs • 4. La réalisation des enquêtes (administration des questionnaires) • 5. Exploitation et élaboration du rapport d'enquête | | | |
| ETAPE 4 : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS | <ul style="list-style-type: none"> • Analyse critique des résultats • Formulation des recommandations • Proposition d'orientation pour le développement de programmes | Février 2013 | <i>EXPERTS CHARGES DE L'ETUDE COMMANDITAIRES ACTEURS DU SECTEUR</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Exploitation des données et analyse des résultats - Fiche recommandations |
| ETAPE 5 : RAPPORT PROVISOIRE | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboration de la 1ere mouture du rapport provisoire • Atelier de restitution pour recueillir les remarques et observations des différents acteurs | 19 Février 2013 | <i>EXPERTS CHARGES DE L'ETUDE ; COMMANDITAIRES ; ACTEURS ET PROFESSIONNELS DU SECTEUR DU TOURISME ET MEMBRES DE L'EQUIPE TECHNIQUE</i> | <ul style="list-style-type: none"> -Fiche de recommandations -Rédaction pré-rapport |
| ETAPE 6 : RAPPORT FINAL | <ul style="list-style-type: none"> • Dépôt du rapport final en 3 copies dures et 2 copies électroniques | 23 Février 2013 | <i>EQUIPE TECHNIQUE GROUPE TOURISME</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Rapport rédigé |
| ETAPE 7 : ATELIER DE VALIDATION DU RAPPORT FINAL | <ul style="list-style-type: none"> • Organisation et tenue de l'atelier | Du 25 au 28 Février 2013 | <i>EQUIPE TECHNIQUE ACTEURS ET PROFESSIONNELS DU SECTEUR</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Fiches de recommandations ; - Rapport rédigé |

3.2 Description des activités

3.2.1 Rencontres avec les différents acteurs

Les activités ont démarré par des rencontres avec les différents acteurs du secteur du tourisme à Dakar et dans la ZCO pour le recueil d'informations et d'orientations susceptibles d'améliorer la qualité de l'étude.

Synthèse des rencontres :

| ETAPES | Activités réalisées |
|--|---|
| Etape 1 : Rencontre à l'ENFEFS pour le partage des acquis avec les nouveaux membres qui ont rejoint l'équipe technique. | <ul style="list-style-type: none">Echange sur les modalités de mise en œuvre de l'étude et partage d'expérience des études déjà réalisées. |
| Etape 2 : rencontre avec le Directeur de la Formation du Ministère du Tourisme et de la Culture. | <ul style="list-style-type: none">Partage sur l'état actuel et antérieur de la Formation ; Documents non disponibles. |
| Etape 3 : rencontre avec les Services régionaux du Tourisme de la ZCO. | <ul style="list-style-type: none">Faire l'état des lieux de la formation Touristique au SénégalLa situation des écoles, centres et autres acteurs de la formation dans le domaine Touristique ;Conseils et orientations sur l'étude |

3.2.2 Validation de la méthodologie

A la suite des rencontres de prises de contact et d'orientation, une réunion du comité technique a permis de partager l'approche méthodologique. Lors de cette rencontre, ce comité composé des agents du Ministère en charge de la FPT, des représentants des autres ministères ciblés, particulièrement du Ministère du Tourisme, a échangé et a fortement insisté sur l'implication des personnes ressources afin de pérenniser l'approche des autres études préliminaires.

3.2.3 Etudes qualitatives

- La réalisation des études qualitatives**

Cette partie vise essentiellement l'atteinte des résultats suivants :

- diagnostic de la situation économie/Tourisme ;
- réalisation du portrait de la formation actuellement offerte ;
- information sur les programmes de formation offerts à l'étranger ;
- état des lieux sur le cadre institutionnel et réglementaire ;
- analyse de la dynamique organisationnelle ;
- tableau de bord.

Une mission effectuée dans la ZCO a permis de rencontrer l'ensemble des acteurs susceptibles d'apporter des informations et/ou des orientations pour la réalisation des études préliminaires.

Ainsi l'équipe tourisme a rencontré :

- les services régionaux du tourisme de la ZCO ;
- les autorités locales de la ZCO ;
- les centres et établissements de formations du tourisme (CRETf et CETf, UGB) ;
- les Syndicats d'initiatives et de Tourisme de la ZCO ;
- les hôteliers, les gérants d'auberges, de campements et d'agences de voyage de la ZCO ;
- les Organisations professionnelles évoluant dans le secteur (guides touristiques, restaurateurs etc.) ;
- les conservateurs des sites touristiques ;

- La recherche documentaire**

Elle a permis la réalisation de l'état des lieux sur l'offre et les tentatives d'amélioration de la formation au Sénégal, sur le niveau organisationnel du secteur ainsi que sur la situation institutionnelle et juridique.

- **Les entretiens**

Réalisées auprès de personnes ressources dans le secteur du Tourisme, les entretiens ont permis d'affiner les premières impressions issues de la revue documentaire.

D'abord, une rencontre a été effectuée auprès des responsables au niveau institutionnel (Ministère chargé du Tourisme), des services techniques déconcentrés (ARD, Chambres Consulaires, IA etc.), des acteurs de la formation (Centres de formation, Universités et Organisations professionnelles) des Collectivités locales, des hôtels, des auberges, des agences de voyage, parcs, campements, sites et restaurants de tourisme.

Ce qui a permis d'avoir des réactions et des opinions diverses surtout en matière de demande de formation.

Avec toutes ces structures visitées, le diagnostic du secteur du tourisme a été effectué à travers les ressources humaines disponibles, les filières, les différents services offerts, les cibles identifiées et les besoins en formation. Sont aussi ressortis clairement des entretiens, la localisation de ces structures, les partenaires techniques avec leurs domaines d'intervention ; les réalisations obtenues, les difficultés recensées ainsi que les recommandations.

3.2.4 Etudes quantitatives

Les objectifs de l'enquête sont les suivants :

1. donner quelques caractéristiques du marché du travail dans la ZCO ;
2. analyser le niveau de formation générale et professionnelle de la zone ;
3. avoir le nombre de structures de formation en Tourisme ;
4. donner quelques caractéristiques des structures hôtelières, des restaurants, agences de voyage et sites touristiques ;
5. mesurer la demande de formation des entreprises hôtelières, des guides touristiques et de tous ceux qui s'activent dans le secteur ;
6. donner des orientations en vue de la mise en place d'une offre de formation dans le secteur touristique de la ZCO.

Pour ce faire, un questionnaire a été élaboré sur la base d'un sondage pour les besoins de l'enquête quantitative ; l'enquête qualitative ne nécessitant pas l'administration de questionnaires.

L'exploitation des documents officiels comme la situation socio économique des régions, le répertoire de l'ensemble des hôtels, auberges, campements et restaurants a permis l'élaboration d'un échantillon comme base de sondage.

- **Etapes de l'enquête**

Les différentes étapes de l'enquête sont les suivantes :

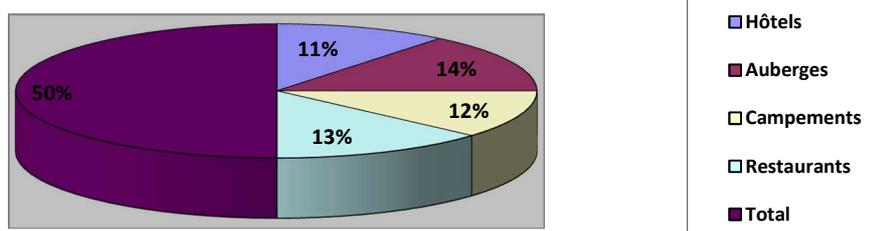
- la mise en place d'un plan de sondage ;
- la fourniture du matériel d'enquête (questionnaires, kits de l'enquêteur) ;
- un séminaire de trois jours pour l'harmonisation des questionnaires ;
- la saisie informatique des fiches d'enquête ;
- le traitement et l'épurement des résultats ;
- l'interprétation et l'analyse des résultats.

- **Tirage de l'échantillon et tirage des unités à enquêter**

Un échantillon global de soixante treize (73) structures hôtelières a été enquêté dans les trois régions de la ZCO.

Tableau 3 : tableau récapitulatif de l'échantillon

| | Hôtels | Auberges | Campements | Restaurants | Total |
|-------------|--------|----------|------------|-------------|-------|
| Saint Louis | 12 | 16 | 13 | 15 | 56 |
| Louga | 6 | 5 | 1 | 0 | 12 |
| Matam | 4 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| Total | 22 | 22 | 14 | 15 | 73 |



Source : Rapport enquête qualitative

- **Questionnaire**

Le questionnaire comprend les parties suivantes :

- Informations générales sur l'entreprise ;
- Caractéristiques de l'entreprise ;
- Renseignements sur les activités de l'entreprise ;
- Renseignements sur le personnel travaillant dans l'entreprise ;
- Prestations et avantages liés à la profession ;
- Apprentissage ;
- Appréciation du métier et de l'apprentissage ;
- Sécurité et environnement de l'établissement.

- **Réalisation de l'enquête**

L'enquête a été effectuée par administration du questionnaire établi sur la base de fiches d'enquête dans les trois régions et suivant l'échantillon choisi. Elle a duré deux (2) semaines.

- **Traitement des données**

Le traitement des données a duré un mois environ et certaines parties du questionnaire n'ont pas été renseignées, particulièrement les nuitées et les restaurants dans la région de Louga. Les logiciels CSPRO et SPSS ont été utilisés respectivement pour l'apurement et le traitement des données.

3.2.5 Analyse et Recommandations

L'analyse des résultats des études qualitatives et quantitatives a permis de dégager les points suivants :

- la description des fonctions de travail rencontrées dans les différentes régions
- l'analyse des programmes de formation offerts au Sénégal et à l'étranger
- la proposition de balise pour le développement de programmes de formation et leur répartition dans la ZCO.

IV. RESULTATS DE L'ETUDE

4.1. Etat des lieux du système de formation touristique

Issu des études qualitatives, cet état des lieux a permis de dresser une situation exhaustive de l'offre de formation dans le domaine du Tourisme.

4.1.1. Rappel historique

Le développement du secteur touristique au Sénégal est récent. Il a débuté une dizaine d'années après les indépendances (en 1970), et s'est essentiellement déroulé en trois phases que sont :

1970 à 1980: Phase d'amorce

L'année 1970 est celle de la définition des premières politiques touristiques sous le pilotage de l'Etat. En résumé, ces politiques sont les suivantes : la planification des objectifs, la définition des zones prioritaires, la décentralisation afin de maîtriser les rythmes de développement du tourisme. Au cours de cette période, les charters étaient absents de la destination Sénégal. Ce qui fait que c'est le transport par bloc-sièges qui contribuait à remplir les hôtels.

1980 à 1990: Phase de lancement

A partir des années 80, une réelle promotion de l'activité touristique a commencé. En effet, l'État sénégalais procède au cours de cette période, à l'étude de grands aménagements (création de zones dédiées, étude d'une politique charters, ...).

Et c'est justement ce qui a permis au pays de faire son entrée dans le tourisme de masse.

1990 à nos jours: Phase de développement

Avec tout l'effort de promotion des années précédentes, le Sénégal a connu un envol remarquable de son secteur tourisme. C'est ainsi qu'on assiste à une évolution remarquable du secteur. Aussi, le pays passe d'une destination classique à une destination dite charter. Cela est dû à une prise de conscience de l'Etat par rapport au grand enjeu du secteur.

Depuis 2000 à nos jours, le secteur connaît une phase assez complexe à décrire. Ce développement qui devrait se poursuivre, s'est vu bloqué aux lendemains des événements du 11 septembre. Cela plongea le secteur dans trois années de stagnation. A partir donc de 2004, l'activité semble rebondir mais, avec une allure pas assez encourageante, ou encore inquiétante.

Au-delà de toutes ces phases, le secteur s'inscrit aussi dans un contexte : de stabilité et volonté politiques, de lutte contre la pauvreté, de croissance du tourisme africain, puis un contexte international très concurrentiel.

4.1.2. Politiques et programmes de formation et de promotion touristique

Les politiques et programmes de formation et de promotion touristique s'articulent autour de nombreux paramètres qu'il est important de rappeler.

- **Une promotion touristique insuffisante**

Tout d'abord, le Sénégal ne dispose pas d'assez de moyens pour promouvoir son secteur touristique. La promotion de la destination Sénégal souffre non seulement de problèmes d'organisation, d'efficacité, d'absence de visibilité, mais aussi de la modicité du fonds de promotion touristique. De plus, on constate que la quasi-totalité des efforts de commercialisation sont concentrés sur le marché français. Les Sénégalais eux-mêmes, investissent très peu dans le tourisme et puis les populations sont moins présents dans le secteur : ce qui fait qu'ils ne sont pas des bénéficiaires comme cela devrait l'être. Ce secteur s'est jusqu'à présent développé essentiellement sur la base d'investissements étrangers (plus précisément, majoritairement français). Malgré les efforts que décrivent les autorités, les réalités du secteur sont plutôt déplorables et il n'y a pas eu de changements considérables. En effet, d'après nos enquêtes, c'est la politique de l'Etat sénégalais vis-à-vis du privé qui ne rassure pas vraiment les promoteurs de tout genre : la fiscalité sur les produits importés destinés au tourisme est un peu élevée, ainsi que le coût des facteurs techniques de production.

- **La dégradation des mœurs et de l'environnement**

Ils sont dus à un manque de sensibilisation des populations hôtes, au manque de réglementation des campements, au manque de rigueur des professionnels. A tout cela, s'ajoute le non respect des normes de construction, qui sont relatives au code de l'urbanisme et au code de l'environnement.

- **La faiblesse des politiques institutionnelles d'appui au tourisme**

Le ministère du Tourisme a été restructuré 16 fois entre 1960 et 2002. Cela a contribué à un manque de coordination et de continuité dans la politique mise en œuvre. Aujourd'hui, ce ministère n'est plus vraiment adapté comme il le faut aux missions qui lui sont confiées, et donc a besoin d'une nouvelle réforme de son organisation. Outre ces aspects, le secteur n'a pas subi un transfert de compétence comme pour le cas des autres secteurs de l'économie du pays. Cette situation fait que l'Etat a toujours la pleine main mise dans « la gestion » du secteur, bloquant les initiatives intéressantes du privé.

Des textes régissant les structures hôtelières, les guides et les agences de voyages sont disponibles :

- décret n° 2005-145 du 02 mars 2005 portant réglementation des établissements d'hébergement touristique ;
- décret n° 2004-1098 du 04 août 2004 portant réglementation de la profession de guide de tourisme ;
- décret n° 2005-144 du 02 mars 2005 portant règlementation des agences de voyages, de tourisme et de transports touristiques.

Cependant des textes sont entrepris allant dans le sens d'une meilleure prise en charge des activités relevant du secteur : c'est le cas pour les restaurants de tourisme et les standards pour les hôtels. A ce titre, les statuts des établissements d'hébergement touristique méritent d'être revus pour intégrer les nouvelles structures hôtelières émergentes.

- **L'insuffisance des ressources humaines qualifiées**

La formation touristique et hôtelière est assurée dans le pays par l'ENFHT et quelques rares écoles privées comme l'ESTHOS. Le personnel d'encadrement est bien souvent formé à l'extérieur du pays (Europe, USA, etc.) avec des diplômes Bac + 4 ou 5 ; cependant il ignore les réalités mêmes du tourisme au Sénégal. Ce qui fait que l'enseignement qu'il dispense aussi, ne cadre pas bien avec les particularités

existantes dans le pays. Le manque d'harmonisation des programmes dispensés, et l'absence de systèmes de formation permanente du personnel par des réceptifs, représentent de sérieux blocages à ce niveau.

- **La prolifération des logeurs clandestins**

Les résidences privées se multiplient d'années en années, tuant le marché des hôteliers car étant moins chers : ce qui est tout à fait normal puisqu' ils ne payent pas déjà de taxe ni ne versent la taxe touristique. Ils proposent des prix plus abordables aux touristes, ont pour la plupart des sites web bien gérés et abritent des aspects pervers déplorés du tourisme. D'ailleurs aujourd'hui, certains hôtels ont du fermer à cause de leur concurrence qu'on peut qualifier d'illégale ou d'imparfaite.

- **Les acteurs du secteur**

Dans l'ensemble, tous les acteurs du secteur du tourisme sont très nombreux et variés. Ils sont constitués du privé et de l'administration (public) et peuvent être regroupés comme suit :

- le Ministère du Tourisme et des Loisirs avec toutes ses agences et directions rattachées,
- les comités, associations et syndicats professionnels,
- les agences de voyages et de tourisme ou encore les tours opérateurs, puis
- les différentes représentations diplomatiques du pays à l'étranger.

S'agissant de la politique de promotion touristique proprement dite, un projet est en cours visant à mettre en place un organe chargé de sa mise en œuvre dans le cadre d'un tourisme haut de gamme au Sénégal. Il tourne autour de la création d'un Office National de la Promotion touristique (ONPT).

- **L'Accessibilité des sites**

Outre les problèmes d'harcèlement de touristes, de présence de faux guides et de réhabilitation ou réaménagement des sites touristiques, viennent s'ajouter de réelles difficultés d'accessibilité de sites. Aujourd'hui, il y a des sites touristiques qui sont difficilement accessibles. Cette situation fait directement allusion à une faiblesse des infrastructures routières. C'est vrai que sur le plan des infrastructures routières, le Sénégal doit davantage fournir d'efforts d'investissements, dans la mesure où cela est étroitement lié à un meilleur développement du secteur du tourisme.

En effet la base des départs, c'est Dakar la capitale. Ce qui sous entend que généralement, c'est à partir de Dakar que la plupart des touristes essayent de rejoindre les autres régions touristiques. Cependant, plusieurs routes principales permettant d'accéder aux autres régions du pays sont dans de très mauvais états. En plus, rares sont les compagnies aériennes qui desservent l'intérieur du pays, et l'état des routes est moins encourageant pour des investissements privés par rapport aux compagnies de transport routier.

- **La formation et les ressources humaines du secteur**

Au Sénégal, on dénombre 9 établissements qui s'occupent de la formation du personnel touristique. Ces établissements sont : ETSH0S ; C0SEF0R ; IFPAA ; EMET0 ; ITH ; CFPC ; ISG/UCAP ; CFP H-Sainte Marthe ; ENFHT.

La répartition de ces établissements selon le privé ou le public, nous donne le tableau ci-après :

Les écoles de formation en fonction du secteur d'appartenance

| Secteur d'appartenance Etablissements | Public | Privé | Total |
|---------------------------------------|--------|-------|-------|
| Nombre | 1 | 8 | 9 |

Source : Mémoire de fin d'études, ENEA, Enquêtes de terrain, Jaber Rachid TCHITOU, Août - Septembre 2005.

Sur les 9 écoles de formation qui existent, il n'y a qu'une seule qui est publique (l'ENFHT) ; les 8 autres restantes sont privées.

Au fait, étant conscients des opportunités du tourisme et de l'insuffisance des écoles de formation du personnel touristique au Sénégal, beaucoup de promoteurs privés commencent par créer des instituts pour offrir une diversité de formation dans le tourisme. Ce qui justifie la relative croissance des établissements de formation du personnel touristique. Toutefois il faut noter qu'actuellement, certains promoteurs désistent petit à petit en parlant d'une politique touristique défavorable de l'Etat à leur endroit.

Dans ces différents centres de formation, les principales formations qui sont offertes sont :

- le tourisme
- la gestion hôtelière
- la cuisine (restauration et réception)
- la formation accélérée en restauration

On constate que toutes les écoles qui existent dispensent une formation en gestion hôtelière, 8 offrent une formation en tourisme et seulement 6 d'entre elles offrent une formation en tout ce qui a trait à la réception et la restauration. Pour le moment, c'est seulement l'IFPAA qui organise une formation accélérée en restauration pour les élèves ayant au minimum le niveau de la classe de quatrième. Dans le privé comme dans le public (Etat), une formation adéquate pour des acteurs comme les guides, les gérants de réceptifs (gestion de déchets, énergies non polluantes...), les animateurs culturels, et les gestionnaires de sites, est totalement inexistante. Alors que nous convenons que ceux-ci sont très importants dans le maillon du personnel touristique directement lié au terrain. C'est de cette manière que beaucoup de touristes continuent par dénoncer l'accueil, avec par exemple de faux guides remplis de motivations personnelles.

Dans le pays, la formation dans les écoles est bien évidemment assurée par un personnel enseignant assez qualifié ayant pour la plupart été formés dans de grandes écoles à l'étranger. Mais, l'handicap est que ces enseignants ne bénéficient pas de programmes de recyclage en rapport avec l'évolution du secteur. Ainsi, il y a un grand nombre d'enseignant qui ignore les réalités du tourisme sénégalais. Implicitement, le personnel formé en retour n'a pas un bon niveau de connaissance sur les particularités du tourisme sénégalais. D'ailleurs, les responsables des ressources humaines et de la formation s'accordent à dire que concernant le facteur humain du tourisme, la coordination entre les ministères chargés de l'éducation et de la formation professionnelle est insuffisante. La base de la qualité de l'offre est à cet effet biaisée.

Sur le terrain, bon nombre d'employeurs se plaignent de la qualité des prestations de services du personnel formé. C'est même dans ce sens que la direction des ressources humaines et de la formation qui a démarré en novembre 2004, a été mise sur pied pour garantir la formation aux jeunes sénégalais dans les activités du secteur.

Sur le plan du facteur humain, alors que la demande est nettement supérieure à l'offre, on assiste à un problème d'insertion des diplômés. Le niveau d'études le plus important à l'ENFHT qui est la seule école publique, est le BTS. En plus de ce fait, très peu sont les écoles privées qui offrent une formation plus poussée allant jusqu'à un DESPS. Or il est clair que les moyens financiers pour ces genres de

formations plus poussées, ne sont pas à la disposition de tous, au moment où les places aussi font défaut. L'UGB de Saint-Louis offre cependant de telles opportunités en intégrant dans ses programmes de formation, LEA Tourisme et Management des entreprises touristiques et hôtelières avec comme niveaux la Licence et la Maîtrise.

En effet, d'après les informations que nous avons reçues lors de nos enquêtes, la formation initiale reçue au niveau des centres de formations est acceptable. Le réel handicap est qu'aucune formation continue (séminaires, stages, etc.) n'est initiée dans le but de compléter la formation initiale, et permettre l'amélioration des prestations. Encore pire, aucune rubrique formation du personnel touristique, n'est depuis là pris en compte dans le budget de promotion.

La dynamique de l'évolution du secteur nécessite l'utilisation d'outils modernes ou encore d'une technologie de base. En d'autres termes, les moyens technologiques, financiers et humains importants se révèlent très indispensables, alors qu'ils sont insuffisants. Cela provoque la réduction des capacités d'innovation et, l'animation de la saison touristique souffre de dynamisme.

Actuellement, un processus de réforme du programme de formation avec une logique APC a été entamé après constat, par le Ministère chargé du Tourisme, de l'existence d'un programme obsolète, ne répondant pas aux exigences des besoins actuels de formation.

Seulement, ce travail est toujours en cours avec le Ministère de tutelle.

En définitive, l'objectif visé serait d'avoir un programme actualisé en phase avec les besoins de l'entreprise mais aussi et surtout, arriver à élaborer un programme commun, harmonisé.

- **Les produits vendus et types de tourisme offerts**

Les réalités montrent qu'en matière de tourisme au Sénégal, le produit le plus commercialisé reste le produit de base « soleil et mer » pendant l'hiver. Ce qui veut dire que la destination « Sénégal » est vendu principalement en tant que destination balnéaire d'hiver. Les autres produits ou sous-produits ne sont pas vraiment mis en valeur. Un problème de diversification de produit apparaît clairement.

En effet, on distingue à l'intérieur du Sénégal plusieurs grandes régions touristiques, chacune ayant une vocation différente et complémentaire. A titre d'exemple, si Dakar se prête bien au tourisme d'affaires, la Petite Côte, la Casamance et le Sine Saloum sont dédiées au tourisme balnéaire, alors que Saint-Louis et le Sénégal oriental répondent d'avantage au tourisme culturel et de découverte. Ainsi, on peut distinguer :

Le tourisme de congrès ou d'affaires : La position stratégique du Sénégal (proche de l'Europe et faisant première escale en provenance d'Amérique), la stabilité politique du pays combiné à la douceur du climat devront normalement faire du pays un endroit idéal pour le tourisme de congrès ou encore d'affaires. On trouve à Dakar un centre des congrès international (le CICES), ainsi que quelques hôtels 5 étoiles comme TERANGA, SAVANA, NOVOTEL, LAGON, et surtout le KING FAHD HOTEL et son Palais des Congrès, qui possèdent des réceptifs dédiés bien équipés et de haut standing. Ce type de tourisme qui est aujourd'hui très peu exploité, possède de belles opportunités de développement.

Le tourisme de découverte : Le Sénégal, de par sa diversité culturelle et géographique, pourrait également encore développer ce genre de tourisme. Des possibilités d'organisation d'excursions sont multiples et la géographie du pays est aussi favorable à l'organisation de circuits motos, 4X4, etc.

En plus, le pays compte de nombreux sites de renom. Malheureusement les professionnels du secteur utilisent le tourisme de découverte, juste comme un complément pour rendre plus attractive la destination.

Le tourisme culturel : Le Sénégal dispose d'un riche patrimoine culturel. La vie culturelle y est rythmée par une série de manifestations riches et variées, modernes ou traditionnelles, et on note une diversité d'œuvres artistiques (surtout les objets artisanaux). S'y ajoutent des événements importants tels que la Biennale des Arts à Dakar ou le Festival International de Jazz de Saint-Louis. Parmi les sites qui accueillent ce type de tourisme, on peut citer : la maison de culture Dousta Seck, la ville de saint louis, la chambre de commerce de Dakar, les lieux de culte (la grande mosquée de Dakar, la cathédrale), l'île

de Gorée (symbole de la traite négrière) avec la maison des esclaves, le musée de la femme, et le musée d'art africain contemporain.

L'écotourisme/ Nature & chasse : Grâce à une politique active de protection de la nature, le Sénégal, a pu maintenir sa biodiversité et même développer certaines espèces menacées au niveau des six parcs nationaux, qui y existent. Sa faune est relativement variée (environ 169 espèces de mammifères dont 23 peuvent être chassées et 625 espèces d'oiseaux dont 45 peuvent être chassées ou capturées) et, la forte concentration des poissons dans les eaux, représente un haut lieu de la pêche sportive.

Le tourisme solidaire ou responsable :

Selon la définition adoptée par l'assemblée générale de l'AITR (Associazione Italiana Turismo Responsabile) en 2005, le tourisme responsable est :

« Le tourisme effectué selon les principes de justice sociale et économique et dans le respect de l'environnement et des cultures. Il reconnaît la place centrale de la communauté locale, son droit à être actrice du développement durable et socialement responsable de son propre territoire.

Il œuvre en favorisant l'interaction positive entre industrie du tourisme, communautés locales et voyageurs. »

Il respecte la nature et la culture. Grâce au tourisme durable, le touriste occidental peut découvrir la richesse culturelle des peuples d'Afrique, en étant directement en contact avec les nationaux ; soit chez eux, avec la formule de l'hébergement chez l'habitant ou dans les campements solidaires.

Au terme de notre analyse, découlent certaines stratégies à adopter afin d'améliorer la compétitivité de la destination « Sénégal » ou de remédier à la crise présente du tourisme sénégalais. Ces stratégies sont formulées en guise de recommandations, en se basant fortement sur les problèmes ou blocages identifiés lors de l'étude, les analyses effectuées, puis toutes les potentialités existantes. Elles sont spécifiques, et en direction des autorités du pays, des responsables de l'organe chargé de la promotion touristique, puis des professionnels du secteur c'est à dire le privé.

- **La promotion directe**

La promotion intérieure

C'est la promotion du tourisme à l'échelle nationale. Sa principale finalité est l'adéquation de l'offre à la demande, en rendant le produit plus attrayant d'une part, et en mettant sur pied une stratégie prompte à développer le tourisme interne. Elle consiste à appuyer l'initiative privée comme collective, pour la salubrité, la sécurité ou l'animation dans les principaux sites touristiques, et, passe par des carnivals, festivals, concerts, etc. C'est vraiment dans cette vision des choses qu'une police touristique, puis les centres d'accueil et d'informations touristiques de l'aéroport Léopold Sédar Senghor, de la place du Millénaire et de la place de l'Indépendance ont vu jour au cours de l'année 2004.

En effet, cela est tout à fait normal que les efforts déployés sur les marchés émetteurs, soient soutenus par une bonne campagne de promotion intérieure. Mais, jusqu' à aujourd'hui, des informations utiles sur le secteur restent encore indisponibles et les données statistiques ne sont pas entièrement maîtrisées (surtout celles relatives aux entrées terrestres et portuaires. Au delà de cela, il faut mentionner qu'aucun accent n'est mis sur la promotion intérieure en son sens propre, qui consiste à faire des nationaux, un marché à part entière. Alors que cela constituerait certainement des entrées de devises non négligeables, qui vont augmenter les recettes touristiques générales.

Il est loin de nier que le tourisme est un des rares secteurs ayant des liens commerciaux avec quasiment tous les autres secteurs de l'économie et s'affiche comme un débouché essentiel pour l'industrie agroalimentaire et les services.

Les ressources pour la promotion proviennent par excellence de la taxe touristique, et sont donc dépendantes de trois principales variables que sont : la durée moyenne du séjour, la taxe touristique et

surtout le nombre total d'arrivées. Toutefois, il arrive que l'Etat accorde des subventions ou qu'il y ait une source additionnelle venant des bailleurs de fonds ou partenariats.

La promotion extérieure

C'est la promotion qui est faite hors du pays. Elle s'opère essentiellement au niveau des pays émetteurs par le relais des représentations diplomatiques à l'étranger, et des bureaux de promotion touristique. Elle commence sérieusement par s'élargir, depuis les marchés traditionnels à d'autres grands pays du tourisme où la destination est encore mal connue. L'objectif premier est de garder et renforcer les acquis pour ce qui est des marchés traditionnels, surtout celui français qui représente 50% des arrivées internationales (Document du budget du fonds de promotion touristique élaboré par la DIPT, 2002). Ensuite, c'est de chercher à pénétrer de nouveaux segments porteurs de la clientèle. Tout cela montre une volonté remarquable dans la logique de diversification des marchés. Il ne reste qu'à jeter une attention particulière sur ce qui est du choix des autres pays en matière de promotion, puis sur l'organisation efficiente des diverses participations à effectuer à cet effet.

A l'étranger, le Sénégal dispose seulement de deux bureaux de promotion touristique. C'est ceux de Paris et New York. Or ces bureaux sont aussi très importants, au moins dans les autres pays émetteurs traditionnels, pour une plus meilleure efficacité des actions de promotion de la destination.

D'une manière générale, la promotion directe passe par la participation aux foires et salons internationaux. Des spots publicitaires à travers les médias spécialisés, des affiches, des dépliants, des cartes touristiques, des plaquettes et des cd-rom ont commencé par être réalisés, mais très moins développés. Alors que certains événements comme les expositions d'œuvre d'arts, les concerts de musique et les sommets sont mis à profit, d'autres encore sont plutôt organisés dans l'approche promotionnelle. C'est le cas des luttes traditionnelles, concours de pêche sportive, semaines sénégalaises, soirées de présentation du produit, activités de Golf et Rallyes, festivals et carnivals.

Pour le matériel de communication et informatique, il ne répond pas aux exigences de l'évolution du secteur. Et puis jusque là, il n'existe pas beaucoup de sites Internet crée de façon particulière pour la circonstance, et sur lequel des informations utiles ou importantes sur le tourisme peuvent être facilement accessibles. Ce qui montre que les nouvelles technologies de la communication ne sont pas comme il faut intégrées dans la politique de promotion touristique. Ainsi, une bonne visibilité de la destination face surtout à la concurrence, n'est pas assurée.

4.2. Situation actuelle de l'offre de formation

4.2.1 Dans la ZCO

Dans la ZCO, l'offre de formation n'est pas très diversifiée dans le secteur du tourisme. Hormis les CRETF et CETF qui dispense une formation en cuisine et l'université Gaston Berger de Saint Louis avec son Master II en tourisme, l'offre n'est pas très significative. Ce qui fait que la demande de formation est très élevé dans la ZCO car les structures hôtelières sont assez nombreuses et le personnel n'est pas toujours qualifié.

Le tableau suivant nous renseigne sur la situation des structures de formation en tourisme de la ZCO :

| Structures | Tutelle | Programmes/Diplômes | Niveau d'entrée |
|---|---|---|---|
| Région de Saint-Louis | | | |
| Université Gaston Berger (UGB) LEA au Tourisme et Management des entreprises touristiques et hôtelières ST-Louis | Ministère de l'Enseignement supérieur | -Langue Etrangère Appliquée au Tourisme (LEA) ; -Management des Entreprises Touristiques et Hôtelières (METH) ; Diplômes : Licence Professionnelle et Master II | Licence I et Master I |
| Ecoles Ateliers (Initiées par la coopération espagnole mais les programmes n'étaient pas validés ni par le Ministère de tutelle ni par le Ministère en charge de la Formation Professionnelle ; Etat actuel de ces écoles : fermées. | Ministère en charge du tourisme | Attestations | Niveau varié : 4 ^{ème} , 2 ^{nde} ; pas de critères de sélection rigoureux |
| Centre de Formation Professionnelle en Economie Familiale et Sociale(CFPEFS) ex (CRETf) de Saint Louis et Centre d'Enseignement Technique Féminin (CETF) de Dagana et de Podor. | Ministère en charge de la Formation professionnelle, de l'Apprentissage et de l'Artisanat (MFPAA) | CAP et Attesté en cuisine | 4 ^{ème} et 3 ^{ème} |
| Région de Louga | | | |
| Centre de Formation Professionnelle en Économie Familiale et Sociale ex CRETf Louga | Ministère en charge de la Formation professionnelle, de l'Apprentissage et de l'Artisanat (MFPAA) | CAP et Attesté en cuisine | 4 ^{ème} et 3 ^{ème} |
| Région de Matam | | | |
| Centre de Formation Professionnelle en Économie Familiale et Sociale ex CRETf Matam | Ministère en charge de la Formation professionnelle, de l'Apprentissage et de l'Artisanat (MFPAA) | CAP et Attesté en cuisine | 4 ^{ème} et 3 ^{ème} |

Observations :

Il est à noter qu'il n'ya pas une adéquation entre la formation et l'emploi. De surcroît, le dispositif de formation existant dans les CRETf et CETF ne répond pas aux besoins du marché du travail. Les produits formés ne sont pas souvent opérationnels, les formateurs n'ont pas toujours le niveau requis ; ce qui fait que le taux d'insertion des sortants est souvent bas. Les effectifs des apprenants sont aussi faibles et cette situation ne favorise pas le leadership des centres au niveau local.

Les écoles ateliers n'ont duré que 2 ans et les quelques personnes formées travaillent à Saint Louis dans les structures hôtelières ou dans les restaurants.

Pour la formation au niveau des structures de l'Etat, nous pouvons noter la faiblesse des effectifs avec les quelques écoles qui fonctionnent (UGB de Saint-Louis et les CRETf et CETF).

En dehors de l'offre formelle et des activités de partenariat comme le Projet SEN 024, il est à remarquer que les initiatives sont très rares ; ce qui fait que la région nord souffre d'un manque énorme de structures de formation dans le domaine.

4.2.2. Hors ZCO

- Dakar :

La région de Dakar est la plus dotée du pays en structures de formation en tourisme. L'essentiel des grandes écoles de tourisme sont concentrées à Dakar. Ce qui fait d'elle une zone non négligeable dans le cadre de cette étude en termes d'analyse et de comparaison avec la ZCO.

Le tableau suivant décrit le niveau d'entrée dans ces écoles et les diplômes de sortie :

| Structures | Tutelle | Programmes/Diplômes | Niveau d'entrée |
|--|------------------------------|---|---|
| ENFHT : Ecole Nationale de formation Hôtelière et Touristique | Ministère chargé du Tourisme | <p>Programme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tourisme -Aménagement touristique et -- administration -Accueil/ Animation -Gestion Hôtelière -Restauration <p>Diplômes : BTS pour les autres filières sauf la restauration</p> <p>BEP restauration</p> | <p>Sur Concours :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direct : BFEM et BAC ; - Professionnel : <p>Brevet de Technicien d'Hôtellerie (BTH) ou du Brevet de Technicien du Tourisme (BTT) et aux candidats justifiant du niveau de la classe de 3^{ème}</p> |
| CPFP/HR | Ministère chargé du Tourisme | <p>Programme :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Hôtellerie -Restauration -Pâtisserie <p>Diplômes : Attestation, certificat</p> <p>Diplôme pour le niveau second, première, terminale, BAC</p> | De la 6 ^{ème} à la troisième |
| CAIF | Ministère chargé du Tourisme | <p>Programme :</p> <ul style="list-style-type: none"> Restauration Hôtellerie <p>Diplôme :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attestation Certificat | Troisième |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | Diplôme | |
| ETSHOSS : Ecole Supérieure d'Interprétariat de Techniques Administratives de Management | Ministère chargé du Tourisme | formations pour la préparation du BTS ou du DTS en: Tourisme ; Diplôme Supérieur Spécialisé en Gestion Hôtelière (DSSGH) ; BTS | Bac et Licence |
| COSEFOR : Collectif Sénégalais pour la Formation Professionnelle | Ministère chargé de la Formation professionnelle (MFPAA) | Programme : Restauration Diplôme : BEP | Troisième, BFEM |
| IFPAA | Ministère chargé de la Formation professionnelle (MFPAA) | Programme : -Restauration -Gestion Hôtelière -Tourisme Diplôme : BEP et BTS | BFEM, BAC |
| ECOLE HOTELIERE SAINTE MARIE | Ministère chargé de la Formation professionnelle (MFPAA) | Programme : -Restauration -Hôtellerie Diplôme : BEP et Diplôme de qualification | BFEM Troisième jusqu'à la sixième |

Hors ZCO, particulièrement à Dakar, sept (7) structures ont été renseignées. Pour les autres structures qui existent, il faut dire que la tâche n'a pas été facile pour collecter les informations.

V. ETUDE QUANTITATIVE DU SECTEUR DU TOURISME

L'enquête quantitative a principalement comme objectif le recueil d'informations pouvant permettre une analyse pertinente de possibilité de mise en place d'une offre de formation répondant aux besoins du marché du travail.

5.1. Le marché du travail et de la formation

5.1.1. Les caractéristiques du marché du travail

La principale caractéristique du marché du travail est qu'il ya souvent une inadéquation entre l'offre et la demande de formation.

5.1.1.1. Activité principale

La vente de billet et la chasse ne sont pas des activités principales dans la ZCO. Elles sont très faibles et pratiquement inexistantes dans la zone et constituent chacune 2,1% au total ;

La restauration n'étant pas renseignée, le tableau ne donne pas la situation réelle de cette activité dans les différentes régions de la zone. Néanmoins, le poids de l'activité au sein de ces régions n'est pas négligeable (37,6%) d'autant plus que la plupart des hôtels font en même temps de la restauration. Elle constitue une activité phare pour les restaurants surtout ceux de Saint-Louis qui en comptent 36, ce qui est parfaitement compréhensible.

L'hébergement est par contre une activité primordiale de l'entreprise car plus de la moitié des structures d'accueil exercent cette activité (58,2%)

Tableau 4 : Activité principale de l'entreprise

| | | A0. Région | | | | | | Total | |
|--|--------------|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % |
| | | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | |
| C2. Quelle est l'activité principale (de votre entreprise) ? | RESTAURATION | 0 | 0,0% | 36 | 44,0% | 0 | 0,0% | 36 | 37,6% |
| | HEBERGEMENT | 9 | 100,0% | 44 | 53,5% | 5 | 100,0% | 58 | 60,3% |
| | CHASSE | 0 | 0,0% | 2 | 2,4% | 0 | 0,0% | 2 | 2,1% |
| Total | | 9 | 100,0% | 82 | 100,0% | 5 | 100,0% | 96 | 100,0% |

Source: Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.1.1.2. Année de début d'exercice

La plupart des entreprises de la ZCO ont entamé leur activité entre 1995 et 2004 ; c'est le cas des hôtels (41,8%) et des restaurants (33,3%). Durant cette décennie, plus des 2/3 des hôtels de Louga (66, 7%) ont débuté leur activité contre 45,5% des auberges et 33, 3% des restaurants de Saint-Louis.

Cependant, 48,1% des auberges ont commencé à exercer leur activité entre 2005 et 2011. Notons que la moitié des hôtels de Matam (50%) s'inscrit dans ce cadre.

Durant deux décennies successives (1985-1994 et 1995-2004), le 1/3 des restaurants de Saint-Louis a déjà amorcé son activité.

Jusqu'en 1984 et même plus, peu de structures d'accueil ont eu à démarré leur activité au sein de la ZCO. Beaucoup de facteurs peuvent l'expliquer, on peut citer entre autres: l'insécurité, le manque d'équipements, etc.

Tableau 5 : Année de début d'activité

| | A0. Région | | | Total | |
|--|------------|----------|-------|----------|---|
| | LOUGA | ST LOUIS | MATAM | Effectif | % |
| | | | | | |

| | | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | |
|---------------------------|------------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----|--------|
| Année de début d'activité | 2005-2011 | 4 | 57,1% | 22 | 27,8% | 2 | 40,0% | 28 | 30,7% |
| | 1995-2004 | 3 | 42,9% | 29 | 37,5% | 2 | 40,0% | 34 | 38,1% |
| | 1985-1994 | 0 | 0,0% | 19 | 24,9% | 0 | 0,0% | 19 | 21,6% |
| | MOINS 1985 | 0 | 0,0% | 8 | 9,8% | 1 | 20,0% | 9 | 9,6% |
| Total | | 7 | 100,0% | 78 | 100,0% | 5 | 100,0% | 90 | 100,0% |

Source: Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.1.1.3. Propriétaire de l'entreprise

Les 68,9% des hôtels, auberges et restaurants de la ZCO constitue des entreprises individuelles. Ce qui démontre l'impact de l'investissement personnel dans l'économie de la zone, notamment l'initiative privée au service de la communauté Nord. Par contre, il est rare de voir des GIE mettre en place des structures d'accueil (20% d'auberges à Louga et 23,1% à Saint-Louis). Ces groupements sont plus enclins à investir dans des activités génératrices de revenus et sont très hésitants dans ces domaines qui nécessitent de gros moyens.

Notons que peu de sociétés sont propriétaires d'hôtels (18,2%) et de restaurants (11,1%) à Saint-Louis. Par ailleurs, seule la région de Saint-Louis compte des hôtels ouverts grâce à des entreprises familiales avec un faible taux (9,1%).

Tableau 6 : Propriétaire de l'entreprise

| | | A0. Région | | | | | | Total | |
|-------------------------|-------------------------|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % |
| | | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | |
| B3. Statut de propriété | Entreprise individuelle | 8 | 88,9% | 53 | 64,8% | 5 | 100,0% | 66 | 68,9% |
| | GIE | 1 | 11,1% | 6 | 7,3% | 0 | 0,0% | 7 | 7,3% |
| | Coopérative | 0 | 0,0% | 2 | 2,2% | 0 | 0,0% | 2 | 1,9% |
| | Société | 0 | 0,0% | 8 | 9,3% | 0 | 0,0% | 8 | 7,9% |
| | Autre | 0 | 0,0% | 12 | 14,2% | 0 | 0,0% | 12 | 12,1% |
| | Entreprise familiale | 0 | 0,0% | 2 | 2,2% | 0 | 0,0% | 2 | 1,9% |
| Total | | 9 | 100,0% | 82 | 100,0% | 5 | 100,0% | 96 | 100,0% |

Source: Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.1.1.4. Tenue d'outils de gestion

Bon nombre de structures d'accueil disposent d'outils de gestion (86,1%). Les régions de Louga et Saint-Louis en détiennent largement pour leurs hôtels (100%), celles de Louga et de Matam pour leurs auberges (100%), alors qu'une partie des restaurants de Saint-Louis (22,2%) n'en dispose pas.

Tableau 7 : Tenue d'outils de gestion

| | A0. Région | Total |
|--|------------|-------|
| | | |

| | | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % |
|---|-----|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | |
| B5. L'entreprise dispose-t-elle d'outils de gestion ? | Oui | 9 | 100,0% | 68 | 85,0% | 4 | 80,0% | 81 | 86,1% |
| | Non | 0 | 0,0% | 12 | 15,0% | 1 | 20,0% | 13 | 13,9% |
| Total | | 9 | 100,0% | 80 | 100,0% | 5 | 100,0% | 94 | 100,0% |

Source: Rapport études quantitatives, Octobre 2012

Tableau 8 : Outils de gestion

| | | A0. Région | | | Total |
|-------------------|-----------------------------|------------|----------|-------|-------|
| | | LOUGA | ST LOUIS | MATAM | |
| Outils de gestion | Factures/reçus | 9 | 68 | 4 | 81 |
| | Carnet/cahier de paie | 6 | 46 | 3 | 55 |
| | Cahier de recettes dépenses | 7 | 56 | 3 | 66 |
| | Compte d'exploitation | 3 | 34 | 2 | 39 |
| | Autre | | 4 | | 4 |
| Total | | 9 | 70 | 4 | 83 |

Source: Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.1.1.5. Localisation par rapport à l'habitat

L'exploitation est généralement intégrée à la zone d'habitation (46,6%), ce qui contribue à faciliter le déroulement des activités. Cette situation découle certainement de l'importance des hôtels, auberges et restaurants ouverts grâce à des entreprises individuelles.

Au niveau des auberges de Saint-Louis, le taux des exploitations proches de l'habitat de leur propriétaire est le même que celui des exploitations éloignées (23,1%).

Tableau 9 : Localisation de l'exploitation par rapport à l'habitat

| | | A0. Région | | | | | | Total | |
|---|---------|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | Col % |
| | | Effectif | Col % | Effectif | Col % | Effectif | Col % | | |
| I1. Lieu d'installation de l'entreprise par rapport à l'habitat | Intégré | 1 | 11,1% | 43 | 52,1% | 1 | 20,0% | 45 | 46,6% |
| | Proche | 7 | 77,8% | 24 | 29,1% | 4 | 80,0% | 35 | 36,3% |
| | Eloigné | 1 | 11,1% | 15 | 18,8% | 0 | 0,0% | 16 | 17,1% |
| Total | | 9 | 100,0% | 82 | 100,0% | 5 | 100,0% | 96 | 100,0% |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.1.1.6. Type d'hôtel

Le 1/3 des hôtels (33,7%) déclarent être "trois étoiles". Cette affirmation mérite cependant une meilleure appréciation de ces types d'hôtels en veillant à un contrôle strict de la part des autorités (Ministère du Tourisme), pour une évaluation rigoureuse des standards d'hôtels sur la base de critères fiables et mesurables.

Tableau 10 : Type d'hôtel

| | A0. Région | | | | Total | |
|----------------|------------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | ST LOUIS | | MATAM | | Count | Col % |
| | Count | Col % | Count | Col % | | |
| Une étoile | 2 | 14,3% | 1 | 25,0% | 3 | 16,9% |
| Deux étoiles | 4 | 28,6% | 1 | 25,0% | 5 | 27,7% |
| Trois étoiles | 4 | 28,6% | 2 | 50,0% | 6 | 33,7% |
| Quatre étoiles | 4 | 28,6% | 0 | 0,0% | 4 | 21,7% |
| | 13 | 100,0% | 4 | 100,0% | 17 | 100,0% |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.1.1.7. Taille de l'entreprise

En ce qui concerne les hôtels, Saint-Louis présente une taille beaucoup plus importante que les autres régions de la ZCO. A titre d'exemple, on note une moyenne de 27 chambres climatisées dans la région Saint-Louis tandis que la région de Matam en compte 20 et celle de Louga 17. Cette tendance est également observée au niveau du nombre de lits, de la superficie du restaurant et des chambres ventilées. C'est aussi dans la région de Saint-Louis qu'il existe en moyenne un effectif de piscine (2) et de salles de massage (1). Le nombre moyen de couverts estimé à 37 à Louga permet notamment de revoir la place de la restauration dans les activités hôtelières menées au sein de cette région car cette moyenne n'est pas négligeable.

Quant-aux auberges, leur taille est considérable à Louga où l'effectif moyen des chambres climatisées tourne autour de 8 alors que celui de Saint-Louis et Matam est estimé à 6 chacun. Il en est de même pour le nombre de chambres ventilées et la superficie du restaurant qui elle, atteint en moyenne 192 m² à Louga c'est-à-dire plus du double de la superficie moyenne relevée à Saint-Louis (89 m²).

S'agissant de la taille des restaurants, elle est très significative à Saint-Louis où en moyenne la superficie atteint 238 m² et le nombre de couverts 1561. Les régions de Louga et Matam n'étant pas renseignées, il est difficile de mesurer la taille de leurs restaurants et en établir une étude comparative.

Tableau 11: Taille de l'entreprise

| | A0. Région | | |
|--------------------------------|------------|----------|-------|
| | LOUGA | ST LOUIS | MATAM |
| | Mean | Mean | Mean |
| Hôtel | | | |
| Nombre de chambres climatisées | 17 | 27 | 20 |
| Nombre de chambres ventilées | 1 | 8 | 7 |
| Nombre de lits | 24 | 51 | 30 |
| Piscine | 0 | 2 | 0 |
| Salle de Fitness | 0 | 0 | 0 |
| Salle de conférences | 1 | 1 | 1 |
| Salle de massage | 0 | 1 | 0 |
| Boutique | 0 | 1 | 0 |
| Superficie de l'agence | 0 | 3 000 | 650 |
| Nombre de Bureaux | 0 | 4 | 1 |

| | | | |
|--------------------------------|-----|-------|-----|
| Superficie du restaurant | 35 | 66 | 47 |
| Nombre de couverts | 37 | 84 | 34 |
| Auberge | | | |
| Nombre de chambres climatisées | 8 | 6 | 6 |
| Nombre de chambres ventilées | 10 | 8 | . |
| Nombre de lits | 14 | 18 | 3 |
| Piscine | 0 | 10 | 13 |
| Salle de conférences | 1 | 1 | 0 |
| Boutique | 0 | 1 | 0 |
| Superficie de l'agence | . | 251 | 300 |
| Nombre de Bureaux | . | 1 | 0 |
| Superficie du restaurant | 192 | 89 | 0 |
| Nombre de couverts | 32 | 45 | 0 |
| Restaurant | | | |
| Superficie du restaurant | . | 238 | . |
| Nombre de couverts | . | 1 561 | . |

Source: Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.1.1.8 Volume du service

En haute saison, la quantité moyenne des produits ou services offerts au niveau des hôtels est plus élevée à Matam (481) qu'à Saint-Louis (380). Ceci s'explique par le fait qu'à Matam nous avons trois réceptifs alors qu'à Saint Louis, nous en avons beaucoup plus. Puisque l'on ne dispose d'aucune information à Louga, l'appréciation n'est pas de rigueur par rapport à cette contrée.

En basse saison, le constat est le même toujours pour ce qui est de la quantité moyenne des produits ou services offerts au niveau des hôtels (229) à Matam contre (178) à Saint-Louis et absence d'informations à Louga. Il faut cependant noter que l'offre de certains produits ou services est beaucoup plus élevée à Saint-Louis qu'à Matam : c'est le cas de la nuitée, de la buanderie et du téléphone. Cette forte moyenne traduit ainsi l'existence de réelles potentialités touristiques à Saint-Louis, plus que nulle part ailleurs dans la ZCO.

Tableau 12 : Volume du service en haute saison pour les hôtels

| | | A0. Région | | | Table Total |
|--|--------------------|------------|----------|-------|-------------|
| | | LOUGA | ST LOUIS | MATAM | |
| | | Mean | Mean | Mean | Mean |
| QUANTITE DU SERVICE EN HAUTE SAISON POUR LES HOTELS | | | | | |
| Produits/services | Nuitée | . | 388 | 458 | 405 |
| | Buanderie | . | 510 | 48 | 409 |
| | Téléphone | . | 10 | . | 10 |
| | Bar | . | 880 | . | 880 |
| | Piscine | . | 30 | . | 30 |
| | Location Salles | . | . | 14 | 14 |
| | Séances de massage | . | 10 | . | 10 |
| | Excursions | . | 12 | . | 12 |
| | Plats vendus | . | 503 | 1 131 | 687 |

| | | | | | |
|--|-----------------|---|-----|-----|-----|
| | Room services | . | 10 | . | 10 |
| Table Total | | . | 380 | 481 | 403 |
| QUANTITE DU SERVICE EN BASSE SAISON POUR LES HOTELS | | | | | |
| Produits/services | Nuitée | . | 225 | 191 | 215 |
| | Buanderie | . | 224 | 48 | 185 |
| | Téléphone | . | 51 | . | 51 |
| | Bar | . | 95 | . | 95 |
| | Location Salles | . | . | 13 | 13 |
| | Excursions | . | 11 | . | 11 |
| | Plats vendus | . | 245 | 569 | 340 |
| Room services | . | 3 | . | 3 | |
| Table Total | | . | 178 | 229 | 193 |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.1.1.9 Valeur du service pour les hôtels

En haute saison, le chiffre d'affaire moyen obtenu pour l'ensemble des produits ou services au niveau des hôtels est plus élevé à Saint-Louis (14 845 593 F CFA) qu'à Matam (5 665 318 F CFA) et Louga (3 937 150 F CFA). Cela se vérifie surtout pour la nuitée et les plats vendus où l'offre est déterminante et participe considérablement à accroître l'économie de la zone.

En basse saison par contre, c'est la région de Louga qui est en tête en matière de chiffre d'affaire moyen lié à l'offre de services ou de produits pour les hôtels (14 314 750 F CFA) et dépasse de loin la région de Saint-Louis (5 018 368 F CFA) et celle de Matam (2 256 455 F CFA). Cette situation donne un aperçu du coût financier important qui est engrangé durant cette période en dépit des aléas qui minent le secteur touristique à Louga.

Tableau 13 : Valeur du service pour les hôtels

| | | A0. Région | | | Table Total |
|---|--------------------|------------|------------|-----------|-------------|
| | | LOUGA | ST LOUIS | MATAM | |
| | | Mean | Mean | Mean | Mean |
| VALEURS DU SERVICE EN HAUTE SAISON POUR LES HOTELS | | | | | |
| Produits/services | Nuitée | 6 482 350 | 39 387 722 | 7 158 700 | 30 646 709 |
| | Buanderie | . | 390 500 | . | 390 500 |
| | Téléphone | . | 312 000 | . | 312 000 |
| | Bar | . | 5 026 667 | . | 5 026 667 |
| | Piscine | . | 2 500 | . | 2 500 |
| | Location Salles | . | 1 200 000 | 1 433 333 | 1 345 833 |
| | Séances de massage | . | 2 250 000 | . | 2 250 000 |
| | Excursions | . | 1 200 000 | . | 1 200 000 |
| | Plats vendus | 1 391 950 | 6 156 250 | 7 408 333 | 6 066 246 |
| | Room services | . | 50 000 | . | 50 000 |
| Table Total | | 3 937 150 | 14 845 593 | 5 665 318 | 12 852 088 |
| SERVICES ET VALEURS DU SERVICE EN BASSE SAISON POUR LES HOTELS | | | | | |
| Produits/services | Nuitée | 22 076 750 | 14 097 000 | 2 843 700 | 10 877 883 |

| | | | | | |
|-------------|-----------------|---------------|-----------|-----------|-----------|
| | Buanderie | . | 3 210 667 | . | 3 210 667 |
| | Téléphone | . | 152 000 | . | 152 000 |
| | Bar | . | 911 667 | . | 911 667 |
| | Location Salles | . | 300 000 | 566 667 | 466 667 |
| | Excursions | . | 440 000 | . | 440 000 |
| | Plats vendus | 6 552 750 | 2 871 250 | 2 967 500 | 3 225 737 |
| | Room services | . | 120 000 | . | 120 000 |
| Table Total | | 14 314 750 | 5 018 368 | 2 256 455 | 4 768 617 |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.1.1.10 Equipement de l'entreprise (moins de 5 ans)

La moyenne des équipements des hôtels, auberges et restaurants est plus élevée à Matam (20) suivie de Saint-Louis (12) et de Louga (7). Cette tendance apparaît mieux au niveau des hôtels avec un effectif moyen estimé respectivement à 27 (Mat), 15 (S-L), 1 (Lg) pour les ventilateurs et à 27 (Mat), 19 (S-L), 10 (Lg) pour les télévisions.

Les équipements répertoriés au niveau des auberges laissent entrevoir pour une large part une équité par rapport à la moyenne (8) aussi bien pour la région de Louga que pour celle de Saint-Louis. Quant aux restaurants et contrairement aux autres régions de la ZCO, seule Saint-Louis dispose d'une moyenne d'équipements (10).

5.1.1.11 Equipement de l'entreprise (plus de 5 ans)

Dans la ZCO, on a remarqué qu'en ce qui concerne l'équipement des entreprises de tourisme, le matériel qui a plus de 5 ans n'est pas très fréquent. Si on prend la moyenne pondérée, on voit que les chaises et les tables sont les plus anciens dans les structures. Ils sont suivis des télévisions et des frigos. Par contre, la sonorisation dans les structures a le plus souvent moins de 5 ans. On peut même dire que la plupart des structures n'ont pas de sonorisation.

Les structures hôtelières sont plus nombreuses dans la région de Saint Louis que dans les autres régions, mais c'est dans la région de Louga qu'on rencontre les équipements les plus anciens avec une moyenne de 23.

5.1.1.12 Valeur de l'équipement

La valeur des équipements dans la ZCO est de 935 938 FCA si on prend la moyenne pondérée. Les structures de Saint Louis sont les plus équipées avec des équipements assez chers comparés aux autres régions (avec une moyenne de 971 652). La valeur des chaises est la plus faible. La valeur des voitures est la plus élevée.

5.1.2. Les caractéristiques du marché de la formation

Le marché de la formation est caractérisé par le manque de structures privées et publiques de formation.

5.1.2.1 Types de formation

Les types de formation existants sont multiples et variées. 63,8% de l'existant est de la formation professionnelle dans la ZCO. L'apprentissage traditionnel n'occupe que 21,5%. **Les autres formations différentes des deux premières ne représentent que 5,3%.** Rien que dans la région de Saint-Louis, le pourcentage d'hôteliers ayant effectué une formation professionnelle atteint presque 82%. Il en est de même des restaurateurs de Saint-Louis qui, en grande partie (71,4%), ont fait cette formation. Elle est déterminante dans l'exercice de la profession qui requiert la maîtrise parfaite des techniques et outils liés au métier.

Ces résultats montrent tout le poids de la formation professionnelle dans la ZCO. C'est déjà une base d'analyse pour l'éventuel implantation de nouvelles filières de formation, surtout dans la restauration où on a que la filière cuisine dans les CRETF et CETF.

5.1.2.2. Taux d'alphabétisation

Dans la ZCO, 69,2% des employés des structures hôtelières sont alphabétisés en français contre 23,2 % qui se disent n'ayant pas été alphabétisés. Dans les hôtels de Matam, 42,4% des travailleurs sont alphabétisés en pulaar 33,3% en français. La langue dominante de la région est le pulaar. C'est ce qui justifie ce résultat. Dans les régions de Louga et Saint Louis, la plupart des travailleurs sont alphabétisés en français avec des taux de 88,9% et de 72,4% respectivement.

Il est à noter que la plupart des employés des restaurants ne sont pas alphabétisés dans les autres langues sauf en français ou ils sont alphabétisés à 68,6%.

5.1.2.3. Niveau d'instruction

Dans la ZCO, les personnes alphabétisées représente 13,3%. Ceux qui ont fait des études supérieures ne font que 22% du total des personnes rencontrées. Ceux qui ont atteint le niveau secondaire sont les plus nombreux avec un taux de 35,4%. La plupart des travailleurs du secteur, surtout ceux qui sont de niveau inférieur, expriment le besoin de s'alphabétiser. Dans le cadre général, les instruits sont très fréquents dans la ZCO.

5.1.2.4. Grade ou diplôme le plus élevé

Parmi les personnes rencontrées, 29,5% n'ont pas de diplômes. Les maîtrisards ne font que 7,2%. Ceci est dû au fait que les gens abandonnent souvent les études, pour faire une formation professionnelle. Le niveau de pauvreté étant assez élevé, les familles n'ont pas toujours les moyens permettant à leurs enfants de faire des études poussées. C'est dans les hôtels de Saint Louis qu'on rencontre le plus de maîtrisards avec un taux de 17,9%.

5.1.2.5. Diplôme de formation professionnelle

L'analyse des tableaux montre qu'environ 21% du personnel ont le CAP ; 5,6% le BEP ; 15,9% le BTS et 3,9% le BAC technique. Par ailleurs, on note que 41,1% ont subi une autre formation. Au total 49,4% ont des diplômes professionnels, ce qui laisse entrevoir l'insuffisance de la formation initiale au niveau du personnel de l'entreprise.

5.1.2.6 Paiement de la formation

Environ 95 % des personnels des structures d'accueil de la ZCO sont payés sous forme de salaire fixe. Ce constat est beaucoup plus accentué au niveau des hôtels de Saint-Louis où le taux atteint 100%. Ce qui dénote du caractère permanent du personnel employé dans le secteur du tourisme dont le statut est largement tributaire du code du travail. La population active occupée c'est-à-dire l'ensemble des

individus ayant un emploi salarié est par conséquent très importante aussi bien dans les hôtels que dans les auberges.

Le pourcentage de salaire fixe est plus élevé à Matam (96,9%), suivi de Saint-Louis (95,4%) et enfin de Louga (62,5%). Cependant, plus du 1/3 (37,5%) du personnel de Louga est payé sous forme de bénéfices. Ce qui assimile ainsi l'entreprise touristique à une société à profit où le partage des bénéfices se fait en fonction des recettes perçues à savoir le chiffre d'affaire.

5.2. Hygiène, sécurité et environnement des structures hôtelières

5.2.1 Type de déchets générés par l'entreprise

Dans la ZCO, les déchets solide/liquide représente 51,3% soit plus de la moitié du total des types de déchets répertoriés. Les déchets solide/liquide/gazeux représente le pourcentage le plus faible 3,0%. La région de Saint Louis a le plus grand nombre de structures hôtelières et par conséquent génère le pourcentage de déchet solide/liquide le plus élevé 46,5%. Dans la région de Louga, les déchets sont essentiellement solide/liquide avec un pourcentage de 100%.

Tableau 20 : Type de déchets

| | | A0. Région | | | | | | Total | |
|------------------------------|-----------------------|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | Col % |
| | | Effectif | Col % | Effectif | Col % | Effectif | Col % | | |
| I2. Type de déchets produits | Solide/Liquide/Gazeux | 0 | 0,0% | 2 | 2,3% | 1 | 20,0% | 3 | 3,0% |
| | Solide/Liquide | 7 | 100,0% | 37 | 46,5% | 3 | 60,0% | 47 | 51,3% |
| | Solide | 0 | 0,0% | 29 | 36,5% | 1 | 20,0% | 30 | 32,8% |
| | Liquide | 0 | 0,0% | 12 | 14,8% | 0 | 0,0% | 12 | 12,8% |
| Total | | 7 | 100,0% | 80 | 100,0% | 5 | 100,0% | 92 | 100,0% |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.2.2 Mode de gestion des déchets

Dans la ZCO, les déchets sont gérés de façon moderne le plus souvent avec un taux de 71,3% sauf dans la région de Matam où la gestion moderne est quasi inexistante 0,00%. Les restaurants sont les structures qui gèrent de façon moderne le plus leurs déchets avec un taux de 88,9%. Ils sont suivis des hôtels 70% et enfin des auberges 69,2%. La gestion traditionnelle vient en seconde position dans la ZCO 16,7% et est plus pratiquée dans la région de Matam 40,0% que dans les autres régions.

Tableau 21 : mode de gestion déchets

| | | A0. Région | | | | | | Total | |
|--------------------------------|--------------|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % |
| | | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | |
| I3. Mode de gestion de déchets | Moderne | 3 | 42,9% | 63 | 78,3% | 0 | 0,0% | 66 | 71,3% |
| | Traditionnel | 0 | 0,0% | 13 | 16,8% | 2 | 40,0% | 15 | 16,7% |
| | Inexistant | 4 | 57,1% | 4 | 5,0% | 3 | 60,0% | 11 | 12,0% |
| Total | | 7 | 100,0% | 80 | 100,0% | 5 | 100,0% | 92 | 100,0% |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.2.3 Impact des déchets sur l'environnement

L'impact que les déchets ont sur l'environnement n'est pas négligeable dans la ZCO. Le fleuve Sénégal qui traverse les régions de Saint Louis et Matam accentue l'effet néfaste de ces déchets avec un taux de 29,5% ; la pollution de l'eau est très sérieuse dans cette partie du pays. La région de Saint Louis est la plus touchée avec un taux de 31,6%. Elle est suivie de la région de Matam avec un taux de 10%. La région de Louga n'est pas très touchée par cette pollution de l'eau car n'étant pas une région bien arrosée. Les nuisances sonores concernent pratiquement les régions de Saint Louis et Matam avec des taux de 5,5% et 4,6%. La région de Louga n'a pas été renseignée. La pollution de l'air est très fréquente dans la région de Louga avec 18,2%.

Tableau 22 : Impact des déchets sur l'environnement

| | | A0. Région | | | Total |
|--|--------------------------------|------------|----------|-------|-------|
| | | LOUGA | ST LOUIS | MATAM | |
| 14. Impact des déchets sur l'environnement | Pollution de l'air | 2 | 10 | 3 | 15 |
| | Pollution de l'eau | 3 | 33 | 1 | 37 |
| | Nuisance sonore | | 6 | | 6 |
| | Acidité du sol | | 14 | 2 | 16 |
| | Destruction de la biodiversité | | 10 | 3 | 13 |
| | Indéterminé | 6 | 33 | 1 | 40 |
| Total | | 9 | 82 | 5 | 96 |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.2.4 Mesures de sécurité

La plupart des structures de la ZCO n'ont pas mis en place un dispositif pour la sécurité des personnes, particulièrement des travailleurs. Les rares mesures prises sont la mise en place d'extincteurs dans la région de Louga qui a une moyenne de 88,9%. La région de Saint Louis est la plus dotée en boîtes à pharmacie avec un pourcentage de 19,8%. La région de Louga est la moins dotée avec 1 seule structure renseignée.

Tableau 23 : Mesures de sécurité

| | | A0. Région | | | Total |
|-------------------------|--------------------------------|------------|----------|-------|-------|
| | | LOUGA | ST LOUIS | MATAM | |
| 15. Mesures de sécurité | Extincteur (anti incendie) | 8 | 70 | 4 | 82 |
| | Masque ou casque de protection | | 13 | 1 | 14 |
| | Chaussures de sécurité | | 4 | 1 | 5 |
| | Gant | | 12 | 1 | 13 |
| | Combinaison de sécurité | | 6 | 1 | 7 |
| | Boîte à pharmacie | 1 | 31 | 1 | 33 |
| | Autres | | 20 | 1 | 21 |
| Total | | 8 | 78 | 5 | 91 |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.3 Profil du personnel permanent des entreprises hôtelières

5.3.1 Genre du personnel permanent

Les 57,3% des personnes qui travaillent dans les structures hôtelières sont des hommes. Le taux de représentativité féminine n'est que 42,3 %. Par contre, dans les restaurants, surtout à Saint Louis, 57,1% des travailleurs sont de sexe féminin. Malgré les nombreux acquis dans le domaine de la promotion de l'emploi des femmes, force est de constater que les disparités liées au genre sont toujours présentes.

Tableau 24 : Genre du personnel permanent

| | A0. Région | | | | | | Total | |
|-------------------|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % |
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | |
| D1. Sexe Masculin | 7 | 77,8% | 177 | 53,4% | 30 | 90,9% | 214 | 57,3% |
| Féminin | 2 | 22,2% | 155 | 46,6% | 3 | 9,1% | 160 | 42,7% |
| Total | 9 | 100,0% | 332 | 100,0% | 33 | 100,0% | 374 | 100,0% |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.3.2 Nombre moyen de personnes selon la saison

En moyenne, c'est en basse saison qu'on voit le plus de personnel temporaire avec une moyenne pondérée de 16. Cela s'explique par le fait que c'est pendant la saison des pluies (basse saison) qu'on voit le plus de saisonniers qui cherchent du travail pendant les grandes vacances : élèves, étudiants, vacanciers etc. Les structures de la région de Saint Louis enregistrent le plus grand nombre de personnel temporaire avec une moyenne de 21 en basse saison.

Tableau 25 : Nombre moyen de personnes selon la saison

| | A0. Région | | | Table Total | |
|-------------------------------|-----------------------------------|----------|--------|-------------|---|
| | LOUGA | ST LOUIS | MATAM | | |
| | Moyene | Moyene | Moyene | Moyene | |
| C6.1.a. CAMPAGNE Haute saison | C6.1.b. Nombre total de permanent | 4 | 9 | 7 | 8 |
| Table Total Basse saison | C6.1.b. Nombre total de permanent | 3 | 9 | 7 | 8 |
| | | 4 | 9 | 7 | 8 |

Source : Rapport enquêtes quantitatives, Octobre 2012

5.3.3 Age moyen

L'âge moyen en années révolues du personnel permanent des structures de la ZCO est de 35 ans. C'est au niveau des restaurants qu'on voit le personnel le plus jeune avec un âge moyen révolu de 32 ans. La région de Saint Louis enregistre le personnel le plus vieux dans les structures avec un âge moyen 37ans.

Tableau 26 : Age moyen du personnel permanent

| | A0. Région | | | Table Total |
|------------------------|------------|----------|-------|-------------|
| | LOUGA | ST LOUIS | MATAM | |
| | Mean | Mean | Mean | Mean |
| Hôtel | | | | |
| Age en années révolues | 33 | 37 | 34 | 36 |
| Auberge | | | | |
| Age en années révolues | 33 | 36 | 29 | 36 |
| Restaurant | | | | |
| Age en années révolues | . | 32 | . | 32 |
| Total | | | | |
| Age en années révolues | 33 | 35 | 33 | 35 |

Source : Rapport enquêtes quantitatives, Octobre 2012

5.3.4 Lien de parenté avec le propriétaire

Dans la ZCO, la plupart des chefs d'entreprise n'ont aucun lien de parenté avec leurs employés avec un taux de 62,7%. Vient ensuite les autres parents 6,4%. Les neveux ou nièces ne représentent que 1% des employés

Tableau 27 : Lien de parenté avec le propriétaire

| | A0. Région | | | | | | Total | |
|--|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % |
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | |
| D3. Lien de parenté avec le propriétaire | 9 | 100,0% | 82 | 24,7% | 5 | 15,2% | 96 | 25,6% |
| Chef d'entreprise | 0 | 0,0% | 8 | 2,4% | 0 | 0,0% | 8 | 2,1% |
| Conjoint | 0 | 0,0% | 8 | 2,4% | 0 | 0,0% | 8 | 2,1% |
| Frère/sœur | 0 | 0,0% | 4 | 1,1% | 0 | 0,0% | 4 | 1,0% |
| Neveu/Nièce | 0 | 0,0% | 10 | 3,0% | 14 | 42,4% | 24 | 6,4% |
| Autre parent | 0 | 0,0% | 220 | 66,4% | 14 | 42,4% | 234 | 62,7% |
| Sans lien de parenté | 9 | 100,0% | 332 | 100,0% | 33 | 100,0% | 374 | 100,0% |
| Total | 9 | 100,0% | 332 | 100,0% | 33 | 100,0% | 374 | 100,0% |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.3.5 Nationalité

Les Sénégalais représentent l'effectif le plus élevé des employés des structures hôtelières de la ZCO avec un taux de 93,2%. Ils sont suivis des nationalités autres que celles des pays de la CEDEAO avec 5,1%. Le taux le plus élevé de Sénégalais se trouve dans les restaurants (94,3%). C'est dans les structures de la région de Saint Louis qu'on voit le plus d'étrangers (7,2%).

Tableau 28 : Nationalité

| | | A0. Région | | | | | | Total | |
|-----------------|-------------|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | Col % |
| | | Effectif | Col % | Effectif | Col % | Effectif | Col % | | |
| D4. Nationalité | Sénégalaise | 9 | 100,0% | 303 | 92,4% | 33 | 100,0% | 345 | 93,2% |
| ? | Pays CEDEAO | 0 | 0,0% | 6 | 1,8% | 0 | 0,0% | 6 | 1,6% |
| | Autre | 0 | 0,0% | 19 | 5,8% | 0 | 0,0% | 19 | 5,1% |
| Total | | 9 | 100,0% | 328 | 100,0% | 33 | 100,0% | 370 | 100,0% |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.3.6 Lieu de provenance

Les employés des structures hôtelières de la ZCO proviennent à 72,9% de la région de Saint Louis. Vient ensuite la région de Matam avec 10,7%. Les régions de Diourbel et Ziguinchor sont peu représentées (0,6%). Ceci est dû au fait que la région sud est loin de la ZCO et Diourbel étant peuplée d'émigrés.

Tableau 29 : lieu de provenance

| | | A0. Région | | | | | | Total | |
|------------|-------------|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % |
| | | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | |
| D4bis. Si | Dakar | 1 | 14,3% | 11 | 4,0% | 1 | 3,1% | 13 | 4,2% |
| sénégalais | Thiès | 0 | 0,0% | 22 | 7,7% | 0 | 0,0% | 22 | 6,8% |
| région de | Diourbel | 0 | 0,0% | 2 | 0,6% | 0 | 0,0% | 2 | 0,6% |
| provenance | Louga | 6 | 85,7% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 6 | 1,9% |
| ? | St-Louis | 0 | 0,0% | 235 | 82,9% | 0 | 0,0% | 235 | 72,9% |
| | Matam | 0 | 0,0% | 4 | 1,3% | 31 | 96,9% | 35 | 10,7% |
| | Tambacounda | 0 | 0,0% | 8 | 2,8% | 0 | 0,0% | 8 | 2,4% |
| | Ziguinchor | 0 | 0,0% | 2 | 0,7% | 0 | 0,0% | 2 | 0,6% |
| Total | | 7 | 100,0% | 284 | 100,0% | 32 | 100,0% | 323 | 100,0% |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.3.7 Niveau de qualification

Dans la ZCO, la plupart des personnes rencontrées se disent être très qualifiées dans leur domaine. Dans la restauration, 74,3% se disent très qualifiées. Ces personnes très qualifiées sont moins nombreuses dans les hôtels avec un taux de 57,8%.

Tableau 30 : niveau de qualification

| | | A0. Région | | | | | | Total | |
|--|--|------------|---|----------|---|----------|---|----------|---|
| | | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % |
| | | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | |

| | | | | | | | | | |
|---|----------------------|---|--------|-----|--------|----|--------|-----|--------|
| D13. Quel est votre niveau de qualification dans votre métier ? | Très qualifié | 5 | 55,6% | 226 | 70,4% | 9 | 27,3% | 240 | 66,1% |
| | Moyennement qualifié | 4 | 44,4% | 87 | 27,1% | 5 | 15,2% | 96 | 26,4% |
| | Peu qualifié | 0 | 0,0% | 8 | 2,5% | 19 | 57,6% | 27 | 7,5% |
| | Total | 9 | 100,0% | 320 | 100,0% | 33 | 100,0% | 362 | 100,0% |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.3.8 Type de contrat

Les contrats à durée indéterminée représentent 51,9% des emplois de la ZCO. Ce qui montre encore l'importance de la précarité des emplois dans la ZCO et l'urgence de mettre en place de bonnes politiques en matière d'emploi. Les contrats à durée déterminée ne font que 6,3% des emplois.

Tableau 31 : Type de contrat

| | | A0. Région | | | | | | Total | |
|--|------------------------------------|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | Col % |
| | | Effectif | Col % | Effectif | Col % | Effectif | Col % | | |
| D20. Quels est votre type de contrat ? | Contrat écrit à durée indéterminée | 5 | 62,5% | 148 | 57,6% | 1 | 3,1% | 154 | 51,9% |
| | Contrat écrit à durée déterminée | 1 | 12,5% | 19 | 7,5% | 4 | 12,5% | 24 | 8,2% |
| | Accord verbal | 0 | 0,0% | 60 | 23,3% | 27 | 84,4% | 87 | 29,2% |
| | Autre | 2 | 25,0% | 30 | 11,6% | 0 | 0,0% | 32 | 10,7% |
| | Total | 8 | 100,0% | 258 | 100,0% | 32 | 100,0% | 298 | 100,0% |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.3.9 Possession d'un bulletin de paie

La plupart des personnes rencontrées disent avoir un bulletin de paie (58,1%). C'est dans la région de Saint Louis qu'on voit le plus de travailleurs payés avec 93,8% des employés.

Tableau 32 : Possession d'un bulletin de paie

| | | A0. Région | | | | | | Total | |
|--------------------------------------|-------|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % |
| | | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | |
| D19. Avez-vous un bulletin de paie ? | Oui | 5 | 55,6% | 168 | 63,3% | 5 | 15,6% | 178 | 58,1% |
| | Non | 4 | 44,4% | 98 | 36,7% | 27 | 84,4% | 129 | 41,9% |
| | Total | 9 | 100,0% | 266 | 100,0% | 32 | 100,0% | 307 | 100,0% |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.3.10 Forme de paiement

Les 94,6% des travailleurs ont un salaire fixe. Dans les hôtels de Saint Louis, ce taux est de 100%. Il n'y a que 4,4% des travailleurs qui ont des bénéfécies. Cela montre que plus l'entreprise est formelle, plus le mode de paiement est rigoureux.

Tableau 33 : Forme de paiement

| | A0. Région | | | | | | Total | |
|-----------------------------|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % |
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | |
| D22a. Salaire fixe | 5 | 62,5% | 246 | 95,4% | 31 | 96,9% | 282 | 94,6% |
| Sous quelle forme êtes-vous | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 3,1% | 1 | 0,3% |
| Commission/mandat | | | | | | | | |
| Bénéfices | 3 | 37,5% | 10 | 3,9% | 0 | 0,0% | 13 | 4,4% |
| Autre | 0 | 0,0% | 2 | 0,8% | 0 | 0,0% | 2 | 0,7% |
| Total | 8 | 100,0% | 258 | 100,0% | 32 | 100,0% | 298 | 100,0% |

Source : Rapport études quantitatives, Octobre 2012

5.3.11 Montant/valeur de la rémunération

La majeure partie du montant des salaires varie entre 25 000 F et 100 000 F CFA avec plus de 20% entre 25 000 et 37 000F. La monnaie ayant cours légal étant celle utilisée au Sénégal (F CFA), la masse salariale est faible par rapport au coût des dépenses.

Cette rémunération de la force de travail des personnels est également insignifiante par rapport à la prestation fournie si l'on sait que le service effectué dans les structures hôtelières et dans les restaurants est très pénible.

Tableau 34 : Montant/valeur rémunération

| | A0. Région | | | | | | Total | |
|---|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % |
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | |
| D23. Quel est le montant/valeur de votre rémunération ? | 0 | 0,0% | 4 | 1,5% | 1 | 3,1% | 5 | 1,7% |
| Moins de 25000 | | | | | | | | |
| [25000 ; 37 000 [| 0 | 0,0% | 58 | 22,3% | 4 | 12,5% | 62 | 20,8% |
| [37 000, 50 000[| 1 | 16,7% | 32 | 12,3% | 16 | 50,0% | 49 | 16,5% |
| [50 000, 75 000[| 3 | 50,0% | 40 | 15,3% | 6 | 18,8% | 49 | 16,4% |
| [75 000, 100 000[| 1 | 16,7% | 27 | 10,4% | 0 | 0,0% | 28 | 9,4% |
| [100 000, 125 000[| 0 | 0,0% | 41 | 15,9% | 3 | 9,4% | 44 | 14,8% |
| [125 000, 150 000[| 0 | 0,0% | 9 | 3,6% | 0 | 0,0% | 9 | 3,2% |
| [150 000 ; 175 000[| 0 | 0,0% | 2 | 0,7% | 0 | 0,0% | 2 | 0,6% |
| [175 000, 200 000[| 1 | 16,7% | 8 | 3,0% | 0 | 0,0% | 9 | 3,0% |
| Plus de 200 000 | 0 | 0,0% | 39 | 14,9% | 2 | 6,3% | 41 | 13,7% |
| Total | 6 | 100,0% | 260 | 100,0% | 32 | 100,0% | 298 | 100,0% |

Source : rapport études quantitatives, octobre 2012

5.3.12 Congés

La plupart des personnels travaillant dans les hôtels, auberges et restaurants de la ZCO bénéficient de congés payés (44,1%). Parallèlement, le taux pour ces catégories d'employés qui ne sont pas assujettis

au congé n'est pas négligeable. En effet, il est de 50% dans les hôtels de Louga, 34,0% et 48,6% respectivement dans les auberges et les restaurants de Saint-Louis. Ce manque de repos du personnel employé influe largement sur les résultats escomptés car, il est opportun de ménager ce personnel en vue d'un meilleur rendement, à travers l'établissement d'un régime fiable de congé.

Tableau 35 : Congés

| | A0. Région | | | | | | Total | | |
|------------|---------------|---|----------|-----|----------|----|----------|-----|--------|
| | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % | |
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | | |
| E5. Congés | Oui payés | 3 | 33,3% | 158 | 47,6% | 4 | 12,1% | 165 | 44,1% |
| | Oui non payés | 2 | 22,2% | 36 | 10,8% | 22 | 66,7% | 60 | 16,0% |
| | Non | 4 | 44,4% | 138 | 41,6% | 7 | 21,2% | 149 | 39,9% |
| Total | | 9 | 100,0% | 332 | 100,0% | 33 | 100,0% | 374 | 100,0% |

Source : rapport études quantitatives, octobre 2012

5.3.13 Formation avant entrée dans l'entreprise

La majeure partie des employés déclare n'avoir pas reçue de formation avant d'intégrer l'entreprise (62,3%). Seuls 37,7% ont subi une formation. Cette absence de pratique du métier pour bon nombre d'entre eux est préjudiciable au bon fonctionnement et à la qualité de leur service étant donné que la formation est la clé de voûte de toute réussite professionnelle.

Tableau 36 : Formation avant entrée dans L'entreprise

| | A0. Région | | | | | | Total | | |
|--|------------|---|----------|-----|----------|----|----------|-----|--------|
| | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % | |
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | | |
| F1. Avez-vous été formé pour ce métier avant d'intégrer l'entreprise | Oui | 2 | 25,0% | 116 | 37,6% | 14 | 41,2% | 132 | 37,7% |
| | Non | 6 | 75,0% | 192 | 62,4% | 20 | 58,8% | 218 | 62,3% |
| Total | | 8 | 100,0% | 307 | 100,0% | 34 | 100,0% | 349 | 100,0% |

Source : rapport études quantitatives, octobre 2012

5.3.14 Programme de renforcement des capacités

81,6% des personnels issus des structures d'accueil de la ZCO n'ont pas été admis dans un programme de renforcement de capacités contre seulement 18,4% ayant été admis. Cette situation explique la non prise en compte des préoccupations des travailleurs de l'Entreprise touristique en matière de formation, ce qui constitue un véritable frein au développement de leur métier.

Tableau 37 : Programme de renforcement des capacités

| | A0. Région | | | | | | Total | | |
|-----|------------|---|----------|----|----------|---|----------|----|-------|
| | LOUGA | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % | |
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | | | |
| Oui | | 0 | 0,0% | 60 | 19,9% | 3 | 8,8% | 63 | 18,4% |

| | | | | | | | | | |
|---|-----|---|--------|-----|--------|----|--------|-----|--------|
| F7. Avez-vous suivi un programme de renforcement des capacités? | Non | 8 | 100,0% | 243 | 80,1% | 31 | 91,2% | 282 | 81,6% |
| Total | | 8 | 100,0% | 303 | 100,0% | 34 | 100,0% | 345 | 100,0% |

Source : rapport études quantitatives, octobre 2012

5.3.15 Souhait d'améliorer la formation

Dans une écrasante majorité (94,5%), le personnel souhaite améliorer sa formation. Cette tendance se vérifie surtout au niveau des structures hôtelières présentes dans la région de Saint-Louis et de Matam qui ont chacune émis ce vœu à 100%. Ce qui permet d'insister sur l'importance qu'il convient d'accorder à la formation continue dans le dispositif du système touristique. Cependant ce besoin d'amélioration n'a pas été identifié à Louga.

Tableau 38 : Souhait d'améliorer la formation

| | | A0. Région | | | | Total | |
|---|-----|------------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | ST LOUIS | | MATAM | | Effectif | % |
| | | Effectif | % | Effectif | % | | |
| F11. Souhaitez-vous améliorer votre formation | Oui | 32 | 94,0% | 3 | 100,0% | 35 | 94,5% |
| | Non | 2 | 6,0% | 0 | 0,0% | 2 | 5,5% |
| Total | | 34 | 100,0% | 3 | 100,0% | 37 | 100,0% |

Source : rapport études quantitatives, octobre 2012

5.3.16 Formation souhaitée

Les besoins en formation identifiés, étant multiples et variés, ont été pour 35% environ dans le domaine d'une meilleure maîtrise des techniques touristiques. Le personnel des hôtels a exprimé ce souhait pour 36% environ contre 33% pour les auberges et restaurants de la ZCO. En second lieu, viennent les besoins en gestion comptable (20,1%), suivis de ceux en techniques d'hygiène, sécurité et environnement HSSE (19,6%). Cette forte demande de formation du personnel vient encore une fois étayer l'urgence de la mise en place de ce dispositif pour une meilleure qualité du service.

Tableau 39 : Formation souhaitée

| | | A0. Région | | Total |
|---|--|------------|-------|-------|
| | | ST LOUIS | MATAM | |
| Dans quel domaine souhaitez-vous être formé ? | Meilleure maîtrise des techniques touristiques | 13 | 2 | 15 |
| | Gestion commerciale | 4 | 1 | 5 |
| | Gestion et maintenance du matériel, | 2 | | 2 |
| | Gestion comptable | 8 | 1 | 9 |
| | Gestion du personnel | 4 | | 4 |

| | | | | |
|-------|---|----|---|----|
| | Technique d'hygiène, sécurité et environnement HSSE | 8 | 1 | 9 |
| | Autres | | 1 | 1 |
| Total | | 17 | 2 | 19 |

Source : rapport études quantitatives, octobre 2012

VI. SYNTHÈSE DES RESULTATS DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE

6.1. Sur le marché du travail et de la formation

Les activités principales du marché du travail sont l'hébergement et la restauration. Il faut remarquer que les hôtels aussi font de la restauration. Ils sont les plus pratiqués dans la ZCO.

L'hébergement est par contre une activité primordiale de l'entreprise car plus de la moitié des structures d'accueil exercent cette activité (58,2%).

Les 68,9% des hôtels, auberges et restaurants de la ZCO constituent des entreprises individuelles. On note une moyenne de 27 chambres climatisées dans la région de Saint-Louis tandis que la région de Matam en compte 20 et celle de Louga 17. Quant-aux auberges, leur taille est considérable à Louga où l'effectif moyen des chambres climatisées tourne autour de 8 alors que celui de Saint-Louis et Matam est estimé à 6 chacun. S'agissant de la taille des restaurants, elle est très significative à Saint-Louis où en moyenne la superficie atteint 238 m² et le nombre de couverts 1561. En haute saison, la quantité moyenne des produits ou services offerts au niveau des hôtels est plus élevée à Matam (481) qu'à Saint-Louis (380). En basse saison, le constat est le même.

La plupart des travailleurs des structures hôtelières proviennent de la région de Saint Louis avec un taux de 72,9%. Les disparités liées au genre sont très visibles sur le marché du travail. Les 57,3% des travailleurs sont des hommes.

Les personnes rencontrées savent souvent lire et écrire avec un taux de 88,2%. A Matam, beaucoup de personnes sont aussi alphabétisées en pulaar avec 42,4%.

63,8% de l'existant est de la formation professionnelle dans la ZCO. L'apprentissage traditionnel n'occupe que 21,5%.

L'analyse des tableaux montre qu'environ 21% du personnel ont le CAP ; 5,6% le BEP ; 15,9% le BTS et 3,9% le BAC technique. Par ailleurs, on note que 41,1% ont subi une autre formation. Au total 49,4% ont des diplômes professionnels, ce qui laisse entrevoir l'insuffisance de la formation initiale au niveau du personnel de l'entreprise.

Dans la ZCO, 69,2% des employés des structures hôtelières sont alphabétisés en français contre 23,2 % qui disent n'avoir pas été alphabétisés. Ceux qui ont atteint le niveau secondaire sont les plus nombreux avec un taux de 35,4%.

6.2. Sur les entreprises hôtelières de la ZCO

Dans la ZCO, la quasi-totalité des entreprises hôtelières sont plus ou moins équipées.

Dans ces structures, les équipements de plus de 5ans comme ceux de moins de 5 ans sont considérables malgré leur diversité, surtout pour ce qui est des chaises dont la moyenne est comprise entre 42 et 44%. Ceci est dû à plusieurs raisons : ils ne sont pas périssables et peuvent se garder longtemps.

Beaucoup de structures hôtelières disposent d'outils de gestion dans la ZCO (86,1%). C'est l'effet de la formalisation de ces structures. Dans les hôtels, ces structures sont informatisées le plus souvent.

Les chefs d'entreprises reconnaissent qu'ils produisent des déchets solides ou liquides dans leur processus de production. Mais la gestion des déchets pose souvent problème. Seules quelques structures ont un système de ramassage moderne avec un taux de 71,3%. Mais à Matam c'est tout à fait le contraire car le ramassage moderne n'est pas très significatif ; c'est la gestion traditionnelle qui est pratiquée avec un taux de 40,0%.

La plupart des structures de la ZCO n'ont pas mis en place un dispositif pour la sécurité des personnes, particulièrement des travailleurs.

6.3. Sur le profil du personnel permanent des entreprises

Le personnel est jeune avec un âge moyen de 36 ans et est à dominante masculine. Il est presque de nationalité sénégalaise avec un taux de 93,2%. Les étrangers ne sont pas très nombreux. C'est dans les structures de la région de Saint Louis qu'on voit le plus d'étrangers 7,2%. La plupart des Sénégalais proviennent de la région de Saint Louis.

Bon nombre du personnel permanent possède un bulletin de paie (58,1%). Les contrats à durée déterminée ne sont pas nombreux et sont estimés à 6,3%. Et la plupart d'entre eux ont suivi une formation professionnelle et disent être très qualifiés : 74,3%.

L'analyse des tableaux montre qu'environ 21% du personnel ont le CAP ; 5,6% le BEP ; 15,9% le BTS et 3,9% le BAC technique. Par ailleurs, on note que 41,1% ont subi une autre formation. Au total 49,4% ont des diplômes professionnels, ce qui laisse entrevoir l'insuffisance de la formation initiale au niveau du personnel de l'entreprise.

VII. SYNTHÈSE DE LA DEMANDE DE FORMATION DANS LA ZCO

Les besoins en formation exprimés dans la ZCO sont : l'introduction des langues étrangères appliquées au tourisme, de la maintenance en batterie de cuisine, de la réception et de l'accueil, de la restauration, de l'informatique de gestion, du management, du marketing, du guidage, des techniques de sécurité et de pâtisserie, de la formation des femmes de chambre et des cuisiniers.

La demande de formation pose toujours problème car dans la ZCO, il n'existe pas assez de structures pour accueillir tous les demandeurs.

L'insatisfaction des professionnels du secteur par rapport à la qualité des services des apprenants des structures de formation existants dans la ZCO sera certainement prise en charge par la réforme du système de FPT qui, dans sa mise en œuvre, a procédé à la révision des programmes existants et à l'écriture de nouveaux programmes. Il ya eu en outre la formation de toutes les parties prenantes à cette réforme. Des sessions de formations des formateurs se sont déroulées dans les structures de la ZCO, à l'ENFEFS, et ont eu pour cibles le personnel administratif et les formateurs. Les contenus de sessions de formations ont porté globalement sur la réforme de l'ETFP, la pédagogie de base, le processus APC, la planification des enseignements-apprentissages, l'élaboration de fiches pédagogiques et l'évaluation d'une compétence.

Il faut noter qu'une des ruptures majeures dans cette réforme est la formation par alternance école/entreprise qui induit des séjours en entreprise pour l'application pratique des enseignements théoriques et pour l'acquisition de certaines compétences. Par ailleurs, dans la mise en œuvre de la réforme, quatre (4) missions de suivi de l'implantation des programmes dans les structures de formation de la FPT ont eu lieu. Cela a contribué à renforcer les capacités des formateurs dans les enseignements-apprentissages et en matière d'évaluation.

D'autres demandes ont été exprimées par les agents des parcs nationaux : la formation à l'ornithologie (la connaissance des oiseaux et des animaux), la formation en faune et en flore.

Des besoins en formation sur le patrimoine et la muséologie ont également été répertoriés.

Dans la ZCO, la demande est largement supérieure à l'offre. Cette situation peut s'expliquer par la rareté des structures de formation, l'absence de filières diversifiées et l'existence de nombreux restaurants évoluant dans l'informel.

Sur le plan pédagogique, la formation continue des formateurs aura un impact positif sur le profil des sortis qui vont intégrer le marché du travail.

VIII. RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION

8.I. Recommandations

A l'issue des études qualitatives et quantitatives dans le secteur du tourisme, des recommandations ont été formulées dans le but de mieux appréhender les possibilités d'une offre adéquate de formation ou d'une amélioration de l'existant. Elles sont ci-dessous spécifiées :

- l'Etat doit harmoniser les interventions et clarifier les prérogatives des acteurs et des partenaires, notamment en ce qui concerne les politiques de formation, le suivi, l'évaluation et la certification des formations offertes de même que l'agrément des structures de formation ainsi que les programmes ;
- la mise en place de filières de formation diversifiées pouvant prendre en charge la préoccupation des uns et des autres ;
- l'implication de tous les acteurs (Partenaires Techniques et Financiers, Partenaires au développement, ONG, secteur privé etc.) qui participent à la réflexion, aux prises de décision ainsi qu'aux orientations en vue d'offrir une formation de qualité ;
- la formation des formateurs à accentuer afin d'améliorer la qualité des apprentissages. Ceci pour aider à résoudre les problèmes d'abandon en court de cycle que beaucoup de centres connaissent aujourd'hui ;
- l'exemple des centres d'excellence initiés hors ZCO à vulgariser au niveau des CRETF et CETF, dans l'optique d'aider à retenir les filles à l'école jusqu'à la fin de leur cursus ;
- l'Approche Par Compétence (APC) doit être appliquée dans les centres de formation de la ZCO, surtout dans ceux comportant des filières du tourisme;
 - les métiers du tourisme et les ressources humaines doivent être revalorisés pour une offre de formation de qualité déclinée en termes de recrutement de professionnels ainsi que de formation adaptée dans les CRETF, CETF et établissements d'enseignement supérieur ;
 - l'offre de formation gagnerait à être accrue et diversifiée en prenant en compte tous les métiers du tourisme à travers l'intégration de toutes les filières ;
 - le 2^{ème} cycle des métiers du tourisme doit être ouvert dans les différents établissements d'enseignement supérieur au Sénégal ;
 - l'élaboration de programmes adaptés au marché du travail en mettant en adéquation l'employabilité et la formation ;
 - la conception de programmes intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (e-tourisme) ;
 - la requalification des programmes est nécessaire afin d'être en phase avec les mutations de l'industrie touristique. Elle se traduit par l'adaptation soutenue de la formation aux réalités du secteur ;
 - le renforcement de la formation continue des professionnels du secteur est souhaité afin de permettre une mise à niveau permanente dans la capacitation ;

Les employés des différentes structures hôtelières de la ZCO constituent une main d'œuvre non négligeable dans l'effectif des actifs. La plupart des personnes rencontrées (94,5%), souhaitent améliorer leur formation. Cette tendance se vérifie surtout au niveau des structures hôtelières présentes dans la région de Saint-Louis et de Matam qui ont chacune émis ce vœu à 100%. Ce qui permet d'insister sur l'importance qu'il convient d'accorder à la formation continue dans le dispositif du système touristique. Cependant ce besoin d'amélioration n'a pas été identifié à Louga.

En ce qui concerne la formation initiale, l'offre est insuffisante par rapport à la demande. Les seules structures de formation professionnelle rencontrées et qui dispensent des filières dans le domaine sont les CRETF et les CETF en cuisine. Il devient nécessaire d'améliorer l'offre de formation existante dans la ZCO afin de trouver une adéquation entre l'offre et la demande.

Au vu de ce diagnostic et compte tenu des recommandations formulées par les personnes interpellées, il urge de mettre en place des stratégies dont la mise en œuvre s'articule autour des axes suivants :

❖ Accueil :

- création des centres d'informations pour guider les touristes à l'arrivée (Offices du tourisme). Ces centres pourraient être créés dans les collectivités en vue de mettre en valeur les ressources locales.

❖ Hébergement :

- renforcer les établissements d'accueil à l'intérieur du pays, surtout dans la ZCO ;
- lutter contre l'hôtellerie sauvage.

❖ Restauration :

- inciter les restaurateurs à proposer dans leur menu des plats locaux ;
- installer des réfectoires dans les grands restaurants pour le personnel ;
- évaluer les normes existantes et renforcer le contrôle dans les établissements.

❖ Formation :

- renforcer le dispositif pédagogique en matière de formation hôtelière et touristique ;
- Créer des cycles de formation consistant à recycler les professionnels déjà actifs ;
- Promouvoir la mobilité pour une meilleure expérience ;
- Promouvoir l'entreprenariat chez les jeunes en matière d'écotourisme et de tourisme solidaire ;
- Mettre les professionnels du secteur au cœur de la formation ;
- Préparer un projet de convention collective régissant les activités de l'hôtellerie et de la restauration au Sénégal ;
- Promouvoir les échanges d'expérience avec les professionnels d'autres pays.

❖ Promotion :

- élaborer une stratégie de communication pour attirer les touristes et les grands événements internationaux au Sénégal ;
- accorder des facilités aux investisseurs sénégalais qui souhaitent s'engager dans ce secteur ;
- lancer une vaste campagne pour promouvoir le tourisme local.

Les résultats de l'étude ont montré que dans la ZCO, il serait intéressant de développer des programmes de formation dans les domaines et métiers suivants :

- Langue appliquée au tourisme
- Techniques de guidage
- Cuisine
- Informatique de gestion
- Ornithologie
- Hôtellerie
- Techniques commerciales
- Accueil/réception
- Serveur
- Barman
- Maître nageur
- Valets ou Femmes de chambre
- Agent de sécurité
- Pâtisserie

En formation continue, les besoins exprimés sont :

- Marketing/Management
- Maintenance en batterie de cuisine

8.2. Conclusion

L'analyse des résultats des enquêtes qualitatives et quantitatives montre que le secteur du tourisme occupe une place importante dans la vie de la population de la ZCO, particulièrement à Saint Louis. C'est dans la région de Matam qu'il n'est pas très en vue et là aussi, avec une bonne politique de promotion du tourisme local et des routes praticables pouvant aider au désenclavement, le tourisme pourra occuper une place importante dans les années à venir. La construction de structures hôtelières comme à Matam devient une nécessité pour la promotion du tourisme dans cette localité. Les besoins en formation sont réellement exprimés et l'offre existant ne peut pas prendre tout en charge. L'urgence de construire des centres ou d'implanter de nouvelles filières se fait sentir. Beaucoup de métiers sortis de cette étude peuvent faire l'objet de programmes de formation dans la ZCO.

ANNEXES

I. Présentation des métiers identifiés

Les métiers rencontrés dans la ZCO.

Dans la ZCO, nous avons rencontrés plusieurs métiers que nous avons rangés en différents groupes :

- Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Dans l'hôtellerie, nous distinguons plusieurs métiers parmi lesquels on a :

- Les métiers non spécialisés qui sont indispensables au secteur, mais qui ne nécessitent pas un apprentissage : gardien, chauffeur, jardinier, ouvriers d'entretien, laveur, agent loisir, ...
- Les métiers de base qui ne nécessitent pas une formation spécifique : équipier, plongeur, commis blanchisserie...
- Les métiers de base nécessitant une formation spécifique: serveur restaurant et bar, cuisinier, pâtissier, valet ou femme de chambre, réceptionniste...
- Les métiers nécessitant une spécialisation : contrôleur recette, caissier point de vente, caissier général, responsable planning/ réservation, aide économiste, économiste.
- Les métiers d'encadrement spécialisés nécessitant une formation. Ce sont des postes d'assistant ou de responsable dans les services : réceptionniste, gouvernante, restaurant, bar, cuisine, pâtisserie, garçon de café, responsable loisir, moniteur de sport, guides touristiques.
- Les métiers de direction, occupés souvent par le propriétaire : directeur d'hébergement, directeur de restauration, directeur financier, directeur commercial, directeur général, directeur d'exploitation pour les grands hôtels.

- Les métiers du tourisme

Dans le tourisme aussi, nous avons différents types de métiers qui sont :

- Les métiers importants qui ne nécessitent pas un apprentissage spécialisé : coursier, chauffeur, jardinier, agent de maintenance, agent de sécurité, comptable.
- Les métiers de base nécessitant une formation spécifique: agent de comptoir, agent d'accueil aéroport, guide/accompagnateur, agent commerciaux.
- Les métiers nécessitant une spécialisation : contrôleur, caissier.
- Les métiers d'encadrement spécialisés nécessitant une formation : chef d'agence, responsable logistique, responsable exploitant informatique (billetterie, réservation).
- Les métiers de direction qui sont souvent occupés par le propriétaire : directeur d'agence de voyage, directeur réceptif.

A l'issue des résultats des études, 53 métiers sont répertoriés. Puisque beaucoup de métiers peuvent être regroupés car ayant les mêmes fonctions de travail, nous nous retrouvons avec 4 groupes de métiers qui peuvent faire l'objet d'un programme de formation.

En conclusion, on peut dire que la ZCO a de nombreux avantages liés au développement des métiers de tourisme ou de l'hôtellerie/restauration. Si nous prenons le cas de la ville de Saint Louis, elle a tous les atouts pour promouvoir le tourisme local : position géographique, données naturelles etc. Avec un total de 81 réceptifs hôteliers, les métiers liés au tourisme présentent une importance capitale. D'où la nécessité de diversifier les filières et d'implanter de nouveaux programmes là où les besoins se font sentir car d'après les personnes rencontrées, seules 27,1% ont fait une formation professionnelle.

Le développement du secteur nécessite une spécialisation accrue. Les exigences du marché du travail deviennent de plus en plus importantes et une formation de qualité en adéquation avec le marché du travail est plus que souhaitée.

La naissance de nouvelles formes de tourisme aussi entraîne l'existence de nouveaux métiers liés au tourisme.

II. Présentation des fonctions de travail (Fiches Métiers) :

Fiche 1 : Cafetier/ Limonadier

| | |
|--------------|---|
| Dénomination | Garçon de café Autres dénominations : Garçon de salle, cafetier, limonadier. |
|--------------|---|

| | |
|--|--|
| Missions | - Il met en place la salle, la cave, l'office ; il accueille les clients et les conseille, éventuellement en langue étrangère |
| Activités | - Il prend des commandes, utilise le matériel approprié à la confection des boissons ou des plats, sert les clients et encaisse le montant des consommations. - En plus, il peut être appelé à utiliser le matériel et l'équipement. |
| Conditions d'exercice (milieu) | - Il peut travailler en salle, - au comptoir ou en terrasse. |
| tâches et qualités | -Il connaît les techniques de base de préparation et de présentation de mets et de boissons simples, ainsi que les techniques de vente et de commercialisation. -Il sait être rapide, tout en étant disponible vis-à-vis de la clientèle. - Il connaît les différents types de café et boisson. |
| Formation et exigences réglementaires | CAP en café/ brasserie Avoir le niveau du BFEM |
| Perspectives d'évolution | Avec une bonne expérience dans l'organisation et des renforcements de capacités, il peut évoluer en ouvrier qualifié surtout s'il a des compétences en langues étrangères autres que le français. |
| Caractéristiques de personnes employées | Dans la zone du nord, ils sont sans formation et le plus souvent sont originaires de Saint Louis à 72,9%. Vient ensuite la région de Matam avec 10,7%. Les régions de Diourbel et Ziguinchor sont peut représentées 0,6%. |
| Contexte technologique | Dans la ZCO, en ce qui concerne l'équipement des entreprises de tourisme, le matériel qui a plus de 5 ans n'est pas très fréquent. Si on prend la moyenne pondérée, on voit que les chaises et les tables sont les plus anciens dans les structures. Ils sont suivis des télévisions et des frigos. Par contre, la sonorisation dans les structures a le plus souvent moins de 5 ans. On peut même dire que la plupart des structures n'ont pas de sonorisation. Les structures hôtelières sont plus nombreuses dans la région de Saint Louis que dans les autres régions, mais c'est dans la région de Louga qu'on rencontre les équipements les plus anciens. La plupart des structures hôtelières ont un équipement de sécurité comme les extincteurs. Par contre, les boîtes à pharmacie, gants ou autres se font rares. |

Le métier de **garçon de café** est très demandé dans la ZCO avec le taux de chômage accru et la demande d'emploi qui ne cesse d'augmenter. La plupart des jeunes garçons qui ont abandonné leurs études, faute de moyens, se trouvent dans ce métier. Or, la plupart d'entre eux n'ont pas été formés. Dans les structures aussi, on ne trouve pas une filière dans ce sens. En conclusion, il est nécessaire de mettre en place un programme de formation dans ce sens.

Fiche 2 : Cuisine

| | |
|--|---|
| Dénomination | Cuisinier (chef cuisine, chef pâtissier, chef de partie, plongeur, boucher-charcutier, commis de cuisine,) |
| Missions | -Il réalise des plats en utilisant différentes techniques de production culinaire. - |
| Activités | -Il prépare l'approvisionnement en matières premières (bons de commandes, stockage des marchandises, calcul des coûts). - Il confectionne les plats, souvent à l'aide d'une fiche technique, effectue le dressage, envoie les plats en salle. |
| Conditions d'exercice (milieu) | Il peut exercer comme commis cuisinier en restauration traditionnelle ou de collectivités. Dans les restaurants où la cuisine est organisée en brigade, il occupe les postes de commis entremétier, commis saucier - poissonnier, commis rôtiisseur - grilladin, commis pâtissier, |
| tâches et qualités | - Il doit être capable d'utiliser la batterie de cuisine, maîtriser les techniques culinaires, - Il entretient son poste de travail, est attentif aux règles d'hygiène alimentaire ainsi qu'à la sécurité. |
| Formation et exigences réglementaires | CAP BEP restauration |
| Perspectives d'évolution | Peut évoluer en bucheron, élagueur et même en chef d'équipe avec une expérience et une capacité en gestion du personnel. |
| Caractéristiques de personnes employées | Dans la ZCO, ils sont très nombreux, mais la plupart du temps, ils n'ont pas été formés, ou sont formés sur le tas, ou souhaitent améliorer leur formation. Dans une écrasante majorité (94,5%), le personnel souhaite améliorer sa formation. Cette tendance se vérifie surtout au niveau des structures hôtelières présentes dans la région de Saint-Louis et de Matam qui ont chacune émis ce vœu à 100%. Ce qui permet d'insister sur l'importance qu'il convient d'accorder à la formation continue dans le dispositif du système touristique. Cependant ce besoin d'amélioration n'a pas été identifié largement à Louga. |
| Contexte technologique | Certaines structures hôtelières n'ont pas l'équipement nécessaires pour moderniser le secteur (restaurants et campements surtout). Dans les structures où il ya de la batterie de cuisine moderne, c'est le personne qui a souvent du mal à manipuler les équipements. Retenons que les centres de formation de la ZCO sont équipés en matériel de cuisine par la coopération luxembourgeoise. |

Le métier de cuisinier est très demandé dans la ZCO. Mais il faut reconnaître que la plupart du personnel n'est pas qualifié. Il faut surtout un renforcement de capacité ou une amélioration de la formation. Les 94,5% des personnes employées souhaitent améliorées leur formation. Ceci nous conduit à dire que l'implantation de programmes est nécessaire, soit dans les CRETEF et CETF ou dans un nouveau centre de formation qui sera à Saint Louis.

Fiche 3: Hébergement (il ya plusieurs sous métiers dans l'hébergement)

| | |
|---------------------|--|
| Dénomination | réceptionniste, accueil, gouvernante, night auditor, standardiste, valet ou femme de chambre, lingère, bagagiste, équipier etc.) |
|---------------------|--|

| | |
|--|--|
| Missions | Il est chargé d'assurer les activités de relation de la clientèle avec l'entreprise hôtelière. |
| Activités | <ul style="list-style-type: none"> - Il assure la réservation individuelle ou de groupe, - Il identifie et enregistre la demande,: - Il exploite, à l'arrivée du client, le dossier de réservation et transmet les renseignements liés au séjour aux différents services, - Il répond aux demandes pendant le séjour : aménagement particulier, informations de loisirs, etc. - Il fait la note et encaisse la facture à son départ, met la chambre en disponibilité. |
| Conditions d'exercice (milieu) | <ul style="list-style-type: none"> -Au service des étages, il travaille à la préparation et à l'entretien des chambres, à la lingerie, à l'économat. -Il peut travailler dans un service de restauration à l'étage et en salle. |
| tâches et qualités | <ul style="list-style-type: none"> - Il maîtrise les techniques de rangement, d'accueil et d'hébergement. - Selon la taille et le type d'établissement dans lequel il exerce, il assurera la totalité des tâches ou sera spécialisé dans une ou plusieurs de ces activités : par exemple, réceptionniste, caissier, employé d'étages, gouvernante. |
| Formation et exigences réglementaires | <p>CAP hébergement</p> <p>BP</p> <p>Port de tenue correcte</p> |
| Perspectives d'évolution | Avec des compétences en gestion, en économie en plus des capacités techniques en informatique, il peut évoluer en maître d'hôtel. |
| Caractéristiques de personnes employées | La plupart du temps, ils sont des employés sans formation diplômante. Les autres sont formés sur le tas ou sont à un niveau de formation inférieur. |
| Contexte technologique | Les structures hôtelières ont en grande partie un équipement en hébergement. Il faut reconnaître que même si l'équipement n'est pas souvent si vieux, ils ne sont pas en bon état partout. Un autre problème de maintenance des équipements se pose. |

Les personnes rencontrées, déclarent n'avoir pas fait de formation diplômante ou avoir été formées sur le tas. Beaucoup de touristes rencontrés aussi, déclarent ne pas être satisfaits de l'hébergement dans les structures hôtelières. Il ya une nécessité d'implanter un programme de formation allant dans ce sens (O Saint Louis) et de la formation continue dans toutes les autres régions.

Fiche 4 : Hôtellerie-restauration

| | |
|---------------------|---|
| Dénomination | Hôtellerie/restauration avec trois dominantes : l'hôtellerie, la restauration et l'hébergement. |
|---------------------|---|

| | |
|--|--|
| Missions | <p>-en restauration, l'employé prend les commandes des clients et leur sert les plats et boissons souhaités. Avant l'ouverture du restaurant, il prépare la salle (entretien, mise en place). Au moment du service, il peut aider le client à choisir les plats en lui donnant des informations, éventuellement en langue étrangère ; il peut susciter la vente.</p> <p>-en hôtellerie-restauration, l'employé a acquis une pluri compétence dans les domaines de la restauration et de l'hôtellerie, avec un approfondissement particulier selon la dominante qu'il aura choisie à l'entrée en formation.</p> |
| Activités | <p>* Il sert les préparations élaborées en cuisine. Il peut débiter dans la restauration commerciale (petites et moyennes entreprises), avec un emploi de commis de restaurant ou dans la restauration à caractère social.</p> |
| Conditions d'exercice (milieu) | <p>-Le métier peut se faire en restaurant ou en salle.</p> |
| tâches et qualités | <p>-Le commis de restaurant, tout au long du service, sait accueillir le client à son arrivée, et se rendre disponible et attentif au cours des repas.</p> <p>.-En cuisine, il est capable de faire l'approvisionnement en matières premières, la confection des plats et leur présentation,</p> <p>-En restauration, il sait préparer les tables, accueillir, servir.</p> <p>-En hébergement, il prend en charge la réservation, la réception, l'accueil, la caisse, le service des étages.</p> |
| Formation et exigences réglementaires | <p>-BP restauration -CAP restaurant.</p> <p>-BP cuisine -BEP en hôtellerie-restauration, Dans les CRETF et CETF aussi, il ya des attestés en cuisine.</p> |
| Perspectives d'évolution | <p>-Avec des compétences en gestion, en langues étrangères, en plus des capacités techniques culinaires, le commis de restaurant peut évoluer en directeur de restaurant.</p> <p>- Il peut exercer comme débutant en tant que commis de cuisine, commis de restaurant, femme de chambre, employé de réception, et éventuellement s'adapter à des postes polyvalents en hôtellerie ou en restauration commerciale, aussi bien qu'en restauration et hébergement social et avec des compétences supplémentaires en gestion, informatique etc., il peut évoluer en chef de cuisine.</p> |
| Caractéristiques de personnes employées | <p>-Il s'agit souvent d'employés formés sur le tas ou n'ayant pas du tout été formés. Ceux qui sont formés aussi souhaitent améliorer leur formation.</p> <p>-Ici, ils sont le plus souvent formés, mais pas souvent à un niveau élevé. Et même ceux qui sont formés souhaitent améliorer leur formation.</p> |
| Contexte technologique | <p>-Le métier tend à se moderniser avec l'utilisation de nouvelles machines modernes et la demande de plus en plus accrue.</p> |

La ZCO souffre d'un déficit de structures formation en tourisme. Dans les CRETEF et CETF de la zone nord, il n'ya que le CAP cuisine qui est dispensé. 74,1% des personnes travaillant dans les restaurants déclarent n'ayant pas fait de formation professionnelle. Nous proposons la mise en place de programmes de formation dans les centres de formation professionnelle ou l'implantation d'un nouveau centre qui prendra en charge la restauration, l'hôtellerie et l'hébergement à Saint Louis et des programmes de renforcement de capacités dans les trois régions.

Fiche 5: service administratif

| | |
|--|---|
| Dénomination | Gérant d'hôtel :il appartient au service administratif au même titre que les métiers suivants : directeur administratif et financier, directeur d'exploitation, directeur des ressources humaines, directeur commercial, chef comptable, gérant restaurant, secrétaire de direction, caissier etc. |
| Missions | -Il coordonne et supervise les activités des différents services de l'hôtel ; |
| Activités | Les activités du gérant d'hôtel se résument à l'exécution de ses tâches. |
| tâches et qualités | <ul style="list-style-type: none"> - établir et faire observer les règles régissant la réception, l'hébergement et la restauration ; - tenir les registres et les livres de compte de l'établissement ; -procéder à l'approvisionnement en denrée et fournitures nécessaires ; -engager, former et gérer le personnel ; -déterminer les prix des chambres, les conditions de crédit ; -établir les prévisions de budget et autoriser les dépenses de l'hôtel ; - définir la politique commerciale de la structure ; - s'occuper des réservations, encaisser le paiement des clients et délivrer des factures ; -assurer les contacts avec les services de l'administration (impôt, institution sociale etc.) -veiller aux respects des réglementations en vigueur (réglementation commerciale, législation en vigueur). |
| Formation et exigences réglementaires | BTS des écoles de formation hôtelière ou tout autre diplôme admis en équivalence ou de niveau supérieur. Il doit parler au moins l'anglais et le français. |
| Perspectives d'évolution | Avec des compétences supplémentaires en gestion informatique, en marketing et en promotion du tourisme, il peut évoluer en directeur d'exploitation. |
| Caractéristiques de personnes employées | C'est un personnel qui est le plus souvent compétent et qualifié. Mais malgré tout, ils souhaitent améliorer leur formation. Ils savent parler correctement le français dans la ZCO, mais la maîtrise de l'anglais pose problème. Le métier se professionnalise, il doit maîtriser les tableaux de bord, encadrer le personnel etc. |
| Contexte technologique | Le métier se modernise. L'informatique occupe une place importante dans le dispositif des structures hôtelières de la ZCO. Un équipement moderne est utilisé par le personnel d'où la nécessité d'avoir des compétences en maintenance de batterie de cuisine. |

Tous les gérants d'hôtel rencontrés dans la ZCO disent avoir fait une formation professionnelle, mais ils n'ont pas été formés dans la zone nord. Or dans les CRETEF et CETF, ils ne font pas de l'hôtellerie. Il urge de mettre en place un dispositif de formation en hôtellerie-restauration et dans les métiers du tourisme à Saint Louis par exemple, qui pourra accueillir les demandes des trois régions. Saint Louis est une ville touristique avec plusieurs réceptifs hôtelières, restaurants. Toutes ces raisons évoquées entre autres nous font dire que la création d'un centre de formation ou le renforcement de l'offre de formation des CRETEF et CETF se fait sentir.

Remarque :

Les services comme l'économat, le contrôle, la réception, le restaurant peuvent être considérés comme transversaux.

III. Liste des structures et personnes rencontrées

| STRUCTURES | PRENOMS ET NOMS | FONCTION | CONTACTS |
|--|-------------------------|-------------------------|--------------|
| Gouvernance Louga | Mr Moubarack SECK | Gouverneur de la Région | |
| Gouvernance de Saint Louis | Mr Léopold WADE | Gouverneur de la Région | 33961.10.14 |
| Gouvernance Matam | Mr Lamine SAGNA | Gouverneur de la Région | 77 529 05 07 |
| Service Régional du Tourisme de la zone nord | Mme SOW Ndèye Awa BADJI | Chef de Service | 33961.31.31 |
| Agence Régional de Développement de Matam | Mr Blaise MBENGUE | Directeur | |
| | | | |
| Syndicat d'Initiatives et de Tourisme de Saint Louis | Mr Idriss BENGELOUNE | Directeur | 33961.24.55 |
| Syndicat d'Initiatives et de Tourisme de Matam | Mr Assane CAMARA | Directeur | 77236.02.69 |
| | Mr Amadou DIOP | | 77403.31.52 |

| | | | |
|--|------------------------|---|---------------------------|
| Association des Guides Touristiques de Saint Louis | | Membre, représentant le Président | |
| Bureau d'Information des Parcs et Réserves Aires Marines protégées du Nord | Lt Omar KANE | Adjoint au chef de bureau | 33 961 86 21 |
| Association des Eco gardes du Nord | Mr Yamar NIANG | Président de l'association, éco garde à la Réserve de Gueumbeul | 77351.99.86 |
| Hôtel de la POSTE | Mr Ablaye SY | Directeur du restaurant « le flamingo » | 77 655 17 23 |
| Hôtel « Résidence du Fleuve » de Matam | Mr Ousseynou FALL | Directeur de l'hôtel et Président du Syndicat d'Initiatives et de Tourisme de Matam | 77 658 0234 |
| Agence de Voyages « Sahel Découvertes » | Mr Jean Jacques BANCAL | Directeur de l'agence | 33961.52.56 |
| Présidente de l'association des femmes restauratrices de Saint Louis) | Mme Aminata CISSE | Propriétaire et Gérante restaurant | 77656 28 41 |
| Restaurant « Goonga Buuri » Matam | Houraye SY | Propriétaire et Gérante restaurant | 77 018 38 08 |
| Restaurant « Keur Jaal » | Mr et Mme BA | Propriétaires et Gérants | 77 670 48 78/30 113 61 43 |
| Hôtel « La Résidence » | Mr Jean Jacques BANCAL | Gérant de l'Hôtel | 77 639 11 74 |
| | | | |

IV. Liste des Réceptifs

**LISTE DES RECEPTIFS A VOCATION
TOURISTIQUE DE
SAINT-LOUIS**

NB : Les structures ayant fermées sont colorées en bleu dans le répertoire.

LES HOTELS DE SAINT-LOUIS

| RECEPTIFS | TELEPHONE | RESPONSABLE | NBRE DE CHAMBRES | NBRE DE LITS | ADRESSE |
|-------------|--------------|--------------------|------------------|--------------|------------------------|
| Poste | 33.961.11.18 | Mr Yannick Phillip | 38 | 90 | Place de Lille |
| Résidence | 33.961.12.60 | Mr Bancal | 36 | 72 | Rue Blaise Diagne Nord |
| Palais | 33.961.17.72 | Mr Robert Dupas | 13 | 20 | Rue Blanchot Nord |
| Sindoné | 33.961.42.44 | M.Aly Niang Ndiaye | 14 | 23 | Quai Henry Jay Sud |
| Palmeraie | 33.961.88.88 | Mr Alioune Niang | 29 | 56 | Pointe sud |
| Pointe sud | 33.961.58.78 | Mr Alioune Niang | 13 | 13 | Pointe sud |
| La tour | 33.961.67.67 | Mme Ameth Fall | 20 | 20 | Rue Blanchot Nord |
| Maison rose | 33.938.22.22 | Mr Mamadou Gaye | 16 | 23 | Rue Potin Nord |

| | | | | | |
|---------------------|--------------|--------------------------|----|-----|----------------------------------|
| Sunu Keur | 33.961.88.00 | Mr Jean Jacques Chaffois | 08 | 16 | Nord en face pont Masseck Ndiaye |
| Dior | 33.961.31.18 | Mme Dior Diagne | 18 | 36 | Route de l'hydrobase |
| Mermoz | 33.961.36.68 | Mr Philip Le Grand | 40 | 80 | Route de l'hydrobase |
| Oasis | 33.961.42.32 | Mr Doudou Diallo | 12 | 40 | Route de l'hydrobase |
| Cap Saint-Louis | 33.961.39.39 | Mr Karim Yameogo | 35 | 60 | Route de l'hydrobase |
| Diamarek | 33.961.57.81 | Mr Michel Auzas | 32 | 64 | Route de l'hydrobase |
| La Saint-Louisienne | 77.652.69.92 | Mme REAUX | 53 | 78 | Route de l'hydrobase |
| SIKI | 33.961.60.69 | Mme Pilard | 08 | 08 | Nord, rue Potin x Marie Parsine |
| Coumba Bang | 33.961.18.50 | Mr Assane Fall | 50 | 100 | Route de gandiol |
| Bon voisinage | 77.522.29.07 | Mme Sophie Ciss | 24 | 24 | Rao village |
| Djoudj | 33.963.87.02 | Mr Abdou Aziz DIDI | 38 | 76 | Parc de Djoudj |
| Gîtes d'étapes | 33.963.32.40 | Mr Alain Daniel | 15 | 30 | Richard Toll |
| Rogniat Nord | 33.961.95.95 | Mr Marc Diatta | 40 | 52 | Place Faidherbe |

| RECEPTIFS | TELEPHONE | RESPONSABLE | NBRE DE CHAMBRES | NBRE DE LITS | ADRESSE |
|-------------------|--------------|-------------|------------------|--------------|----------------------|
| Jamm | 77.443.47.65 | M. Lamour | 04 | 04 | Nord Ile de St-louis |
| Samassa | 33965.31.34 | Harouna DIA | 24 | 24 | Ndioum |
| La Cour du Fleuve | | M. Mulot | 07 | 07 | Quai de Podor |
| Holidays | | MR DIACK | | | Sor, Route de khor |

| RECEPTIFS | TELEPHONE | RESPONSABLE | NBRE DE CHAMBRES | NBRE DE LITS | ADRESSE |
|-------------------|--------------|----------------------|------------------|--------------|---------------------------------|
| Téranga | 33.961.50.50 | Mme Mariane Niang | 13 | 23 | Route de l'hydrobase |
| Pélican | 33.961.88.37 | Mr Marc Boudesseul | 08 | 14 | Route de l'hydrobase |
| Eden de Barbarie | 33.961.05.62 | M. Marc Lievens | 13 | - | Route de l'hydrobase |
| La vallée | 33.961.42.22 | Mr Thioye | 06 | 22 | Rue Potin Nord |
| Harmattan | 77.509.51.61 | Mme Michel Renet | 09 | 22 | Rue Abdoulaye S. Marie Parsine |
| Jeunesse | 77.656.47.52 | Mr Diallo | 10 | 26 | Nord en face consulat de France |
| la Louisiane | 33.961.42.21 | Mr Marcel S. De Tove | 16 | 32 | Pointe sud |
| Café des Arts | 33.961.60.78 | Mme Awa Diagne | 06 | 12 | Quai Giraud Nord |
| Auberge de l'Isle | 33.961.84.35 | Mr Ndiaye | 08 | 16 | Rue Abdoulaye S. Marie Parsine |
| Chez l'habitant | 76.696.73.90 | - | 06 | 06 | Rue Galandou Diouf |
| Solidarité | 77.689.71.55 | Mr Chimoun | 09 | 13 | Cité Vauvert sor |
| Palais royal | 77.352.09.60 | M. Papa M. Diagne | 21 | 30 | En face inspection d'académie |
| Sénéfo | 77538.51.72 | Mr Georges Diop | 05 | 17 | Ndiolofène |
| Chez Pierrot | 33.961.62.97 | Mr Pierre Ndiaye | 18 | 50 | Ndiolofène |
| Darou Salam | 33.961.12.07 | Mr Doudou B. Gueye | 11 | 14 | Route de Dakar sor |
| Le relais | 77.647.11.68 | Mr Sagna - Siny Seck | 10 | 14 | Ndiolofène |
| Escale | 77.506.03.22 | Mr Mapote Seye | 07 | 14 | Darou sor |
| Sapot'inn | 77.172.85.14 | Mr Lamine Niang | 07 | 12 | Route de Bango |
| Maison de Lille | 33.961.11.35 | Mr Mansour Diop | 15 | 34 | Route de Dakar sor |
| Résidence Téranga | 33.961.63.68 | Mr Soumaré | 11 | 11 | Avenue Macodou Ndiaye |
| La Taouey | 33.961.33.71 | Mr Konaté | 05 | 16 | Richard Toll |
| La Cité | 33.963.33.61 | Mr Pape Fall | 06 | 11 | Richard Toll |
| Macina Toro | 33.965.32.72 | Mr Diallo | 07 | 07 | Ndioum |
| Jardin du Fouta | 77.659.22.07 | Mme M. Khady Diéye | 08 | 11 | Gamadji Saré |

LES AUBERGES DE SAINT-LOUIS

| RECEPTIFS | TELEPHONE | RESPONSABLE | NBRE DE CHAMBRES | NBRE DE LITS | ADRESSE |
|-----------------|--------------|--------------------|------------------|--------------|------------------------------------|
| Keur ninon | 33.965.16.42 | M .Ibrahima Ndiaye | 06 | 18 | A. El Hadj O. Tall Sinthiane Podor |
| Gîte la Téranga | 76.471.33.92 | Mr Magatte Sankarè | 07 | 11 | Tableau Walo route de Dakar |

| | | | | | |
|---------------|--------------|-------------------|----|----|----------------------|
| Saint-Exupéry | 77.654.50.79 | Mr Aziz Diaby | 05 | 13 | Rue Khalifa A. Sy |
| Chez Kirikou | 77.572.13.53 | A. S. Niasse | 07 | 20 | Route de l'hydrobase |
| Nabab | 77.543.58.60 | Mr Cheikh T. Samb | 11 | 15 | Pointe Nord |
| Kémet ISIS | 77.659.52.30 | Mr Amadou SAMB | 06 | 10 | Cité Niakh |
| Perle Noire | - | - | | | |
| Le Tekrou | 77.526.52.00 | M. Eric Sylvestre | | 06 | Quai de Podor |

LES CAMPEMENTS DE SAINT-LOUIS

| RECEPTIFS | TELEPHONE | RESPONSABLE | NBRE DE CHAMBRES | NBRE DE LITS | ADRESSE |
|-----------------------------|--|-----------------------|------------------|--------------|----------------------|
| Océan & Savane | 77.637.47.90 77.556.21.43 | Hôtel Résidence | 14 | 50 | Gandiol |
| Lac de Guiers | 76.282.03.99 77.646.62.31 | Mme Marième Soda Sall | 05 | 10 | Ngith |
| Le Zébrabar | 77.638.18.62 | Martin Durig | 11 | 15 | Mouit Gandiol |
| Top 50 | 77.801.83.95 77.579.95.02 | Mr Ndoye | 08 | 08 | Rao |
| Téranga Tassinère Gandiol | 33.962.58.53 | Mr Béraxe | 06 | 11 | Tassinère |
| El Faro de Barbarie Gandiol | 33.962.11.13 77.180.78.11 77.201.32.22 | Mme Pilar | 18 | 58 | Gandiol |
| Niokobokk | 33.962.05.62 | Isabel BOUILLY | 03 | 03 | Gandiole |
| Maka Diama | 77.511.22.67 | Mme SIMARD | 15 | 20 | Diama |
| Lodge Podor | 33.961.19.81 | Mr René Bancal | 02 | 12 | Podor |
| Le Mirador | 33.961.51.52 | Omar SOW | 08 | 16 | Diama |
| Keur Coumba | 77.554.39.66 | Mr Gning | 09 | 23 | Route de l'hydrobase |
| Ranch de Bango | 33.961.19.81 | Mr René Bancal | 60 | 84 | Bango |
| Lodge Taweh | 33.961.19.81 | Mr René Bancal | 04 | 06 | Djoudj |

RECEPTIFS DE LA REGION DE MATAM

| N ° | RECEPTIF | CAT. | ADRESSE | STRUCTURE | PROPRIET / GERANT | FAX | EMAIL |
|-----|----------------------------|------|-------------|-----------|----------------------|----------------|--|
| 1 | OASIS DU FOUTA | | Oourossogui | Hôtel | Ibrahima Aliou BARRY | | oasisfouta@hotmail.com |
| 2 | SOGUI | | Oourossogui | Hôtel | Omar BASSE | | cobasse@hotmail.com |
| 3 | SOGUI | | Oourossogui | Auberge | Omar BASSE | | |
| 4 | RESIDENCE DU FLEUVE | | Matam | Hôtel | | Ousseynou FALL | |
| 5 | BILBASS Y | | Orkadiéré | Hôtel | Demba Samba SY | | |

RECEPTIFS DE LA REGION DE LOUGA

| | | | | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|-----------|----------------|--------------------|--|
| 1 | IL PELLICA NO | | Cité Bagdad, Louga | Auberge | Olga ANGELI DE | | |
| 2 | CASA ITALIA | | Hlm Bagdad | Hôtel | Mme AIDARA | | casaitlialouga@hotmail.com |
| 3 | HOTEL ELISABETH | | Santhiaba centre passage à niveau, Louga | 433 Hôtel | | Cheikh Mbacké FAYE | |
| 4 | GALAYA BE | | Kébémer | Auberge | Djibril GUEYE | | |
| 5 | COMPLEXE OUMAR BONGO | | 69? Boulevard de la garde, Louga | Hôtel | | Ismaila SENE | |
| 6 | AGORA | | Cité Bagdad, Louga | Auberge | Fodé DIALLO | | |
| 6 | BOSSEA | | Cité Bagdad, Louga | Auberge | Maimouna FAYE | | |

| | | | | |
|----|-----------------------------|--------------------|-------------|------------------|
| 7 | WSD | Dahra | Hôtel | Ngoné THIOYE |
| 8 | | | | |
| 9 | Djoloff New Look | Dahra | Auberg e | |
| 10 | thiossane plazza | Linguère | Hôtel | |
| 11 | | en face de la gare | | Djibril |
| 11 | SARABA | routière; Louga | Hôtel | GUEYE |
| 12 | SINE DU | | | Cheikh Mbacké |
| 2 | SALMON FAYE | Potou sur mer | Campement | FAYR |

V. Liste des sites historiques

Sites Historiques de la région de Louga

| | |
|---|----------|
| Champ de bataille de Dékheulé | Kébémér |
| Champ de bataille de Loro | Kébémér |
| Gare ferroviaire de Ndande | Kébémér |
| Puits de Kalom à Ndande | Kébémér |
| Quai de Kébémér | Kébémér |
| Tombe de Kocc Barma Fall à Ndiougué Fall, Sous-préfecture de Ndande | Kébémér |
| Résidence royale de Yang Yang | Linguère |
| Ruines du Poste militaire Faidherbe | Linguère |
| Stèle représentant la mosquée du Tata à Yang Yang | Linguère |
| Stèle représentant le champ de bataille de Guillé à Mbeuleukhé | Linguère |
| Tata d'Alboury Ndiaye à Yang-Yang | Linguère |
| Ancienne Caserne de l'Artillerie, commune de Louga | Louga |
| Daara de Coki à Cooki | Louga |
| Gare ferroviaire de Louga | Louga |
| Kadd Gui, site historique, face Gare ferroviaire | Louga |
| Poste de Louga | Louga |
| Site historique de « Toundou Diéwol » | Louga |

Sites historiques de Matam

| | |
|--|-------|
| Mausolée de Abdel Kader Kane | Kanel |
| Mausolée de Cheikh Moussa Kamara à Ganguel | Kanel |

| | |
|---|-------|
| Mosquée de Kobilou | Kanel |
| Mosquée de Séno Palel | Kanel |
| Bâtiment abritant la Gouvernance de Matam | Matam |
| Bâtiment abritant l'École 1 de Matam | Matam |
| Résidence de Diorbivol Matam | Matam |
| Village ancien de Ogo | Matam |
| Village ancien de Sinthiou Bara | Matam |

Sites historiques de Saint-Louis

| | |
|--|-------------|
| Fort de Dagana | Dagana |
| Résidence de Richard Toll, dite Folie du Baron Roger | Dagana |
| Usine des eaux de Mbakhana | Dagana |
| Ancienne Mosquée de Mboumba | Podor |
| Cimetière des Almamys à Mboumba | Podor |
| Fort de Podor | Podor |
| Maison Foy à l'angle du quai à Podor | Podor |
| Mosquée de Alwar | Podor |
| Mosquée de Diama Alwaly | Podor |
| Mosquée de Guédé Ouro | Podor |
| Mosquée de Ouro Madiou et Mausolée | Podor |
| Quais de Podor (quai et bâtiments) | Podor |
| Village ancien de Kaskas | Podor |
| Village ancien de Siouré | Podor |
| Village ancien de Tioubalel | Podor |
| Village ancien de Walaldé | Podor |
| Ancien Temple Protestant et Asile des esclaves, Pont de Khor Saint-Louis | Saint-Louis |
| Cimetière des pêcheurs, Langue de Barbarie | Saint-Louis |
| École des Fils de Chef et des Interprètes, École Khayar Mbengue, quartier Sor | Saint-Louis |
| Église et Grotte Notre-Dame de Lourdes - Quartier Sor Saint-Louis | Saint-Louis |
| Ex-hydrobase et Stèle à l'effigie de Jean Mermoz | Saint-Louis |
| Gare ferroviaire | Saint-Louis |
| Île de Saint-Louis | Saint-Louis |
| Keur Cluny : Ancien orphelinat des Sœurs de Saint-Joseph de Cluny, Ndar Toute, Saint-Louis | Saint-Louis |
| Marigot de Khant, site préhistorique | Saint-Louis |
| Marmyale, Cimetière catholique, Quartier Sor - Saint-Louis | Saint-Louis |

| | |
|---|--------------------|
| Monument dédié aux anciens combattants - Place Pointe à Pitre - Guet-Ndar | <u>Saint-Louis</u> |
| Pont Faidherbe | <u>Saint-Louis</u> |
| Ruines du Fort de Laybar, près de Saint-Louis | <u>Saint-Louis</u> |
| Ruines du Poste de la barre à Mouit | <u>Saint-Louis</u> |
| Tour de Ndiakhar (arrondissement de Rao) | <u>Saint-Louis</u> |
| Tumulus de Rao (Nguiguéla, Mboy-u-Gar, Menguègne) | <u>Saint-Louis</u> |
| Vestiges de la première briqueterie de l'Afrique - Île de Bopp-ou-Thior à 2 km de Saint-Louis | <u>Saint-Louis</u> |
| Village de Nder, site historique | <u>Saint-Louis</u> |

VI. Questionnaire Tourisme

QUESTIONNAIRE TOURISME

| |
|--|
| |
| Section A : Informations générales sur l'entreprise |

A0. Région

A1. Nom du département :

A2.1. Commune/Communauté rurale : 1. Commune 2. Communauté rurale

A2.2. Nom de la commune/communauté rurale :

A3.1. Village/Quartier : 1. Village 2. Quartier

A3.2. Nom du village/quartier :

A4. Zone : 1. Urbaine 2. Rurale

A5. Prénom et nom du propriétaire : _____

A6. Raison sociale de l'entreprise (nom de l'entreprise)

A7. Non de l'enquête : -----

A8. Fonction de l'enquête : -----

-

TOURISME

Code Région : 4. Louga ; 5. St louis ; 6. Matam

Code Département : 41. Kébémér ; 42. Linguère ; 43. Louga ; 51. Dagana ; 52. Podor ; 53. St louis ; 61. Kanel ; 62. Matam ; 63. Ranérou

| Section B : Caractéristiques de l'entreprise | |
|---|-----------------------------------|
| B1. Année de création (début d'exercice de l'activité de l'entreprise) | _ _ _ _ _ _ _ |
| B2. Cette entreprise vous appartient-elle à vous seul ? 1. Oui 2. Non, associé 3. Autres personnes 4. Non, famille 5. Non, Autre | _ |
| B3. Statut de propriété (forme d'organisation): 1. Entreprise individuelle 2. GIE 3. Coopérative 4. Groupement/ Association 5. Société 6. Entreprise familiale 7. Autre | _ |
| B4. L'entreprise dispose t- elle de.... ? | |
| a) Registre de commerce pas | 1. Oui 2. Non 3. Ne sait _ |
| b) NINEA pas | 1. Oui 2. Non 3. Ne sait _ |
| c) Récépissé de reconnaissance sait pas | 1. Oui 2. Non 3. Ne _ |
| d) Carte professionnelle (artisans , mareyeur, guide etc...), sait pas | 1. Oui 2. Non 3. Ne _ |
| e) Attestation d'inscription à la chambre de métier sait pas | 1. Oui 2. Non 3. Ne _ |
| f) Titre d'exploitation (licence ou autorisation) sait pas | 1. Oui 2. Non 3. Ne _ |

| | |
|--|---|
| <p>g) Autres formes (à préciser) sait pas</p> <p style="text-align: right;">1. Oui 2. Non 3. Ne</p> | |
| <p>B5. L'entreprise dispose t- elle d'outils de gestion ? aller à B12</p> <p style="text-align: right;">1. Oui 2. Non si non</p> | _ |
| <p>B6. Lesquels de ces outils de gestion dispose l'entreprise</p> <p>1. Factures/reçus 2. Carnet/cahier de paie 3. Cahier de recettes dépenses 4. Compte d'exploitation 5. Autres (précisez) _____</p> | <p> _ _ _ _ </p> <p>choix multiple</p> |
| <p>B6.bis les outils sont ils informatisés 1 Oui 2. Non</p> | _ |
| <p>B7. Les pièces sont t-elles l utilisées</p> <p>1. Oui régulièrement 2. Oui partiellement 3. Non</p> | _ |
| <p>B8. Statut d'occupation du sol</p> <p>1 - Propriétaire ayant un titre 2 - Propriétaire sans titre 3 - Emprunt 4 – Location</p> <p>5 - Location vente 6–domaine public maritime/continental (berge de la mer, du fleuve, du lac)</p> <p>7. domaine public avec autorisation 8. domaine public non autorisé</p> <p>10-. Autre_</p> | <p>choix multiple</p> <p> _ _ </p> <p> _ _ </p> <p> _ _ </p> |

| Section C : Renseignement sur les activités de l'entreprise | |
|--|--------------|
| <p>C1. Grands domaines d'activité : 1. Agroalimentaire 2. Artisanat 3. Génie Civil 4. Pêche 5 Tourisme hôtellerie Restauration 6. Industrie</p> | _ _ _ |
| <p>C1bis. : 1Hotel, 2Auberge, 3Campement, 4Restaurant, 5Agence de voyage, 6Maison d'Hôtes ,7Bar, 8Dancing, 9Autres</p> | _ _ |

| | |
|---|-------|
| C2. Quelle est l'activité principale (de votre entreprise ? (Voir la liste des activités) | _ _ _ |
| C2bis. Quelle est l'activité secondaire (de votre entreprise ? (Voir la liste des activités) | _ _ _ |

C3. TAILLE DE L'ENTREPRISE

| | |
|--|------------|
| C3H1 : Standing : 1 Une étoile, 2 deux étoiles, 3 trois étoiles, 4 quatre étoiles | _ |
| C3H2. Nombre de chambres climatisées | _ _ _ _ |
| C3H3. Nombre de chambres ventilées | _ _ _ _ |
| C3H4. Nombre de lits | _ _ _ _ |
| C3H5. Piscine | _ _ _ |
| C3H6 Salle de Fitness | _ _ _ |
| C3H7 Salle de conférences | _ |
| C3H8 Salle de massage | _ |
| C3H9 Boutique | _ |
| C3A1 Superficie de l'agence | _ _ _ _ m2 |
| C3A2 Nombre de Bureaux | _ _ _ _ |
| C3R1 Superficie du restaurant | _ _ _ _ m2 |
| C3R2 Nombre de couverts | _ _ _ _ |

C4. PRODUCTION

| PERIODE | | Produits/services | quantités | Valeur en FCFA |
|---|-----|-------------------|-----------|----------------|
| HAUTE SAISON (Début Octobre à Fin Avril) | C4H | _ _ _ | | |
| | | _ _ _ | | |
| | | _ _ _ | | |
| | | _ _ _ | | |
| | | _ _ _ | | |

| | | | | |
|---|-----|--|--|--|
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | C4A | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | C4R | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | Chiffre d'affaire totale de l'entreprise en 2011 | | |
| BASSE SAISON (Début Mai à Fin Septembre) | C4H | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | C4A | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | C4R | _ _ | | |
| | | _ _ | | |
| | | Chiffre d'affaire totale de l'entreprise en 2011 | | |

Codes produits : 1 Nuitée, 2 Buanderie, 3 Boutique, 4 Téléphone, 5 Prestation de service, 6 Bar, 7 Piscine, 8 Mini Bar, 9 Location Salles, 10 Séances de massage, 11 Fitness, 12 Billets, 13 Excursions, 14 Plats vendus, 15 Circuits, 16. Prestations externes. 17 Room services, 18 Autres

C5. EQUIPEMENTS

| C5a. Quels sont les équipements dont dispose l'entreprise | C5b. Quantité (moins de 05ans) | C5c. Quantité (plus de 05ans) | C5d. Valeur totale de l'équipement en CFA |
|--|---------------------------------------|--------------------------------------|--|
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |

Code équipement : 01.Ventilateurs, 02. Batterie de cuisine, 03 frigo bar, 04 Wifi, 05. Climatiseurs, 06. TV, Congélateur, 07. Frigo,

08. Tables, 09. Chaises, 10. Sonorisation, 11. Mobilier de Bureau, 12. Voiture, 13. Autres

C6. CHARGES LIEES A LA PRODUCTION

C6.1. Personnel permanent

| C6.1.a. CAMPAGNE | C6.1.b. Nombre total de permanent | C6.1.c. Nombre permanent familial payés | C6.1.d. Nombre permanent familial non payés | C6.1.e. Masse sala riale total e familiale .cf. C10 | C6.1.f. Masse salariale totale des permanents.cf C9 |
|----------------------------|---|--|--|---|--|
| Haute saison | _ _ | _ _ | _ _ | | |
| Basse saison | _ _ | _ _ | _ _ | | |

C6.2. Personnel temporaire

| C6.2.a. CAMPAGNE | C6.2.b. Nombre de temporaire journalier | C6.2.c. Cout de la rémunération journalière | C6.2.d. Nombre de temporaire campagne par | C6.2.e. Cout de la rémunération mensuelle |
|----------------------------|---|--|---|--|
| Haute saison | _ _ | | _ _ | |
| Basse saison | _ _ | | _ _ | |

C6.3. AUTRES CHARGES LIEES A LA PRODUCTION (valeur F.CFA)

| CAMPAGNE | C6.3.a. Eau | C6.3.b. Electricité | C6.3.c. Téléphone | C6.3.d. Transport | C6.3.e. Matières premières | C6.3.f. Coûts d'entretien | C6.3.g. Autres |
|--------------|--------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---|--|--------------------------|
| Haute saison | | | | | | | |
| Basse saison | | | | | | | |

C6.4. Types de main œuvres intervenant dans la production

| Étapes | | C6.4. a Types de M.O en nombre | | C6.4.d. Difficultés/ besoins en formation |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|------------|---|
| | | Permanant | Temporaire | |
| SERVICE ADMINISTRATION | | _ _ _ | _ _ _ | |
| Hébergement | Accueil | _ _ _ | _ _ _ | |
| | Service étage | _ _ _ | _ _ _ | |
| Restauration | Restaurant | _ _ _ | _ _ _ | |
| | Bar | _ _ _ | _ _ _ | |
| Cuisine | | _ _ _ | _ _ _ | |
| Service maintenance sécurité | | _ _ _ | _ _ _ | |
| Service animation loisirs | | _ _ _ | _ _ _ | |
| Autres Services | Location Salle Conférence | _ _ _ | _ _ _ | |
| | Boutique | _ _ _ | _ _ _ | |
| | Prestations externes | _ _ _ | _ _ _ | |
| CES DE VOYAGE | | | | |
| Billetterie | | _ _ _ | _ _ _ | |
| Excursion | | _ _ _ | _ _ _ | |

C6.5.. Besoins en personnel au cours des deux prochaines années (nouveau) :

Pouvez vous nous indiquer par type et niveau de qualification, vos besoin en personnels au cours des deux prochaines années Cf.. tableau ci-dessous

| C6.5.a. Besoins en personnel | C6.5.b. Niveau/catégorie de personnel | C6.5.c. Types de personnel en nombre | |
|------------------------------|---|---|------------|
| | | Permanant | Temporaire |
| | _ _ _ | _ _ _ | _ _ _ |

| | | | |
|--|-----|-----|-----|
| | _ _ | _ _ | _ _ |
|--|-----|-----|-----|

C.6.5.b. Niveau/catégorie de personnel : **01.** Cadres de gestion hôtelière ; **02.** Cadre de gestion en Tourisme ; **03.** Cadre en restauration ; **04.** Cadres de gestion commerciale ; **05.** Cadres de gestion administrative, comptable et financière ; **06.** Cadres de gestion et maintenance du matériel ; **07.** Agents de maîtrise/ cadres intermédiaires ; **08.** Ouvriers qualifiés avec formation diplômante ; **09.** Ouvriers qualifiés avec formation par apprentissage ; **10.** Ouvriers non qualifiés ; **11.** Apprentis ; **12.** Autres

| Section D : Renseignement sur le personnel permanent travaillant dans l'entreprise (y compris le chef d'entreprise) | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| PERSONNES travaillant dans l'entreprise | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| D1. Sexe 1. Masculin 2. Féminin | _ |
| D2. Age (indiquer les années révolues) | | | | | | | | | | | | | | | |
| D3. Lien de parenté avec le propriétaire 1. Chef d'entreprise 2. Conjoint 3. Fils/fille 4. Frère/sœur 5. Neveu/Nièce 6. Père / mère 7. Oncle/Tante 8. Autres parent 9 Sans lien de parenté | _ |
| D4. Nationalité ? 1. Sénégalaise 2. Pays CEDEAO 3. Autre | _ |
| D4bis. Si sénégalais région de provenance ? (voir nomenclature) | | | | | | | | | | | | | | | |
| D5. En quelle langue êtes vous alphabétisé ? 1. Aucune 2. Français 3. Arabe Si aucun, >> à D11 6. Autre | _ |
| D6. Niveau d'instruction 1. Alphabétisé 3. moyen | _ |