

AÉRIEN

Les métiers du tourisme : l'envers du décor

Dans le cadre de la semaine des métiers du tourisme, une matinée portes ouvertes a été organisée à l'aéroport Roland Garros à Sainte-Marie. L'occasion de mettre en lumière des professions méconnues du secteur aérien et de basculer de l'autre côté du miroir.

Derrière un vol se cachent des dizaines de petites mains dont le rôle est primordial. Ils sont bagagistes, agents de piste, hôtesses, pompiers, agents de douane. Dans l'ombre, ils œuvrent à assurer la sécurité et le bon déroulement des trajets pour les passagers.

Nicolas fait partie du personnel navigant. Il est chef de cabine pour la compagnie aérienne French Bee. À 18 ans, il prépare le concours d'HEC et se destine à faire carrière dans le commerce. Au bout d'un an, il arrête et se met à vendre des billets d'avion chez

Corsair. Tous les jours, voyant passer les stewards et les hôtesses, il est pris d'admiration et se jure qu'un jour, il fera comme eux. « Je n'allais pas rester derrière mon comptoir toute ma vie » plaisante-t-il. Après une formation et un an à Londres pour perfectionner son anglais, Nicolas débute en tant que steward pour Emirates. Lorsqu'il a posé son premier pied dans un avion, il n'a jamais voulu en sortir.

Un métier « passion »

« Être steward, ce n'est pas que servir le café ». Pour Nicolas, la complexité de son métier est trop peu connue. En réalité, le personnel navigant est formé à de nombreuses tâches et doit faire preuve d'une grande adaptabilité: savoir éteindre un feu, assurer la sécurité à bord, rassurer les passagers. « Je suis à la fois pompier, psychologue et baby-sitter » s'amuse Nicolas. Dans les situations les plus sensibles, l'important est de garder son sang-froid et de rester souriant quoi qu'il arrive.

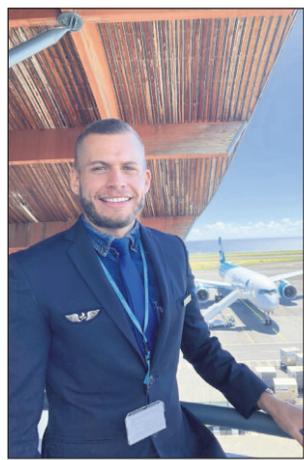
Les journées de Nicolas sont bien remplies. Plusieurs heures

de préparation sont nécessaires avant le décollage d'un vol. Tout commence par un briefing. Nicolas annonce à l'équipage les particularités du vol: l'organisation des repas ou l'identification de passagers nécessitant une attention particulière.

Après le discours des pilotes, chacun se met à son poste. Lorsque les dernières procédures et vérifications de sécurité sont effectuées, l'équipe est prête à accueillir les voyageurs. « S'il manque, ne serait-ce qu'une trousse de secours, on ne décolle pas » précise-t-il. Pendant le vol, impossible de baisser la garde. Malgré la fatigue, il faut rester alerte. Le personnel navigant a le droit tout de même à quelques heures de sommeil. Des couchettes leur sont réservées à l'arrière de l'avion et dans la soute.

Le métier de steward ne peut être exercé autrement qu'avec passion. Il peut s'avérer très contraignant notamment pour construire une vie de famille. Nicolas travaille presque tous les jours de l'année, Noël et nouvel an compris. Hormis quelques jours de congé, il doit se montrer disponible à tout moment.

Adélie CLOUET d'ORVAL



Nicolas, chef de cabine. (Photo ACD)



L'aéroport est le centre névralgique de l'activité touristique. (Photo Philippe Chan Cheung)

Le « socle » de la clientèle locale



Les Réunionnais ont effectué l'an passé 9,5 millions d'excursions. (Photo Emmanuel Grondin)

Selon une étude réalisée par le cabinet Synthèses pour le compte de l'IRT (Île de La Réunion tourisme), les dépenses touristiques de la clientèle locale se sont élevées à 1,35 milliard d'euros en 2022 à La Réunion, soit près de trois fois plus que ce que les touristes extérieurs ont dépensé sur l'île dans le même temps.

Les dépenses liées aux séjours atteignent à elles seules le milliard d'euros: 670 M€ pour l'hébergement (5,3 millions de nuitées soit 1,1 million de plus qu'en 2021 mais surtout 800 000 de plus qu'en 2019), 200 M€ pour la restauration (37% des touristes locaux sont allés au moins une fois au restaurant pendant leur séjour) et 130 M€ pour les activités

payantes (25% des touristes locaux en ont pratiqué au moins une pendant leur séjour).

« Nous avons tant de Zarlors »

Les dépenses liées aux 9,5 millions d'excursions (sans hébergement) pratiquées en 2022 par des touristes locaux s'élèvent pour leur part à 350 millions d'euros dont 260 M€ pour la restauration (40% des excursionnistes) et 90 M€ pour les activités payantes (10% des excursionnistes). Commentaire de Patrick Lebreton, président de l'IRT: « Les membres de l'IRT sont attachés au fait de satisfaire les attentes des

En bref

■ **Umih: Serveaux au directoire national.** Déjà membre de la commission des affaires sociales, le président de l'Umih (Union des métiers et industries de l'hôtellerie) de La Réunion, Patrick Serveaux, vient d'être nommé au directoire de l'organisation nationale sur proposition de son président confédéral, Thierry Marx. Le directoire, qui se réunit une fois par mois à Paris, assure la direction et le fonctionnement de l'Umih. Issue du regroupement de plusieurs organisations patronales, celle-ci représente, défend et promeut les professionnels indépendants de l'hôtellerie, de la restauration, des bars, des cafés, des brasseries, du monde de la nuit et des professions saisonnières. Elle est le premier syndicat patronal du secteur.

LE CHIFFRE

1 855

Hors billet d'avion, un ménage dépense en moyenne 1 855 euros lors de ses vacances à La Réunion. Ce montant monte à 2 605 € pour les touristes d'agrément et se décompose alors de la manière suivante: 1 183 € pour l'hébergement, 568 € pour la location de voiture, 316 € pour le restaurant, 162 € pour les loisirs et excursions, 108 € pour les cadeaux ou souvenirs et 269 € pour les autres dépenses.

résidents, Réunionnaises et Réunionnais, qui sont en quête de dépaysement, de nouveautés, d'expériences à vivre même en restant sur leur île. Nous avons tant de Zarlors qu'il ne suffirait d'une vie pour tous les découvrir et les apprécier. Fidéliser la clientèle locale est un défi que toutes les destinations rencontrent actuellement, surtout celles qui ont pour ambition un tourisme durable, un tourisme de sens, à taille humaine, qui tienne compte de sa population et de son environnement.»

Avec la crise sanitaire, les Réunionnais ont mis de côté l'île Maurice ces derniers mois et ont appris à découvrir ou à redécouvrir leur belle île. Tout l'enjeu est désormais de conserver cette clientèle maintenant que les frontières sont rouvertes dans la zone...

C.B.

ILS TÉMOIGNENT



■ **Sabrina Almar, hôtesses d'accueil.** Hôtesse d'accueil pour la fédération réunionnaise du tourisme, Sabrina est surnommée «Madame Sourire».

Elle conseille et accompagne les voyageurs à leur arrivée à l'aéroport. Armée d'une patience à toute épreuve, elle doit trouver des solutions à tous types de problèmes: du simple « J'ai perdu mon bagage » au plus dramatique « J'ai perdu mon enfant ». Elle peut s'occuper de réserver un hébergement en urgence, organiser un transfert de valises ou même prévoir une visite expresse pour des passagers en escale. Ce que Sabrina préfère, c'est « le contact avec la clientèle internationale ». Pouvant parler l'italien, l'espagnol, l'anglais, le français et le créole, elle a l'occasion de discuter avec des personnes venant du monde entier.

■ Jean-Luc Anzouly, chef adjoint de la sécurité incendie.

« Les pompiers n'attendent pas qu'un avion tombe », plaisante Jean-Luc Anzouly. Au sein de l'aéroport, les pompiers ont un rôle majeur. La journée d'un pompier commence à 7 h 30 et se termine à 7 h 30 le lendemain. Il doit assurer 7 gardes dans le mois. Pendant 24 heures, il s'agit de rester vigilant. Une partie de son travail consiste aussi à éviter l'intrusion d'animaux sur la piste pour garantir la sécurité des manœuvres. Formés au secourisme, les pompiers s'entraînent quotidiennement pour être prêts à intervenir à tout moment.



COMMANDEZ VOS PIÈCES SUR
www.gardenauto.re



STOCK LOCAL

TARIF
COMPÉTITIF

PAIEMENT
SÉCURISÉ

LIVRAISON TOUTE L'ÎLE

CAMBAIE

NOS POINTS DE RETRAITS:
ST-GILLES LES HAUTS

PIERREFONDS

