

ASSOCIATION DES ETATS DE LA CARAÏBE (AEC)

ATELIER REGIONAL

RENFORCEMENT D'ENTREPRISE DANS LE SECTEUR DU TOURISME : OPPORTUNITES POUR DES FEMMES

Cartagena de Indias, République de Colombie, le 23 au 24 octobre 2014

COMPTE-RENDU DU RAPPORTEUR

L'Atelier Régional, *Renforcement d'Entreprise dans le Secteur du Tourisme : Opportunités pour des Femmes* a eu lieu en Cartagena de Indias, République de Colombie, du 23 au 24 octobre 2014. L'atelier a été organisé par l'Association des Etats de la Caraïbe (AEC) en collaboration avec la Société Portuaire Régionale de Cartagena et le Ministère du Commerce, de l'Industrie et du Tourisme de la Colombie, avec le soutien de l'Office de la Culture et du Tourisme de l'Organisation des Etats Américains. Les objectifs principaux de cet atelier était l'identification des besoins et défis qu'affrontent des artisanes et des femmes entrepreneurs qui travaillent avec micro, petite et moyennes entreprises dans le Secteur du Tourisme et d'offrir la formation et le renforcement des capacités afin de développer et / ou améliorer leurs entreprises.

Vingt-et-un (21) artisanes entrepreneurs féminines ont participé à l'atelier, représentant une échantillon de **15 Etats Membres de l'AEC** des quatre sous-régions géographiques. La liste complète des participants est jointe à ce Rapport en **Annexe A**.

I. CEREMONIE D'OUVERTURE

Discours d'ouverture ont été prononcées par **Julio Orozco**, Directeur de Tourisme Durable de l'AEC qui a étendu les salutations au nom du Secrétaire Général de l'AEC en remerciant les participants et les conférenciers pour leur présence. Il a informé que l'atelier était la première phase d'une initiative développée par l'AEC pour renforcer la participation des femmes dans le secteur du tourisme en tant que fournisseurs de services et de sensibiliser leur rôle et la contribution des femmes entrepreneurs et à la création d'emplois. Il a ajouté que l'objectif global était de combler les lacunes dans la contribution du tourisme à l'économie locale et soutenir l'esprit d'entreprise des femmes, la croissance et la productivité du secteur de l'artisanat de la région et de fournir des outils de renforcement des capacités des petites et moyennes entreprises (PMEs). Directeur Orozco a présenté ses meilleurs vœux pour les délibérations et les résultats positifs, et il a encouragé les participants d'être pleinement engagés dans les activités de l'atelier.

Les remarques ont été également présentées par Mme. **Silvana Giaimo**, Directrice des Affaires Corporatives de la Société Portuaire Régionale de Cartagena qui a accueilli les participants en Cartagena en ajoutant qu'il a été un honneur pour la Société Portuaire de collaborer avec l'AEC et d'autres partenaires pour accueillir cet événement. Elle a indiqué que le tourisme de croisière est l'un des secteurs touristiques les plus dynamiques et en croissance pour les pays de la Grande Caraïbe. Elle a également exprimé que tourisme de croisière est très important pour le Port de Cartagena qui est une destination de croisière très populaire et port d'escale, et que les artisanes locaux, dont la plupart sont des femmes, a grandement bénéficié des opportunités générées par le secteur des ventes. Elle a conclu que cela était une initiative très proactive pour

soutenir artisanes de la région et elle a encouragé les participants d'utiliser les informations et les outils qui seraient fournis par la formation pour améliorer leurs entreprises.

Mme. Zully Salazar, Présidente Exécutive de la Coopération du Tourisme, Cartagena de Indias, République de Colombie, a ajouté sa bienvenue aux participants et a rappelé l'importance du tourisme dans la région. Elle a expliqué que le tourisme est la activité économique principale de Cartagena et la Côte des Caraïbes de la Colombie. Notamment, l'industrie a conduit ses affaires et des investissements et a contribué au développement social et économique, en augmentant les possibilités de l'esprit d'entreprise, la formation de micro, petites et moyennes entreprises et soutenir la croissance des secteurs auxiliaires, ce qui a créé des moyens de subsistance viables pour les membres de la locale communauté. Elle a exprimé que c'était un plaisir pour la Coopération du Tourisme de Cartagena et le Ministère du Tourisme de la République de Colombie à être un partenaire dans cette initiative.

II. BIENVENUE ET INTRODUCTIONS

Directeur Julio Orozco a donné un aperçu de l'Ordre du Jour de l'Atelier, décrivant les objectifs et les résultats attendus. Il a ensuite invité les participants à l'atelier, y compris les présentateurs de donner un bref résumé de leur information général et un profil personnel ainsi qu'une vue d'ensemble de leur organisation / entreprise. Le Secrétaire Général de l'AEC, **l'Ambassadeur Alfonso Múnera** a rejoint à la réunion plus tard pour une allocution de bienvenue aux participants à l'atelier. Il a exprimé que l'atelier a illustré l'engagement de l'AEC et ses partenaires pour soutenir les artisans locaux et de contribuer à l'entreprenariat féminin et l'emploi productif. Il a félicité et remercié la Société Portuaire Régionale de Cartagena et le Ministère du Tourisme de la République de Colombie pour la collaboration et le soutien fort fourni pour faciliter la tenue de l'atelier. Il a également noté avec satisfaction la contribution de l'Organisation des États Américains (OEA) en tant que sponsor et partenaire. Il a présenté ses félicitations aux différents intervenants pour ses connaissances et l'expertise technique qui seraient fournies aux participants à l'atelier pour les remercier de leur volonté de faire partie de cette initiative. Il a conclu en vantant les participants non seulement de participer pleinement à l'atelier, mais aussi de faire usage de l'information et des outils qui seraient fournis.

III. DISCOURS INAUGURAL

Le discours inaugural a été prononcé par M. Kelvin Sergent, Spécialiste en Développement Durable de l'Entreprise et Création d'Emploi à l'Organisation Internationale du Travail (OIT), qui a discuté de la contrition des femmes dans la conduite de l'esprit d'entreprise dans la Grande Caraïbe. Il a été suivi par une présentation informative soulignant les efforts de l'OIT pour soutenir le potentiel économique des entreprises de femmes de contribuer à la création d'emplois, l'égalité des sexes, la croissance économique et la réduction de la pauvreté dans le cadre de l'Agenda du Travail Décent de l'OIT. Le Programme de Développement Economique des Femmes (OIT-DEF) a été souligné, avec divers exemples donnés des interventions de OIT-DEF et les meilleures pratiques ainsi que les leçons apprises et les résultats recueillis sur les initiatives. La présentation intitulée *Perspectives sur l'Entreprenariat Féminin et de l'Emploi dans la Grande Caraïbe* est jointe en **Annexe B**.

IV. SEANCE PLENIERE 1 - Les Expériences de l'Amérique Centrale reliant l'Entreprenariat Féminin et du Tourisme

Mme. **Anasha Campbell**, Secrétaire Exécutif du Secrétariat de l'Intégration Touristique de l'Amérique Centrale (SITCA) a présenté sur le rôle et la contribution des femmes en tant que les employées et des entrepreneurs dans l'industrie du tourisme, soulignant les profils d'emploi des femmes dans les qualités de dirigeant et des rôles de gestion à travers les secteurs formels et informels.

Elle a également partagé des expériences de l'Amérique Centrale pour soutenir l'autonomisation des femmes, développement des PME et le renforcement des femmes du secteur de l'artisanat, d'inclure le Réseau des Artistes et Artisans d'Amérique Centrale, une initiative soutenue par le Centre pour la Promotion des Micro et Petites Entreprises en Amérique Centrale (CENPROMYPE). La présentation est jointe en **Annexe C**.

V. SEANCE PLENIERE 2 – Générer la Demande des Consommateurs: L'Equilibre entre Authenticité, la Réponse aux besoins des Consommateurs et l'Anticipation des Tendances

Mme. **Carola Mandelbaum**, Directrice Générale, Apprentissage Créatif - Aid to Artisans (AC-ATA) a présenté un exposé perspicace décrivant considérations clés qui contribuent à la commercialisation d'un produit. Elle a expliqué l'importance de l'authenticité dans la production et l'étiquetage; équilibrer la qualité et le prix à répondre plus efficacement et à satisfaire aux besoins des consommateurs; et elle a proposé l'innovation des produits et les stratégies d'amélioration pour aider à anticiper des tendances, ce qui indique que ce fut l'une des tactiques les plus efficaces pour stimuler la demande. La présentation est jointe en **Annexe D**.

Atelier 1: Aperçu de la Valeur Marchande des Produits Artisanaux

Cet atelier a également été facilité par la Mme. **Carola Mandelbaum**, et a été réalisée dans une session pratique et interactive. L'atelier a inclus les présentations par les artisanes de leurs produits d'artisanat et des évaluations individuelles des produits avec commentaires étant prévu sur la valeur marchande du produit et présentation de vente.

VI. SEANCE PLENIERE 3 – La Responsabilité du Gouvernement dans le Développement des PME: Initiatives de la Colombie

Mme. **Clara Inés Sánchez Arciniegas**, Directrice de la Qualité et du Développement du Tourisme Durable du Ministre du Commerce, de l'Industrie et du Tourisme de la République de Colombie, a présenté un exposé mettant en lumière les efforts de la Colombie pour soutenir la productivité et la croissance des artisanes et les entrepreneurs à travers l'adoption de politiques et stratégies d'intervention dirigées au niveau nationale et communauté/locale. Elle a souligné le rôle important du secteur des arts et des artisanats à compléter et ajouter à l'authenticité et l'unicité du produit et les offres de l'industrie touristique. La présentation est jointe en **Annexe E**.

VII. SEANCE PLENIERE 4 – La promotion de l'Artisanat dans le Tourisme l'utilisation des TIC

M. Juan Miguel Moreno, Coordonnateur du Cours pour l'Expertise de l'Innovation et de la Technologie du Tourisme, de l'Université d'Almería, a animé un atelier très dynamique et engageante. Il a démontré les applications en ligne innovantes pour la publicité et la promotion en utilisant les plateformes de réseaux sociaux populaires pour le marketing de réseau de pairs. Par la suite, les participants ont été divisés en groupes de travail et confier la tâche de créer un concept et une présentation vidéo sous la forme d'un sketch qui communiquer leur concept et la stratégie. Deux présentations ont été faites, d'une part, sur les stratégies de promotion de l'utilisation des TIC et de d'autre part, sur le marketing sur Internet et l'utilisation des applications mobiles pour créer et télécharger des vidéos sur le Web. Les présentations sont jointes en **Annexe F** et **G** respectivement.

VIII. DISCUSSION ET COMMENTAIRES

Atelier 2 - Identification des besoins prioritaires des femmes entrepreneurs et des PME dans le secteur du tourisme

Cette activité a été facilitée par le Directeur Julio Orozco et la Conseillère du Tourisme Durable de l'AEC, Mlle. Amanda Charles. Le but de cette activité était de fournir aux participants l'occasion d'indiquer leurs besoins, les défis et les priorités en ce qui concerne les cinq domaines clés identifiés par la Direction de Tourisme Durable de l'AEC comme essentiel à la productivité et le développement des PME comme suit: (i) l'Accès au Financement; (ii) le Renforcement des Capacités; (iii) la Facilitation du Commerce; (iv) l'Innovation et de la Compétitivité; et (v) Cadre Stratégique pour les PME.

En termes des commentaires initiaux, les difficultés rencontrées par les PME pour accéder au financement, l'incohérence dans la chaîne de valeur en termes de l'escalade des coûts et l'absence souvent de matières premières couplée à des inefficacités dans la production ont été indiquées. En outre, la nécessité d'augmenter le commerce et les liens avec d'autres artisans de la Région des Caraïbes et d'Amérique Latine afin d'acheter en matières premières, ainsi que pour le réseautage d'affaires et le partage des connaissances et des compétences ont été soulignés comme prioritaires. À cet égard, un besoin immédiat est d'augmenter l'accès à l'information et services pour la fabrication des produits, des possibilités de formation et l'expédition des marchandises entre les pays de la région.

Atelier 3 - Les stratégies visant à répondre aux besoins des femmes entrepreneurs et des PME dans le secteur du tourisme

Cette activité a également été facilitée par le Directeur et la Conseillère de la Direction de Tourisme Durable de l'AEC, et les participants ont été invités à faire des suggestions, échanger des idées et des recommandations pour des stratégies visant à répondre aux besoins et défis identifiés dans les cinq domaines principaux de (i) l'Accès au Financement; (ii) le Renforcement des Capacités; (iii) la Facilitation du Commerce; (iv) l'Innovation et de la Compétitivité; et (v) le Cadre Stratégique pour les PME. Il a été expliqué que ce commentaire serait utilisée pour formuler un document qui décrit les besoins prioritaires des femmes artisans et les

entrepreneurs des petites et moyennes entreprises opérant dans le secteur du tourisme dans la région et de soutenir davantage du développement de stratégies qui pourraient être poursuivies par l'AEC et d'autres partenaires régionaux, conformément à l'atelier.

Recommandations pour les stratégies récurrents inclus entre autres: la nécessité de dispositions spéciales pour les PME à obtenir du financement; les célébrations de plus de ces ateliers et une formation pratique en gestion d'entreprise et d'innovation de produits liés à la conception et à la qualité; avoir un accès plus direct à des opportunités de vente ainsi que l'accès à l'information sur les marchés commerciaux, régionaux et internationaux; et la nécessité d'améliorer le marketing et la publicité des produits en particulier par l'enseignement dans les nouvelles technologies.

IX. Conclusions de la réunion

L'atelier a été un énorme succès avec des commentaires très positifs reçu des Artisans. Parmi les principaux résultats des Artisans engagés à former un **Réseau Régional des Artisans de la Grande Caraïbe** pour les réseaux en cours, la coopération et le dialogue. En ce qui concerne les recommandations pour les activités de suivi, les artisans ont lancé un appel spécial demandant que la Foire Régionale soit organisée pour mettre en valeur et promouvoir les Arts et Artisanat de la Région aux acheteurs internationaux. Directeur Julio Orozco a salué la recommandation de créer le **Réseau** et a demandé les noms des bénévoles, un de chaque sous-région de l'AEC, pour servir de Petit-Comité pour assurer la liaison avec l'AEC dans la formalisation du Réseau. Il a également partagé que l'AEC tiendra des discussions avec ses partenaires et contactera avec d'autres organisations régionales pour définir les modalités d'appui à ces deux activités.

Le Secrétaire Général de l'AEC en donnant les remarques de clôture a commenté qu'il était assuré de la productivité et de la valeur de l'atelier. Il a remercié les participants de l'atelier pour leur attention et leur participation active et leur a conseillé de mettre à profit les informations et les outils fournis pour améliorer leur entreprise. Il a continué que le soutien à l'entrepreneuriat féminin et l'emploi productif est un sujet prioritaire pour l'AEC et en tant que première étape dans l'élaboration d'une stratégie visant à offrir aux artisanes et les entrepreneurs le soutien et le renforcement des capacités des outils et des stratégies nécessaires pour améliorer la viabilité de leurs entreprises. Il a salué l'initiative présentée par les participants à établir un Réseau Régional des Artisans de la Grande Caraïbe et a réitéré l'engagement de l'AEC pour soutenir cette intervention et celles à venir.

Par la suite, **Certificats de Participation** ont été présentes aux participants à l'atelier par une délégation de trois membres composée du Secrétaire Général de l'AEC, l'Ambassadeur Alfonso Múnera, Clara Inés Sánchez Arciniegas, Directrice de la qualité et du développement durable du tourisme, Ministère du Commerce, de l'Industrie et du Tourisme, République de Colombie et Silvana Giaimo, Directrice des Affaires Corporatives de la Société régionale Port de Carthagène.

LISTE DES ANNEXES

Les annexes ne sont disponibles que dans la langue originale dont ils ont été présentés.

- Annexe A:** Liste des participants
- Annexe B:** Perspectives sur l'Entrepreneuriat Féminin et de l'Emploi dans la Grande Caraïbe, l'Organisation Internationale du Travail (OIT)
- Annexe C:** Les Expériences de l'Amérique Centrale reliant l'Entrepreneuriat Féminin et du Tourisme, Secrétariat de l'Intégration Touristique de l'Amérique Centrale (SITCA)
- Annexe D:** Générer la Demande des Consommateurs: l'Equilibre entre Authenticité, Répondre aux besoins des Consommateurs et l'Anticipation des Tendances, Apprentissage Créatif - Aid to Artisans (AC-ATA)
- Annexe E:** La Responsabilité du Gouvernement dans le Développement des PME: Initiatives de la Colombie, Ministre du Commerce, de l'Industrie et du Tourisme de la République de Colombie,
- Annexe F:** La promotion de l'Artisanat dans le Tourisme l'utilisation des TIC, l'Université d'Almería
- Annexe G:** Présentation du Marketing sur Internet et l'Utilisation des Applications Mobiles, l'Université d'Almería