

Des Terres de Sens

Demande de classement Catégorie I

Fiche d'instruction pour le classement des offices de tourisme - Catégorie I



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Nom de l'office de tourisme concerné :	Côté Est Réunion
Collectivité sollicitant le classement de son office de tourisme :	CIREST - Communauté Intercommunal Réunion Est
Date de délibération de la commune ou de l'EPCI sollicitant le classement de l'office de tourisme :/...../2025
Dossier déclaré complet par la préfecture en date du :	

Liste des critères à respecter pour la Catégorie 1

N° des critères	Eléments justificatifs
I. L'office de tourisme est accessible et accueillant	
1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.	Pages 10 à 25
2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.	Pages 26 à 31
3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.	Page 32
II. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique	
5. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.	Pages 34 à 37

N° des critères	Eléments justificatifs
III. L'information est accessible a une clientèle étrangère	
<p>7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une langue étrangère en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel sont identifiées sur un badge.</p>	Pages 39 à 41
IV. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour	
<p>8. L'office de tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'offre d'hébergement, - aux sites touristiques, - aux évènements et animations - aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types, - à tout autre service utile aux touristes. 	Pages 43 à 56
<p>L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.</p> <p>Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.</p>	

V. Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.	Pages 58 à 59
11. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie ; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.	Pages 60 à 61

VI. L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

12. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.	Pages 63 à 71
--	---------------

13. L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.	Page 73
---	---------

14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés	Pages 73 à 76
---	---------------

VII. L'office de tourisme dispose de moyens humains pour assurer sa mission

16. L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé.	Pages 78 à 79
--	---------------

VIII. L'office de tourisme assure un recueil statistique

<p>17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.</p>	Pages 81 à 85
<p>18. L'office de tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.</p>	Pages 86 à 87

IX. L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale

<p>19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - politique d'accueil ; - commercialisation ; - animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ; - promotion de la destination et communication grand public ; - actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ; - amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. <p>Cette stratégie touristique est validée par la collectivité .</p>	Page 89
--	---------

LA CIREST : Communauté Intercommunale Réunion EST

La CIREST, Communauté Intercommunale Réunion EST, est un EPCI (Etablissement Public de Coopération Intercommunale). Elle regroupe **6 communes** de l'Est de La Réunion :

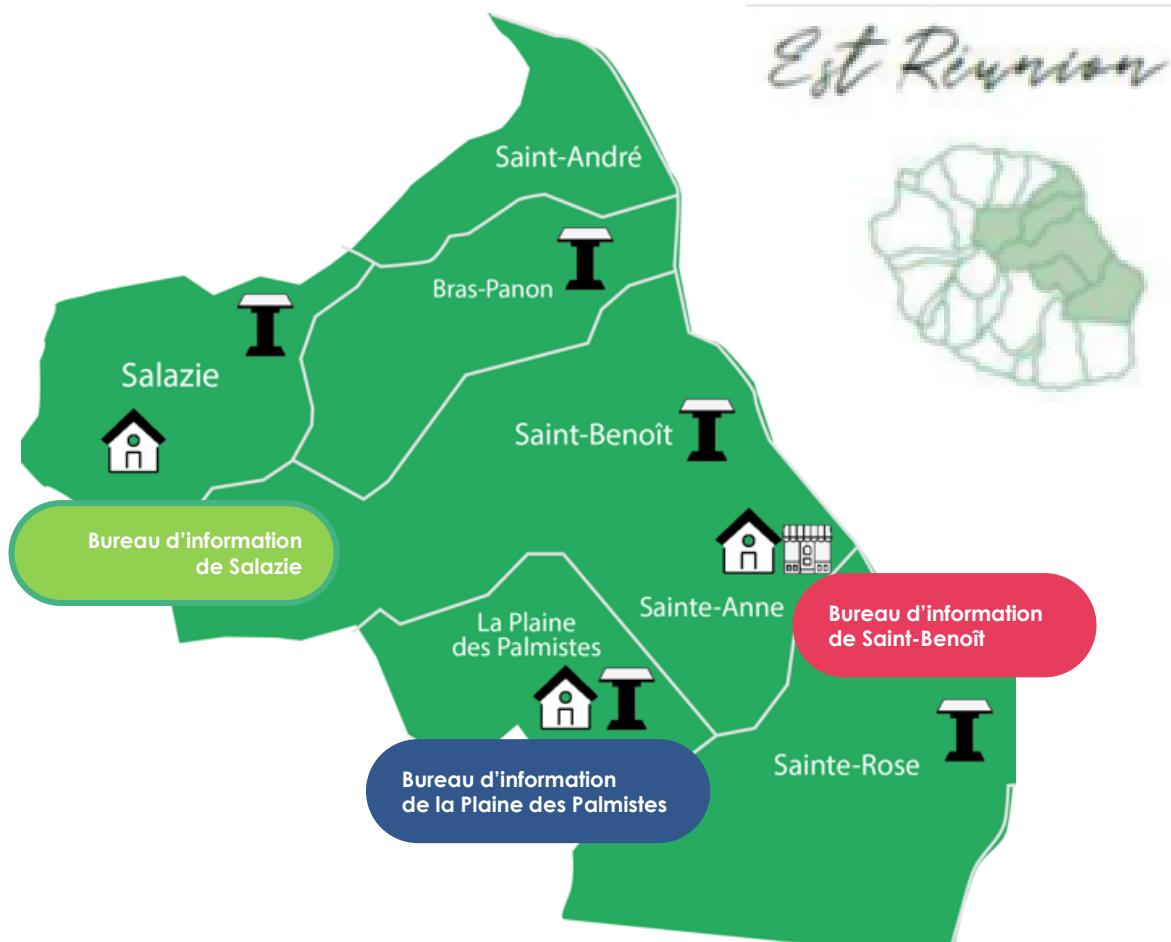
- ◆ BRAS-PANON
- ◆ PLAINE DES PALMISTES
- ◆ SAINT-ANDRÉ
- ◆ SAINT-BENOÎT
- ◆ SAINTE-ROSE
- ◆ SALAZIE

Ancienne communauté de communes (CCE), elle est devenue communauté d'agglomération le 1er janvier 2002. Désormais, ses champs de compétences ont été élargis. La CIREST est le **territoire le plus étendu** de La Réunion. Elle couvre 73 721 hectares - 60% du Parc national se trouve sur son territoire.

CARTE D'IDENTITE (Source - cirest.fr)

Population	Près de 127500 habitants
Superficie	73721 ha
Nombre de communes	06
Date de création	19 décembre 1996
Date de transformation en communauté d'agglomération	01 ^{er} janvier 2002
Nombre de conseillers communautaires	48

Présentation de



Zone de compétences	Ouvert depuis le 1^{er} janvier 2012 l'Office de Tourisme Intercommunal de l'Est de la Réunion (OTI Est) assure la promotion touristique des six communes de la CIREST.
Missions	L'OTI Est a pour missions principales , l'accueil, l'information, la promotion, la commercialisation et la coordination des professionnels du territoire.
Statuts	L'OTI Est a le statut d'Etablissement Public à Caractère industriel et commercial (EPIC).
3 bureaux d'information et de conseil	Plaine des Palmistes Saint-Benoît / Sainte Anne Salazie / Hell-Bourg.

I.L'office de tourisme est accessible et accueillant



Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau la voie publique.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025
Reçu en préfecture le 16/12/2025
Publié le 16/12/2025
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SALAZIE -Station Classée

Base d'accueil de la station trail, station verte, au cœur d'un des plus beaux villages de France : Hell-Bourg



Ouvert le lundi, mardi, mercredi, jeudi, samedi de 09h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

Le dimanche de 08h00 à 12h00 (mi-juillet à mi-août)

Le **bureau d'information touristique de Salazie** bénéficie d'un emplacement stratégique au 47 rue du Général de Gaulle (rue principale du village et traversant celui-ci), à Hell-Bourg, village classé parmi « les plus beaux villages de France », à seulement 45 minutes de l'aéroport. L'accès est facilité par un arrêt de bus transport en commun à proximité ainsi que des parkings publics à 50 mètres.

**Places de parking
Rue principale d'Hell-Bourg**



Le bureau d'Information accueille la base d'accueil de la seule station trail de l'océan Indien, où amateurs de courses de montagne ou de randonnées sportives désireux de s'entraîner peuvent disposer de matériel d'entraînement.

Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau de signalisation de la voie publique.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025
Reçu en préfecture le 16/12/2025
Publié le 16/12/2025
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SALAZIE -Station Classée

Base d'accueil de la station trail, station verte, au cœur d'un des plus beaux villages de France : Hell-Bourg

Le bureau d'information est implanté sur la place artisanale du village (à l'étage), cette place générant de nombreux flux touristiques de part ses boutiques de produits locaux (boulangerie, pâtisserie, boutiques de souvenirs, marchands de fruits et légumes).

Le bureau se trouve à proximité immédiate des principaux sites d'intérêt touristique :

- La Maison Folio, site de visite emblématique du village
 - Circuit des cases créoles
 - La Kaz patrimoine
 - Départ de randonnées (Bélouve, les Anciens thermes, Piton des Neiges....)

Cette localisation permet d'intercepter naturellement les flux des visiteurs se dirigeant sur ces sites majeurs.



Le BIT est identifiable grâce à :

- une enseigne principale est visible depuis la voie publique
 - Le logo officiel conforme à la charte graphique
 - Un affichage des horaires d'ouverture clairement visible..



Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau la voie publique.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

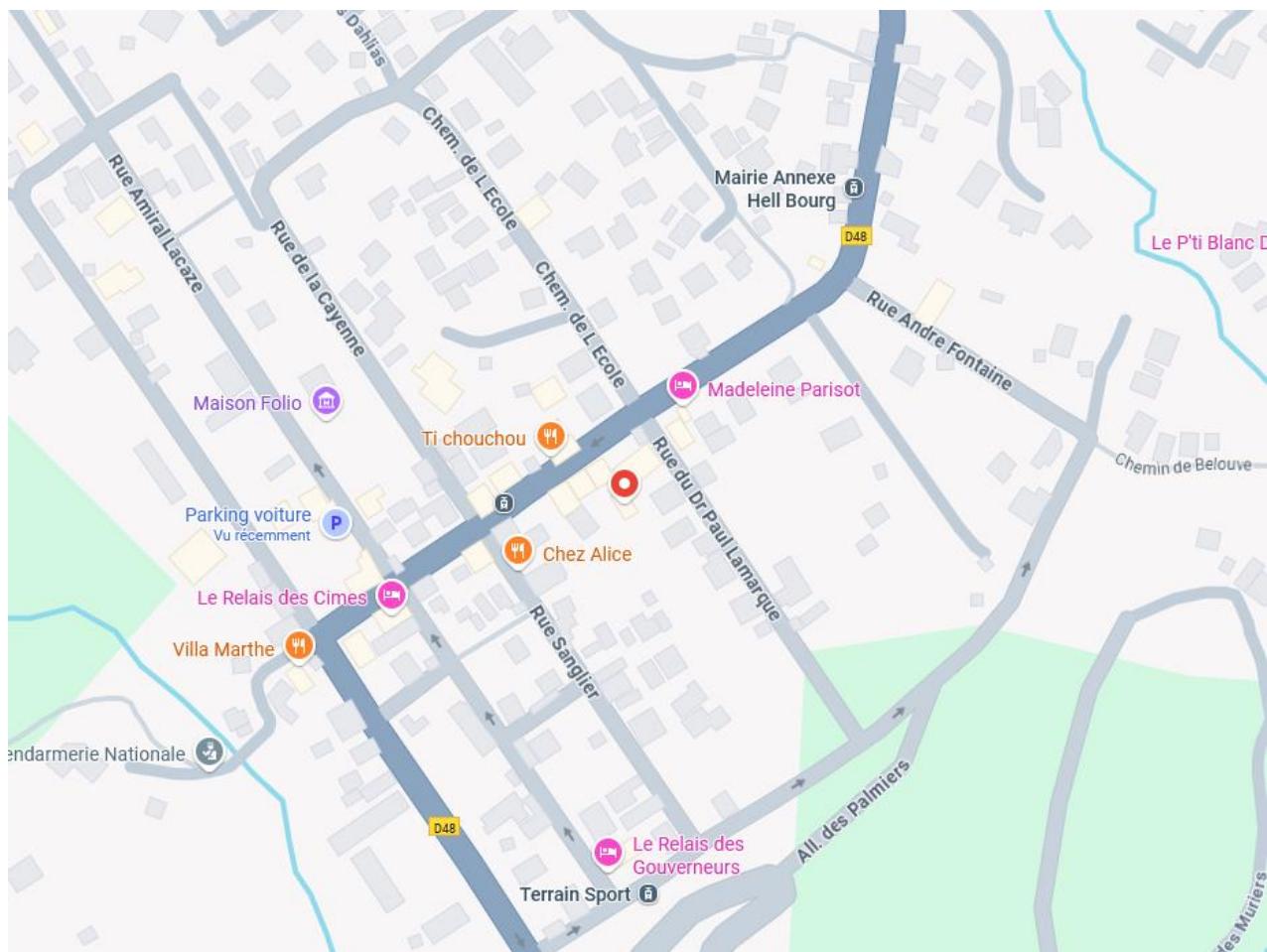
Publié le 16/12/2025

ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

Le bénéfice d'une **S²LO** pour la voie publique

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SALAZIE

Base d'accueil de la station trail, station verte, au cœur d'un des plus beaux villages de France : Hell-Bourg



Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau de signalisation de la voie publique.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025
Reçu en préfecture le 16/12/2025
Publié le 16/12/2025
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SALAZIE

Base d'accueil de la station trail, station verte, au cœur d'un des plus beaux villages de France : Hell-Bourg

Le bureau d'Hell- Bourg est signalé depuis le village de Salazie



1ère signalisation :



2ème signalisation :
avant intersection
entre la RD48 et la

Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau la voie publique.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

Publié le 16/12/2025

ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

I beneficie d'une S²LO

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE - LA PLAINE DES PALMISTES

Au sein de la Maison du Parc National

Situé au 258 rue de la République, le Bureau d'Information Touristique de la Plaine des Palmistes occupe un emplacement privilégié au cœur de la Maison du Parc. Cette dernière abrite une exposition permanente intitulée « La Réunion, île de Nature, cœur des Hommes », qui invite les visiteurs à explorer les paysages exceptionnels du Parc National, notamment les Pitons, cirques et remparts, classés au Patrimoine mondial de l'UNESCO depuis 2010.

Idéalement positionné sur la route des Plaines, cet axe routier majeur qui relie l'Est au piton de la Fournaise, le bureau bénéficie d'une situation géographique avantageuse. Sa proximité avec le Domaine des Tourelles, lieu de valorisation de l'artisanat local qui rassemble ateliers d'artisans et boutique artisanale, génère naturellement un flux touristique important.

Le Bureau d'Information Touristique est facilement repérable grâce à son enseigne installé à l'entrée de la Maison du Parc.



Ouvert du lundi au samedi de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau la voie publique.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

Publié le 16/12/2025

ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

Le tourisme à la Réunion. Il se développe et il se développe.

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE - LA PLAINE DES PALMISTES

Au sein de la Maison du Parc National



En raison de sa proximité avec le Domaine des Tourelles une signalétique indiquant l'office de tourisme est installée à l'entrée du parking du domaine.



Les personnes à mobilité réduite peuvent accéder à la Maison du Parc par l'entrée principale, depuis le parking où un emplacement leur est réservé.

Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par une bâche sur la voie publique.

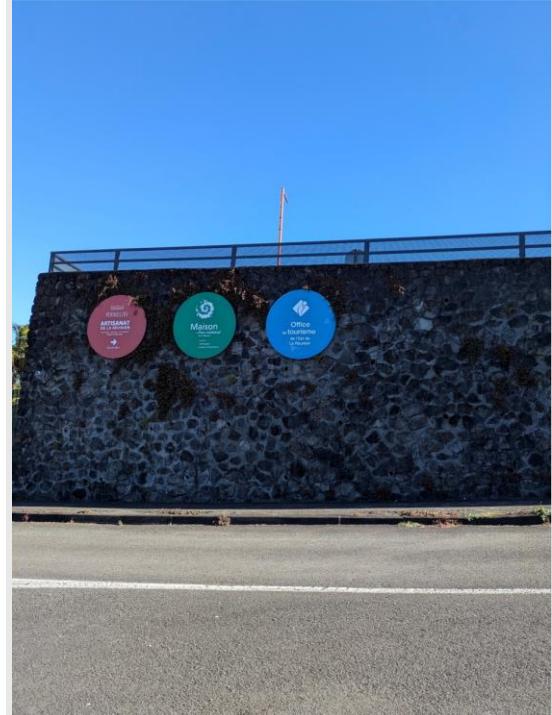
Envoyé en préfecture le 16/12/2025
Reçu en préfecture le 16/12/2025
Publié le 16/12/2025
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

Nationale 3 - En venant de l'Est et du Nord



Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau de signalisation de la voie publique.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025
Reçu en préfecture le 16/12/2025
Publié le 16/12/2025
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE



Nationale 3 – en venant du Sud



Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau de signalisation de la voie publique.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025
Reçu en préfecture le 16/12/2025
Publié le 16/12/2025
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE



Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau de signalisation directionnelle.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

Publié le 16/12/2025

ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE



Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau de signalisation de la voie publique.

Env  y en préfecture le 16/12/2025
Reçu en préfecture le 16/12/2025
Publié le 16/12/2025
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SAINT-BENOÎT

avec sa boutique dédiée aux artisans

Le bureau d'information Touristique de Saint-Benoît bénéficie d'une implantation stratégique au 10 square Jean Cariou , au lieu-dit Saint-Anne, dans un bâtiment entièrement dédié à cette activité. Situé à proximité immédiate de l'Eglise classée aux monuments historiques, ce site remarquable et incontournable de l'Est constitue naturellement un point d'attraction touristique majeur qui génère d'importants flux de visiteurs. L'emplacement directement sur la Nationale 2, axe routier principal reliant la capitale Saint-Denis à l'ensemble du territoire **lui** garantit une accessibilité optimale et une visibilité constante auprès des automobilistes. Le bureau est clairement signalé par une enseigne visible depuis le parking de l'Eglise, maximisant ainsi son exposition auprès du public.



Devanture Bureau de Saint-Benoît -



Espace boutique



C'est au sein de ce bureau d'accueil que se situe **la boutique des artisans** créant une synergie entre information touristique et valorisation de l'artisanat local. Les visiteurs qui viennent découvrir le patrimoine architectural de l'église peuvent ainsi naturellement découvrir et acquérir des produits authentiques du territoire sur ce lieu de passage privilégié. Cette intégration transforme l'espace en véritable vitrine du patrimoine et du savoir-faire local de Saint-Benoît, tirant parti d'un emplacement qui combine harmonieusement accessibilité, visibilité touristique et promotion des productions locales. Avec une gamme diversifiée de produits péi, la boutique a obtenu en février 2024, la marque distinctive "Artisanat de La Réunion"

Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau de signalisation de la voie publique.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025
Reçu en préfecture le 16/12/2025
Publié le 16/12/2025
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SAINT-BENOÎT

avec sa boutique dédiée aux artisans

RN2 en venant du Nord



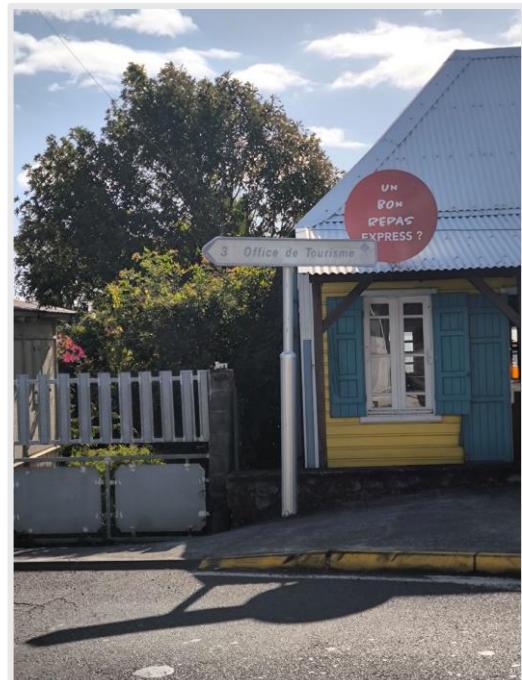
Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau de signalisation de la voie publique.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025
Reçu en préfecture le 16/12/2025
Publié le 16/12/2025
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SAINT-BENOÎT

avec sa boutique dédiée aux artisans

RN2 en venant du Sud



Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau de signalisation de la voie publique.

Env  y en préfecture le 16/12/2025
Reçu en préfecture le 16/12/2025
Publié le 16/12/2025
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SAINT-BENOÎT

avec sa boutique dédiée aux artisans

Des places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite sont clairement signalées dès l'entrée du parking de l'église de Sainte-Anne.

L'accès au bâtiment se fait depuis le parking situé devant l'office du tourisme. Une rampe d'accès permet d'entrer par la boutique pour rejoindre l'espace d'accueil.

Le bureau a été spécialement aménagée pour faciliter la circulation des personnes en situation de handicap moteur.



Enseigne



Signalétique parking pour personnes à mobilité réduite

Place de parking pour personnes à mobilité réduite

Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau la voie publique.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025
Reçu en préfecture le 16/12/2025
Publié le 16/12/2025
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

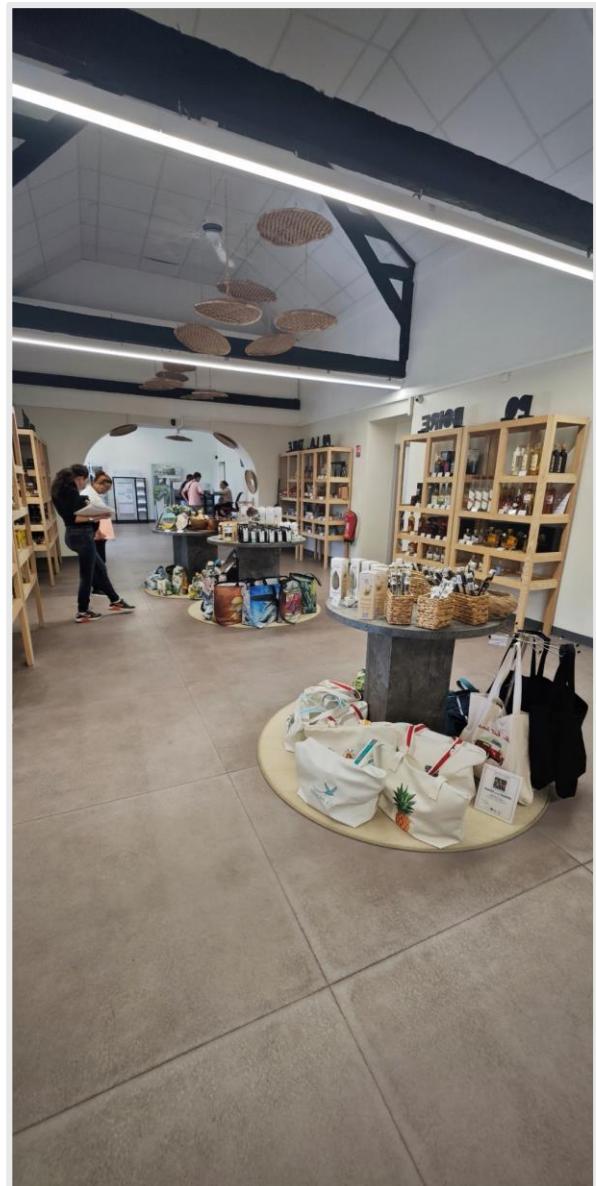
BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SAINT-BENOÎT

avec sa boutique dédiée aux artisans



Entrée côté boutique pour personnes à mobilité réduite

La boutique a été aménagée pour faciliter la circulation des personnes en situation de handicap moteur.



Espace intérieur boutique

Critère 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme situe à proximité immédiate des flux touristiques. La signalisation directionnelle et il est signalé par un panneau la voie publique.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

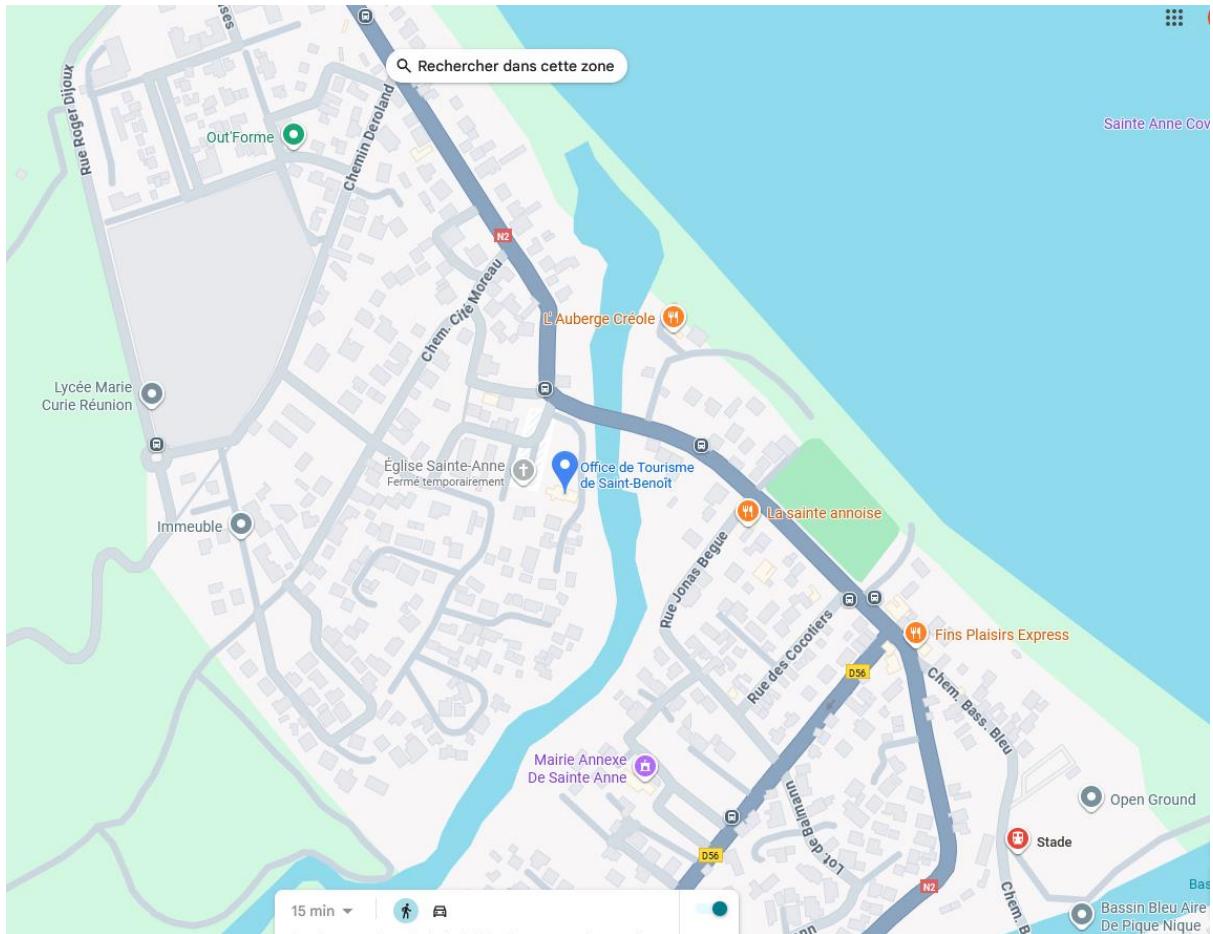
Reçu en préfecture le 16/12/2025

Publié le 16/12/2025

ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SAINT-BENOÎT

avec sa boutique dédiée aux artisans



Critère 2.. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SALAZIE

Le BIT est organisé en plusieurs espaces :



Accueil /
Information



Réservation



Documentation

Critère 2.. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information pour tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

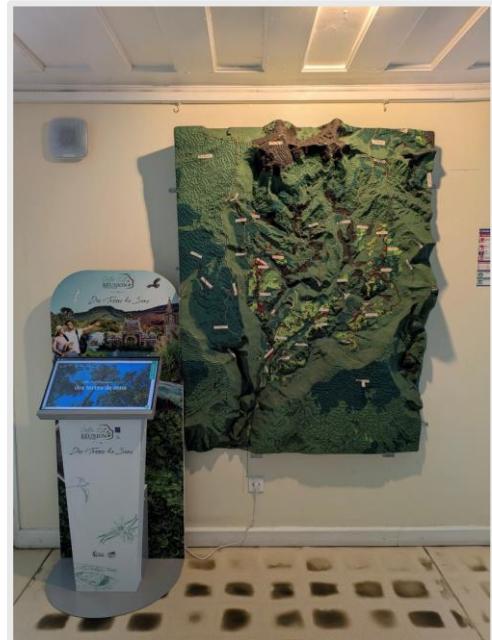
Publié le 16/12/2025

Publie le 18/12/2023
placement des visiteurs et
ID : 674-246742626-20251214-2025-0-128-DE

ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SALAZIE

Informations



Informations

Attente

Critère 2.. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information du public. L'agencement des locaux facilite le déplacement et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

Publié le 16/12/2025

Publié le 15/12/2023
Parcours des visiteurs et
ID : 674-64274966-20251211-2025-0-128-BE

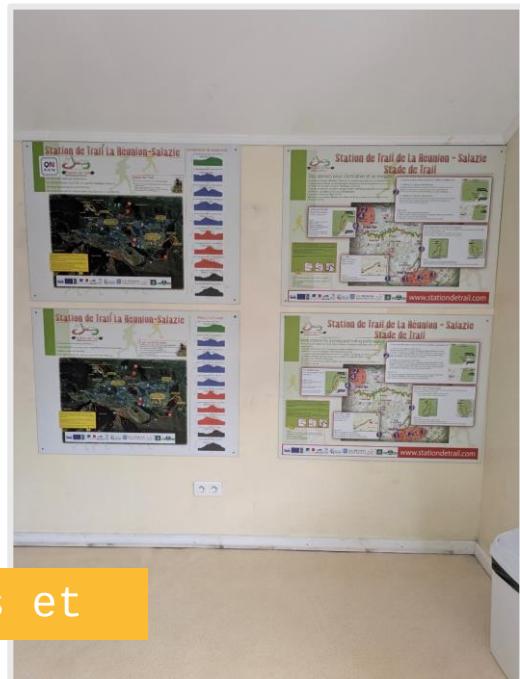
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SALAZIE

Station Trail



Itinéraires et



Salle

Critère 2.. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – LA PLAINE DES PALMISTES

Au sein de la Maison du Parc National

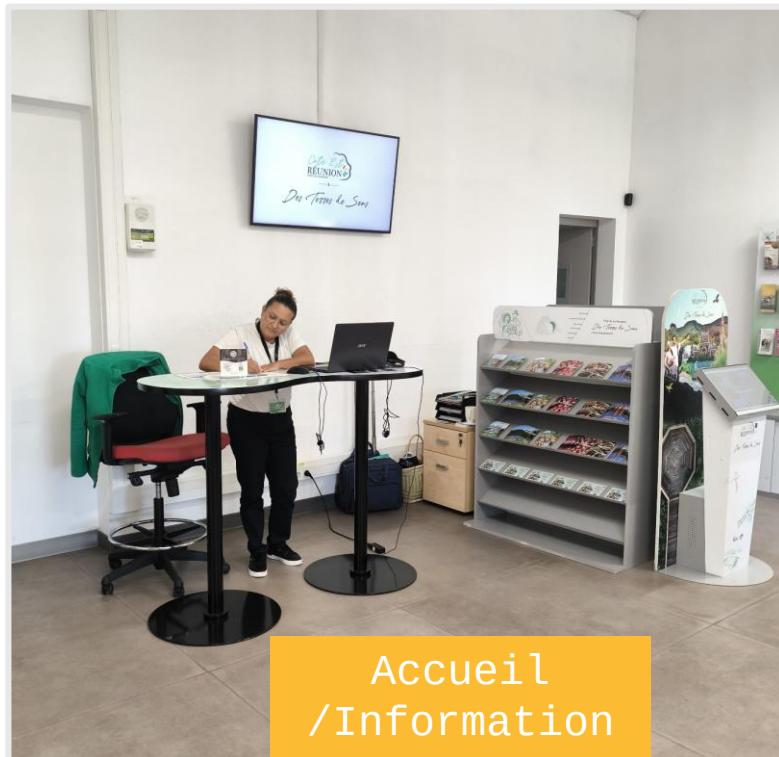
Le **bureau d'information touristique de la Plaine des Palmistes** est aménagé en trois espaces (accueil et information/ documentation/ galerie disposant d'assises). Le public dès son entrée, sait s'orienter pour obtenir l'information souhaitée. Rien ne gêne la circulation des visiteurs et le mobilier permet de s'asseoir.



Critère 2.. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SAINT-BENOÎT

Le **bureau d'information de Saint-Benoît** est organisé en **4 espaces distincts**, (accueil, information et réservation/ documentation/ salon/ boutique).



Documentation



Critère 2.. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

Publié le 16/12/2025

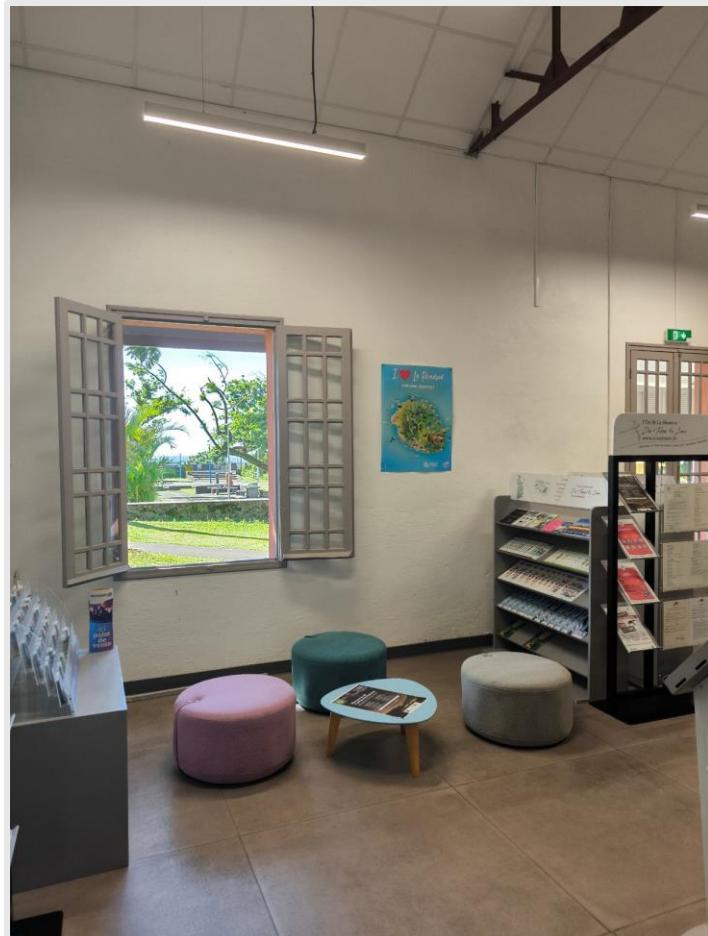
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

Information accessible à
SLOW

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SAINT-BENOÎT

Le **bureau d'information de Saint-Benoît** est organisé en **4 espaces distincts**, (accueil, information et réservation/ documentation/ salon/ boutique).

Attente
espace



Attente
espace



Critère 3. L'information touristique est accessible
d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace
tourisme.

L'office de tourisme met à disposition des visiteurs un accès gratuit à l'information touristique via **Zot Spot** dans les 3 espaces d'accueil.

Bureau d'information de Salazie



Bureau d'information de Saint-Benoît

Bureau d'information de la Plaine des Palmistes

II. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention

Annexe N°1 : Délibération des horaires d'ouverture de Côté Est (règlement intérieur)
Annexe N°2 : Note de service ouverture 2025

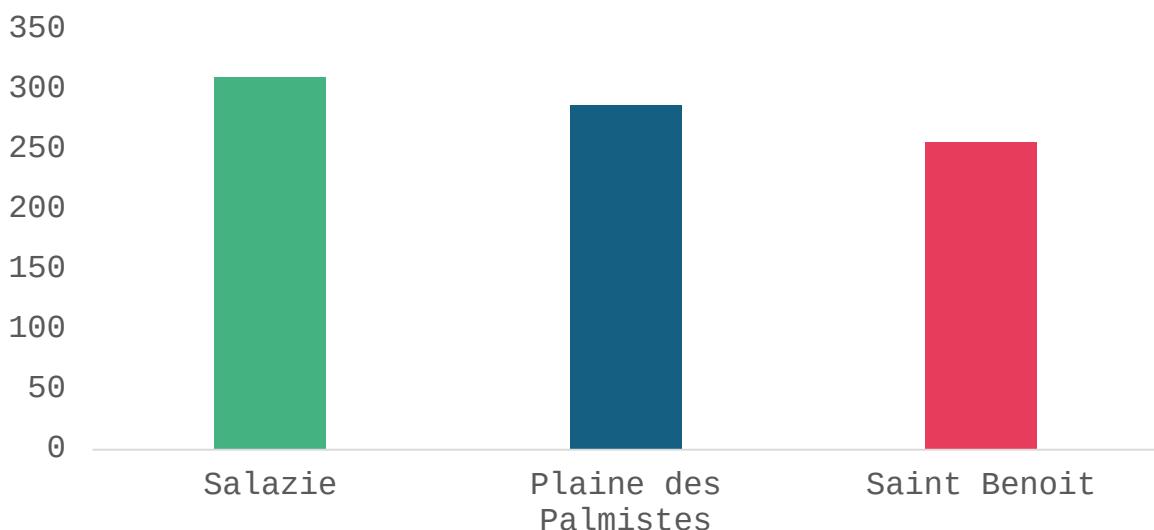
Critère 5. L'office de tourisme doit s'engager à présenter dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

Source : Données 2024

L'Office de Tourisme de l'Est est ouvert :

BIT	Nbre de jours / an	Nbre heures/an
Salazie	310	2128
Plaine des Palmistes	287	2009
Saint Benoit	256	1774

Nombre de jours d'ouverture des BIT



Critère 5. L'office de tourisme doit s'engager à établir un **SLO** (Service Level Objectif) avec le bureau d'information touristique principal, ainsi que deux autres bureaux d'information touristique, ou des stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

Source : Données

2024

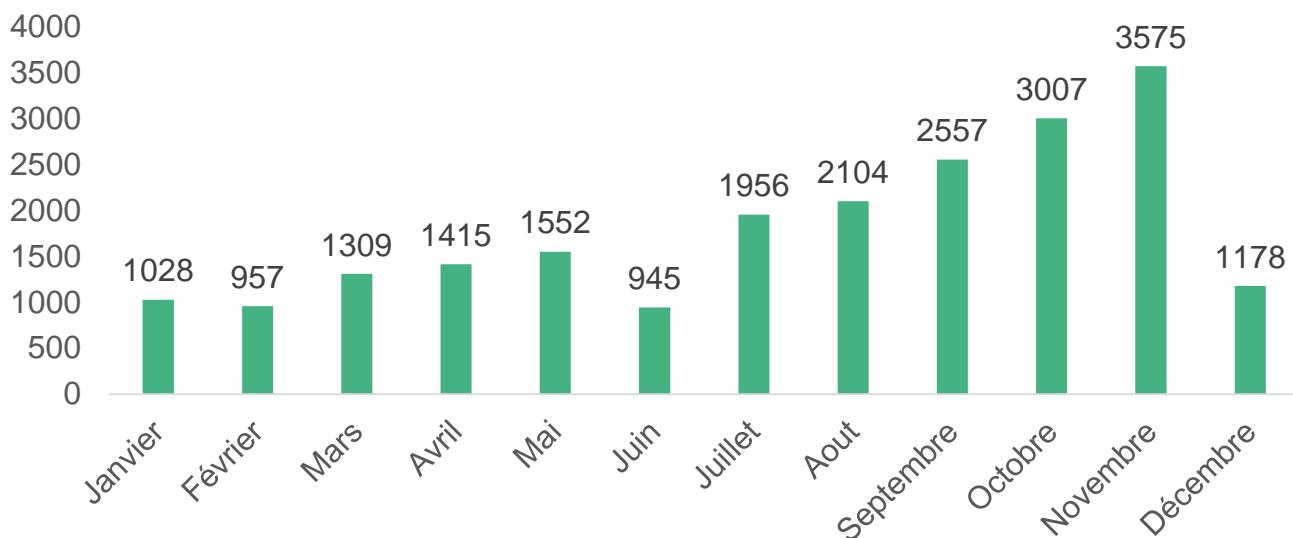
BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SALAZIE

Mois	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	JUIL.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.
Nb jours	20	25	26	22	26	25	24	29	30	31	27	25
Total cumulé	20	45	71	93	119	144	168	197	227	258	285	310

Le **bureau d'information de Salazie – Hell-Bourg** est ouvert du lundi au samedi de 9h à 12h et de 13h à 17h et le dimanche de 8h à 12h (de mi-juillet à mi décembre)

Mois	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	JUIL.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.
Nb heures	140	175	182	154	182	175	168	191	198	205	189	169
Total cumulé	140	315	497	651	833	1008	1176	1367	1565	1770	1959	2128

NOMBRE DE VISITEURS



Critère 5. L'office de tourisme doit s'engager à délivrer au moins 240 heures d'information touristique principal, ainsi que celles des stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

Source : Données

2024

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – LA PLAINE DES PALMISTES

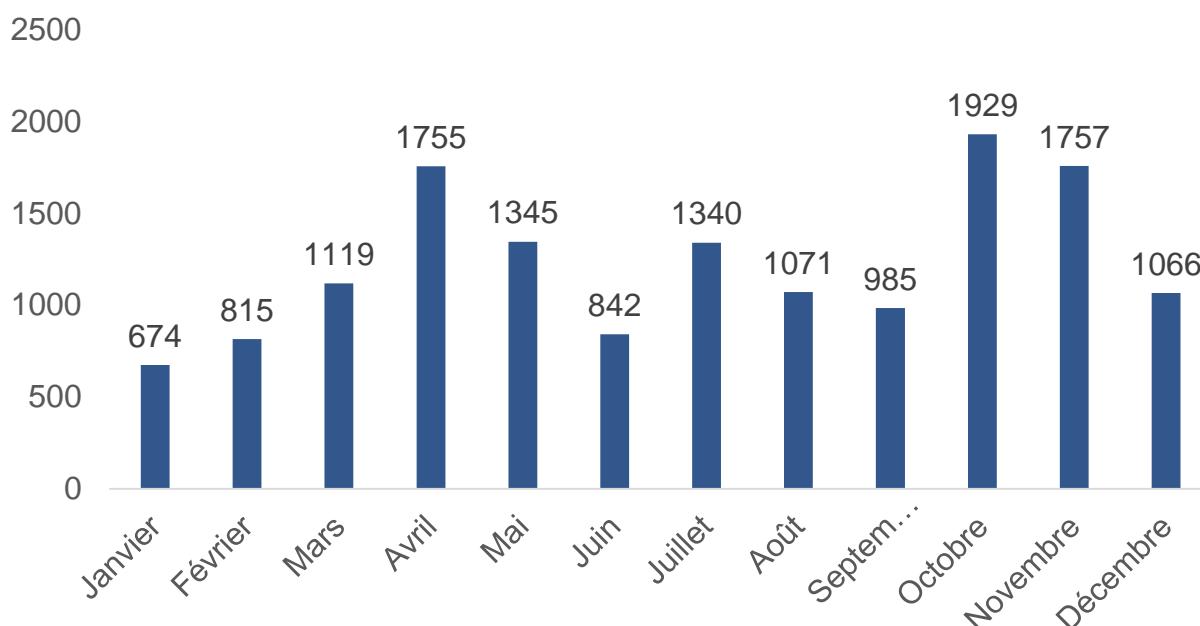
Au sein de la Maison du Parc National

Mois	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	JUIL.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.
Nb jours	19	25	26	24	22	22	26	26	25	27	23	22
Total cumulé	19	44	70	94	116	138	164	190	215	242	265	287

Le **bureau d'information de la Plaine des Palmistes** est ouvert du lundi au samedi de 09h00-12h30 et de 13h30-17h.

Mois	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	JUIL.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.
Nb Heures	133	175	182	168	154	154	182	182	175	189	161	154
Total cumulé	133	308	490	658	812	966	1148	1330	1505	1694	1855	2009

NOMBRE DE VISITEURS



Critère 5. L'office de tourisme doit s'engager à faire évoluer son SLOW tourisme en proposant des séjours de qualité et de durées variées, en mettant en avant les richesses culturelles et naturelles de l'île de La Réunion. L'office de tourisme doit également promouvoir la destination et ses atouts à l'étranger, en particulier en France métropolitaine et à l'international.

Le bureau d'information touristique principal, ainsi que certaines stations classées de tourisme de son ressort, doivent être ouverts au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'ajouter si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

Source : Données

2024

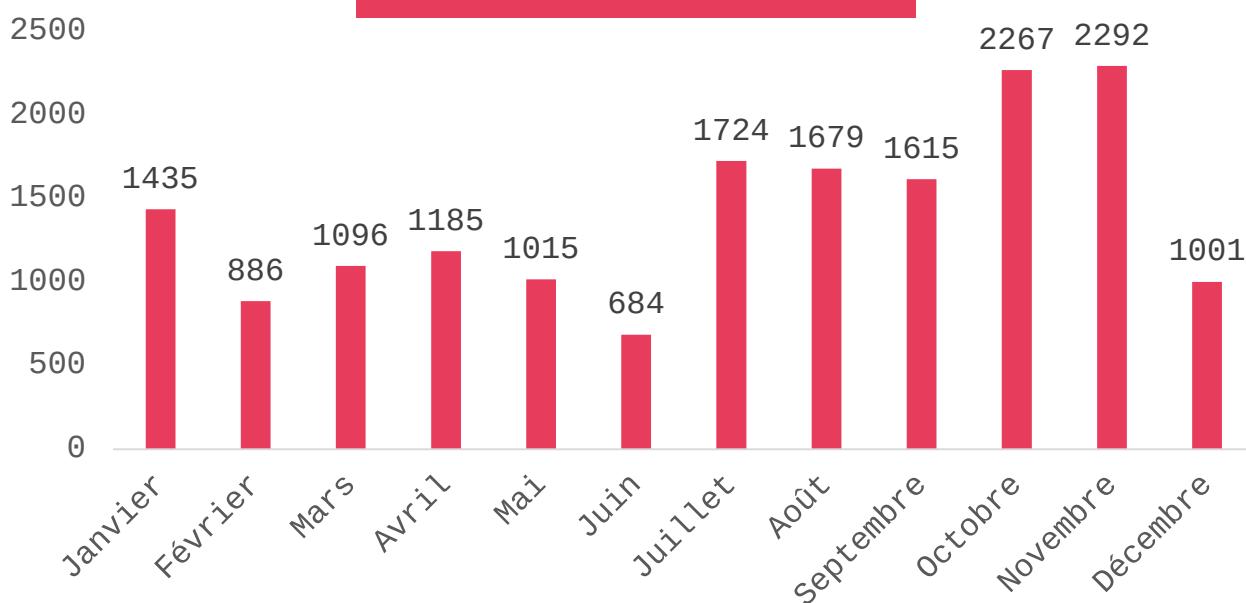
BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE – SAINT-BENOÎT

Mois	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	JUIL.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.
Nb jours	19	21	23	20	23	21	22	23	23	24	21	16
Total cumulé	19	40	63	83	106	127	149	172	195	219	240	256

Le **bureau d'information de Saint-Benoît** est ouvert du mardi au samedi de 9h à 12h00 et de 13h00 à 17h. Le deuxième dimanche de chaque mois

Mois	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	JUIL.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.
Nb heures	133	147	159	138	159	147	152	159	159	166	145	110
Total cumulé	133	280	439	577	736	883	1035	1194	1353	1519	1664	1774

NOMBRE DE VISITEURS



III. L'information est accessible à la clientèle étrangère

Annexe N°3 : CV du personnel accueil
Annexe N°4 : Dress-code

Critère 7. Il existe un service permanent d'anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.



ALBAC Hélène



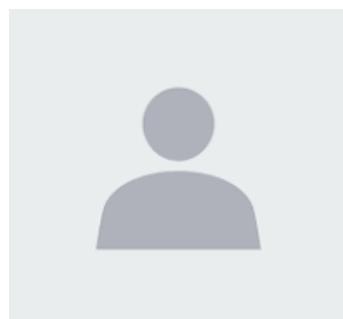
CLAIRES Clarence



LEBRETON Linda



**ROCHETAING
Roselyne**



SISAHAYE Florence



TECHER Murielle

Nom/Prénom	Fonction	Langues Parlées
ALBAC Hélène	Conseillère en séjour	Anglais/Espagnol
CLAIRES Clarence	Agent d'Accueil et de médiation	Anglais/Espagnol
LEBRETON Linda	Conseillère en séjour	Anglais/Allemand
ROCHETAING Roselyne	Agent d'Accueil et de médiation	Anglais/Allemand
SISAHAYE Florence	Conseillère en séjour	Anglais/Espagnol
TECHER Murielle	Conseillère en séjour	Anglais/espagnol

Critère 7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

Chaque conseiller en séjours est identifié par **un badge** précisant le prénom, la fonction et les langues parlées. Ce badge est porté quotidiennement quand ils sont en poste et est inscrit au dress-code de l'office. Les langues parlées sur le bureau sont affichées quotidiennement sur le panneau extérieur.



Critère 7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.



IV. L'information touristique est collectée et exhaustive, qualifiée et mise à jour



Critère 8.L'office du tourisme recueille, valide et plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative :

Envoyé en préfecture le 16/12/2025
Reçu en préfecture le 16/12/2025
Publié le 16/12/2025
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

- à l'offre d'hébergement ;
- aux sites touristiques ;
- aux évènements et animations ;
- aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ;
- à tout autre service utile aux touristes.

L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.

Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier

Les visiteurs peuvent avoir gratuitement dans les BIT :

De la documentation sur la Réunion

- Des cartes touristiques (éditions IRT) en français et anglais
- Des guides pratiques (Explore la Réunion, brochures du parc national...)
- Des flyers sur différentes activités de loisirs de l'île
- Des flyers sur les hébergements touristiques
- Des flyers sur les restaurants



De la documentation sur le territoire Est

- Les brochures pour chaque commune traduites en anglais et allemand
- Le guide des activités Cap à l'Est accessible via QR Code
- Des flyers sur différentes activités de loisirs
- Des flyers sur les hébergements touristiques
- Des flyers sur les restaurants

Un service dédié à la coordination des acteurs met à jour les informations sur les prestataires du territoire Est dans la base de données régionale TOURINSOFT. Cet outil permet d'améliorer significativement la gestion et la diffusion des informations touristiques du territoire.

Pour garantir la diffusion d'informations fiables et vérifiées concernant l'offre touristique locale, l'Office de Tourisme s'appuie sur des outils informatiques adaptés.. Ils permettent un partage efficace des données et restent accessibles à l'ensemble des collaborateurs.

Les prestataires

Sur les BIT

Pôle Coordination des acteurs

- Gère les informations via la base de données Tourinsoft (mise à jours prestataires existants, référencement, mises à jours ponctuelles en fonction de l'évolution de l'activité...) Déploiement de 7 points i.mobiles sur chaque commune (Salazie, Saint André, Plaine des Palmistes, Sainte Rose)
- Déploiement de relais infos sur 3 communes : Salazie, Bras Panon, Saint-André

Pôle Accueil

- Diffusion par contact direct avec les CES
- Main courante
- Groupe Whats app
- Documents partagés avec les différents pôles (ex: fiches commerciales, fiches produits..)
- Borne numérique à destination des visiteurs
- Ecran dynamique

Pôle Communication

Traitement et diffusion de l'information

Canaux de diffusion



Réseaux sociaux

Facebook, Youtube, Instagram, Linkedin, Tiktok



Site internet

Diffusion de toutes les informations du territoire + rubrique agenda

Les données sur l'activité touristique du territoire Est sont centralisées et mises à jour par le service : Coordination des acteurs. dans la le SIT (Système d'Information Touristique) : Tourinsoft . Les données sont mutualisées et partagées entre les différents Offices de Tourisme, le CRT.., évitant ainsi les doublons et assurant une cohérence territoriale.

Grâce à cet outil les visiteurs et les salariés de l'office accèdent à une information qualifiée, actualisée en temps réel garantissant des données fiables.



Recherche par mots clés

Mots Clés :



Recherche multi critères



L'office de Tourisme dispose d'un site internet à l'adresse suivante :

www.reunionest.fr

Ces informations sont également disponibles sur le site de l'IRT ainsi que dans les cartes éditées par l'office.

Sur notre site internet, les informations relatives à l'offre touristique du territoire se trouvent dans les 3 rubriques : « Découvrir l'Est », « Séjourner », « Balades, rando et trails »

Découvrir l'Est

- Nos bureaux d'information touristique**
- La Boutique des artisans**
- L'Est, éco-friendly**
- Agenda**
- Le Blog**
- Météo**
- Les incontournables**
- Les produits du terroir**
- Infos routes et sentiers**
- Nos cartes et brochures**

Séjourner

- Nos activités à réserver en ligne**
- Disponibilités du jour**
- Hébergements**
- Restaurants**
- Transports**
- Activités**

Possibilité de filtrer les résultats par type d'hébergement et par zone géographique.

Balades, randos & trails

Balades, randos & trails

[Accueil](#) | [Balades, randos & trails](#)

Balades et randonnées dans l'Est de La Réunion. L'est est une région montagneuse. Les balades et randonnées sont légions. À [Salazie](#), la [Plaine des Palmistes](#), [Sainte-Rose](#), [Saint-André](#), [Saint-Benoît](#) et [Sainte-Rose](#).

Trucs et astuces pour préparer sa rando

[Cliquez ici](#), pour consulter notre article "Trucs et astuces, pour préparer sa rando".

Les numéros utiles, ce qu'il ne faut pas oublier, la liste des hébergements à proximité d'un circuit de randonnée....



Facile
Berges de la Rivière des Roches à Bras-Panon

[Bras-Panon](#)



Moyen
Boucle de Dioré à Saint-André

[Saint-André](#)



Facile
Cascade Biberon à la Plaine des Palmistes

[La Plaine-des-Palmistes](#)

L'offre d'hébergement est accessible dans la rubrique « Séjourner » sous rubrique : Hébergement

138 fiches trouvées

Rechercher Entrez un mot-clé pour trouver une fiche...

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12


**chambre d'hôte
A l'Aube du Sacré Cœur**

À partir de 115€ Chambre double bambou avec petit déjeuner

📍 La Plaine-Des-Palmistes

Réservable en ligne


gîte & villa  Au Bord de la Mare

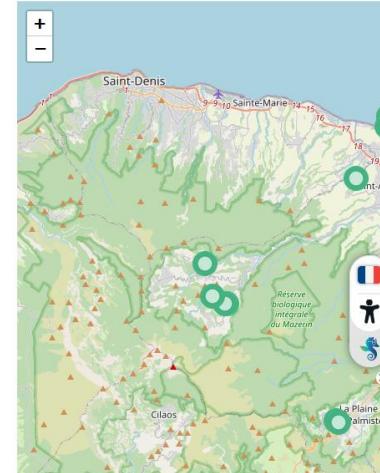
À partir de 560€ /semaine

📍 Salazie


**gîte & villa
Au calme des Sommets**

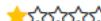
À partir de 220€ /week-end

📍 Salazie


Catégorie ▼

- Appartement (4)
- Autre (2)
- Bungalow & chalet (9)
- Camping (1)
- Camping chez l'habitant (1)
- Chambre d'hôte (45)
- Chambre meublée (2)
- Gîte & villa (48)
- Gîte de randonnée (9)
- Gîte rural (9)
- Hôtel (7)
- Village de vacances (1)

Classement Étoiles ▼

- 
- 
- 
- 
- 

Classement Épis ▼

- 
- 
- 
- 
- 

Labels ▼

- Bienvenue à la ferme (1)
- Clévacances (5)
- Destination d'Excellence (1)
- Fleurs de Soleil (1)
- Gîtes de France (16)
- Qualité Tourisme (3)
- Qualité Tourisme Ile de La Réunion (11)

Communes ▼

- Bras Panon (8)
- La Plaine-des-Palmistes (27)
- Saint-André (21)
- Saint-Benoît (24)
- Sainte-Rose (15)
- Salazie (43)

Possibilité de filtrer les résultats par type d'hébergement , par classement et labels et par zone géographique.

Les sites touristiques et lieux de visite du territoire sont répertoriées dans les rubriques :

« Découvrir l'Est » sous rubrique « Les incontournables »



« Séjourner » sous rubrique « Nos activités à réserver en ligne ».



Possibilité de filtrer les résultats selon les besoins, les lieux de recherche et les communes.

« Séjourner » sous rubrique « Nos activités »

84 fiches trouvées

Rechercher Entrez un mot-clé pour trouver une fiche

Communes ▾

- Bras Panon (15)
- La Plaine-des-Palmistes (14)
- Saint-André (18)
- Saint-Benoît (22)
- Sainte-Rose (3)
- Salazie (12)


autre
Action Aventure
À partir de 50€
📍 Saint-André


autre
Amma Relax
📍 Saint-Benoît

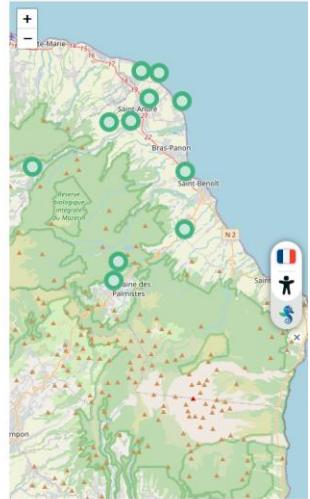

terroir
Arômes Distillerie
📍 La Plaine-Des-Palmistes


terroir
Art de la Tresse
📍 Bras-Panon


terroir
Art Déco Salazie
📍 Salazie


patrimoine culturel
Association Allons Pren Dioré en Main
À partir de 0€

1 2 3 4 5 6 7





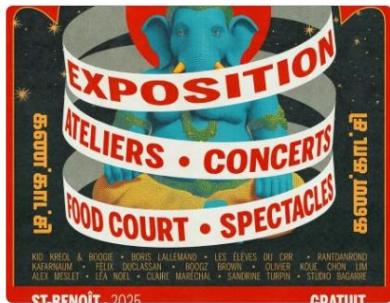
Toutes ces informations sont aussi accessibles via l'onglet recherché

Que recherchez vous ?

Recherchez

Depuis notre site internet, les évènements du territoire sont accessibles via les rubriques

« Découvrir l'Est » sous rubrique « Agenda » Les évènements à venir



Du 20 septembre 2025 au 21 septembre 2025

Rouge ruelle à Saint-Benoît

Saint-Benoit



Du 19 septembre 2025 au 21 septembre 2025

Journées Européennes du Patrimoine à Saint-André

Saint-André



Le dimanche 21 septembre 2025

Gayar piknik à La Plaine-des-Palmistes

La Plaine-des-Palmistes

« Découvrir l'Est » sous rubrique « Agenda » Les grands évènement



Fête des goyaviers

La Plaine-des-Palmistes

Le Dipavali à Saint-André

Saint-André



Depuis notre site internet, les informations concernant les services de transports public sont dans la rubrique :

**« Découvrir l'Est » sous rubrique « L'Est, éco-friendly »
« se déplacer en bus »**



À l'île de La Réunion, la découverte des paysages époustouflants et des trésors culturels peut être une aventure en soi. Pour les voyageurs qui cherchent à explorer cette île paradisiaque tout en privilégiant des moyens de transport durables et abordables, le réseau de bus de La Réunion offre une solution idéale. Dans cet article, nous allons plonger dans le monde des bus à La Réunion, en explorant les avantages, les itinéraires, les tarifs et les conseils pour profiter au maximum de cette option de transport.

Estival

Toutes les informations (tarifs, lignes, horaires) d'Estival, le réseau de transport de l'Est, sont sur le site de la Cirest :

<http://www.cirest.fr/transport>

Car Jaune

Vous nous rendez visite depuis une autre région de l'île ? C'est un car jaune qu'il vous faut <http://www.carjaune.re>

Introduction au réseau de bus de La Réunion

Le réseau de bus de La Réunion est géré par le réseau [Car Jaune](#), qui opère sous l'égide du conseil régional de l'île. Les bus Car Jaune offrent une couverture étendue de l'ensemble de l'île, reliant les principales villes, les villages pittoresques et les attractions touristiques incontournables. Que vous souhaitez vous rendre à la plage, explorer les montagnes ou visiter des sites historiques, les bus Car Jaune vous offrent un moyen pratique et abordable de vous déplacer.

Allez! on vous aide: Suivez le guide: <https://iledelareunion-mobilites.re/plateforme-mobilite-solidaire/>

Depuis notre site internet, les informations concernant les services de transports privés, de location de véhicule sont dans la rubrique :

« Séjourner » sous rubrique « Transports »

Communes ▼

- Bras Panon (4)
- La Plaine-des-Palmistes (5)
- Saint-André (12)
- Saint-Benoît (7)
- Salazie (3)



services
Culture Réunion Tours

📍 Saint-Benoît



location véhicule
Diamond's Cars Location

📍 Saint-André



location véhicule
Loc'Loc

📍 Saint-André



services
Juel VTC

📍 Salazie



location véhicule
Katryv Locations

📍 Bras-Panon



location véhicule
Régis Location

📍 Saint-André

Depuis notre site internet, les informations utiles aux touristes sont répertoriées dans les rubriques ci-dessous :

« Découvrir l'Est » sous rubrique « Météo »

Préparez votre journée en toute sérénité

Grâce aux données météo locales, adaptez votre programme à la météo du jour : activité en plein air, [randonnée](#) ou [escapade culturelle](#). Le climat dans l'Est est souvent changeant entre les hauts et les bas, pensez à bien vous équiper.

°C °F

Bras-Panon

	MATIN	APRÈS-MIDI	SOIRÉE
Vendredi 19 septembre 2025	 21°C 90 %	 23°C 83 %	 22°C 86 %
Samedi 20 septembre 2025	 23°C 69 %	 23°C 72 %	 22°C 77 %
Dimanche 21 septembre 2025	 21°C 80 %	 21°C 79 %	 20°C 77 %
Lundi 22 septembre 2025	 20°C 65 %	 20°C 71 %	 19°C 74 %

« Découvrir l'Est » sous rubrique « Infos routes et sentiers »



Le lundi 1er septembre 2025

Arrêté préfectoral : les randonnées

Plusieurs sentiers de randonnée sont fermés jusqu'à nouvel ordre pour des raisons de sécurité. Nous vous invitons à consulter l'arrêté n°2025 – 1611 ci-dessous pour connaître les itinéraires concernés...



Le mardi 11 mars 2025

Circulation sur les routes forestières

Plusieurs routes forestières sont fermées jusqu'à nouvel ordre pour des raisons de sécurité. Nous vous invitons à consulter la décision n°8 ci-dessous pour connaître les itinéraires concernés.

Depuis notre site internet, les informations utiles aux touristes sont répertoriées dans les rubriques ci-dessous :

« Découvrir l'Est » sous rubrique « Nos cartes et brochures »

Des outils pratiques pour les visiteurs

- Cartes des villes en français, anglais et allemand, pour vous orienter facilement
- CAP À L'EST : le guide des activités à faire dans l'Est

Chaque document est conçu pour vous offrir une lecture claire et une information utile. Vous pouvez aussi les retrouver dans [nos bureaux d'information touristique](#).

Une question ? Contactez-nous au **0262 46 16 16** ou par mail à info-resa@reunionest.fr



Bras-Panon
www.reunionest.fr

Les randos
Les hébergements
La restauration
Les loisirs

Bras-Panon
carte touristique

 Télécharger
 Download
 Herunterladen



Plaine des Palmistes
www.reunionest.fr

Les randos
Les hébergements
La restauration
Les loisirs

La Plaine-des-Palmistes
carte touristique

 Télécharger
 Download
 Herunterladen

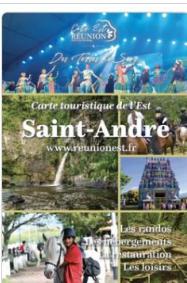


Salazie
www.reunionest.fr

Les randos
Les hébergements
La restauration
Les loisirs

Salazie
carte touristique

 Télécharger
 Download
 Herunterladen



Saint-André
www.reunionest.fr

Les randos
Les hébergements
La restauration
Les loisirs

Saint-André
carte touristique

 Télécharger
 Download
 Herunterladen



Saint-Benoît
www.reunionest.fr

Les randos
Les hébergements
La restauration
Les loisirs

Saint-Benoît
carte touristique

 Télécharger
 Download
 Herunterladen



Sainte-Rose
www.reunionest.fr

Les randos
Les hébergements
La restauration
Les loisirs

Sainte-Rose
carte touristique

 Télécharger
 Download
 Herunterladen

« Balades, randos et trails »



Moyen
Nez coupé Sainte-Rose - Pas de Bellecombe Jacob



Moyen
Rando chambre magmatique au départ de Fleurs Jaunes à Salazie



Moyen
Rando la fenêtre à Salazie

Depuis notre site internet, les informations utiles aux touristes sont répertoriées dans les rubriques ci-dessous :

« Découvrir l'Est » sous rubrique « Nos bureaux d'information touristique »

Communes

3 fiches trouvées

Rechercher

Entrez un mot-clé pour trouver une fiche...

- La Plaine-des-Palmistes (1)
- Saint-Benoît (1)
- Salazie (1)



autre
OTI de l'Est - Bureau d'Information Touristique de La Plaine des Palmistes
↳ La Plaine-Des-Palmistes



autre
OTI de l'Est - Bureau d'Information Touristique de Saint-Benoît
↳ Saint-Benoît



autre
OTI de l'Est - Bureau d'Information Touristique de Salazie
↳ Salazie

V. Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

Annexe N°5 : Cartes / Plans du Territoire Est

Critère 9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

Publié le 16/12/2025

ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

S²LO

L'Office de Tourisme a pour mission d'intervenir sur le territoire de la Communauté Intercommunale de la Région EST qu'il représente. Afin d'assurer ces missions, l'Office de Tourisme édite **des brochures sur chaque commune de son territoire nommée « carte du territoire »**. Chaque brochure éditée est traduite en anglais et en allemand et est à disposition des visiteurs sur les bureaux. Dans un souci de préservation de notre environnement, ces brochures sont également téléchargeables via QR Code et via notre site internet.

Bras
Panon



Plaine des
Palmistes



Salazie



Critère 9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

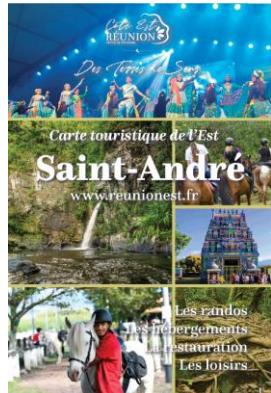
Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

Publié le 16/12/2025

S²LO^W
ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

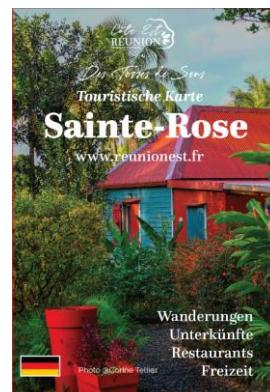
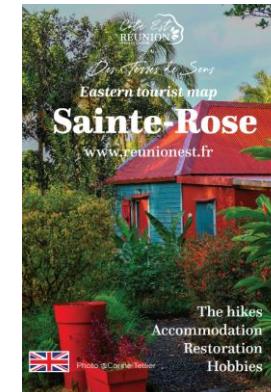
Saint-
André



Saint-
Benoît



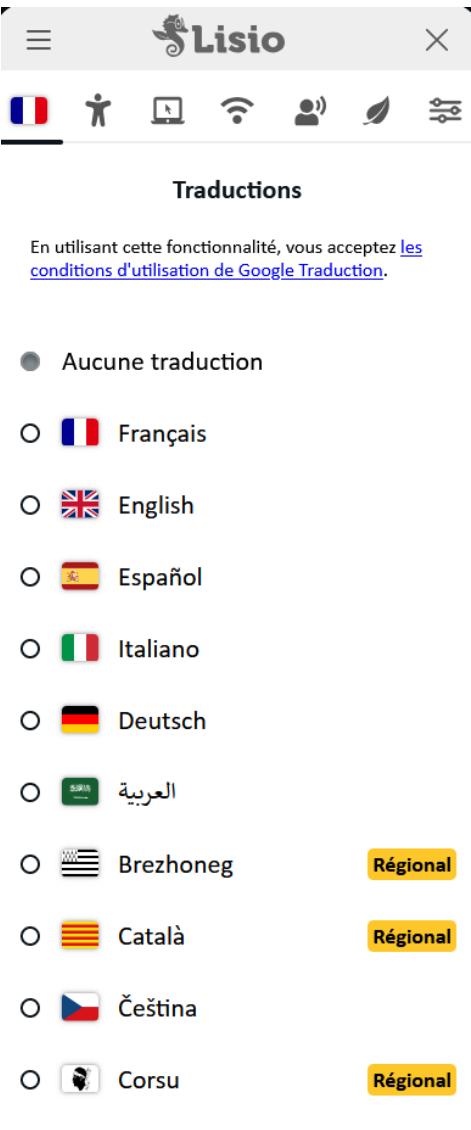
Sainte-
Rose



Critère 11. Les informations touristiques sont internet adapté aux appareils fixes et mobiles principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie ; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.

Le site internet de l'office est responsive et peut être consulté via tous les types d'appareil fixes et mobiles. Tous les systèmes d'exploitation sont supportés (Google chrome, Firefox, Safari, Explorer...)

Le site peut être traduit en 41 langues étrangères et régionales via l'outil Lisio.



Traductions

En utilisant cette fonctionnalité, vous acceptez [les conditions d'utilisation de Google Traduction](#).

Aucune traduction

Français

English

Español

Italiano

Deutsch

العربية

Brezhoneg

Català

Čeština

Corsu

Régional

Cymraeg

Dansk

Eesti

Euskara

Latviešu

Lëtzebuergesch

Lietuvių

Magyar

Nederlands

Norsk

Occitan

Polski

Português

Română

ไทย

한국어

中文

日本語

Régional

Slovenčina

Slovenčina

Suomi

Svenska

Tiếng Việt

Türkçe

Ελληνικά

Български

Русский

Українська

ייִדִיש

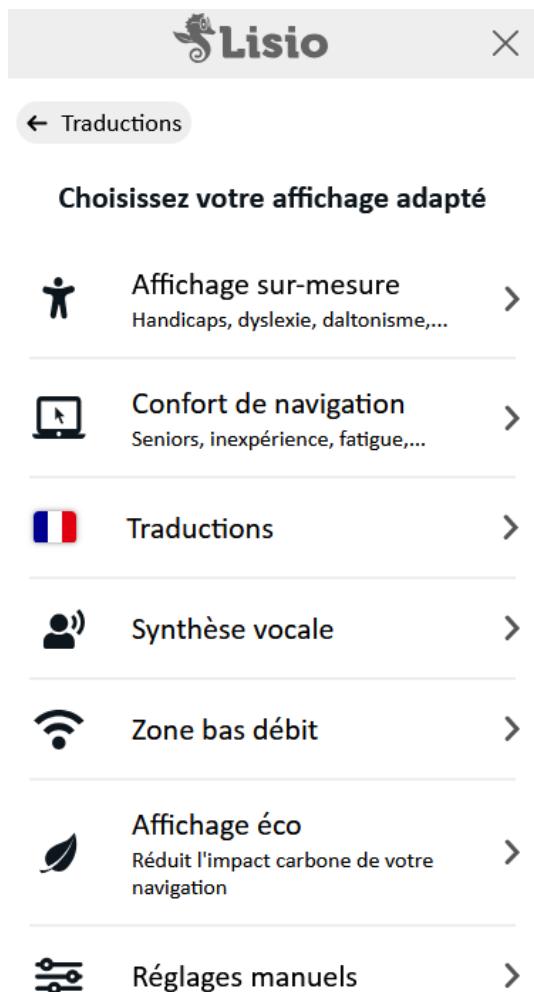
עברית

پښتو

हिन्दी

Critère 11. Les informations touristiques sont internet adapté aux appareils fixes et mobiles principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie ; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.

Notre site internet intègre LISIO, une plateforme française de lecture numérique accessible spécialement conçue pour les personnes en situation de handicap visuel ou ayant des difficultés de lecture. Grâce à cet outil, nous proposons des livres numériques avec synthèse vocale, ajustement des polices et contrastes et une navigation optimisée pour tous. Cette technologie respecte les standards d'accessibilité internationaux et permet à chacun de profiter d'une expérience de lecture adaptée et inclusive. La solution Lisio est labellisée : Numérique Responsable niveau 1



← Traductions

Choisissez votre affichage adapté

-  Affichage sur-mesure >
Handicaps, dyslexie, daltonisme,...
-  Confort de navigation >
Seniors, inexpérience, fatigue,...
-  Traductions >
-  Synthèse vocale >
-  Zone bas débit >
-  Affichage éco >
Réduit l'impact carbone de votre navigation
-  Réglages manuels >

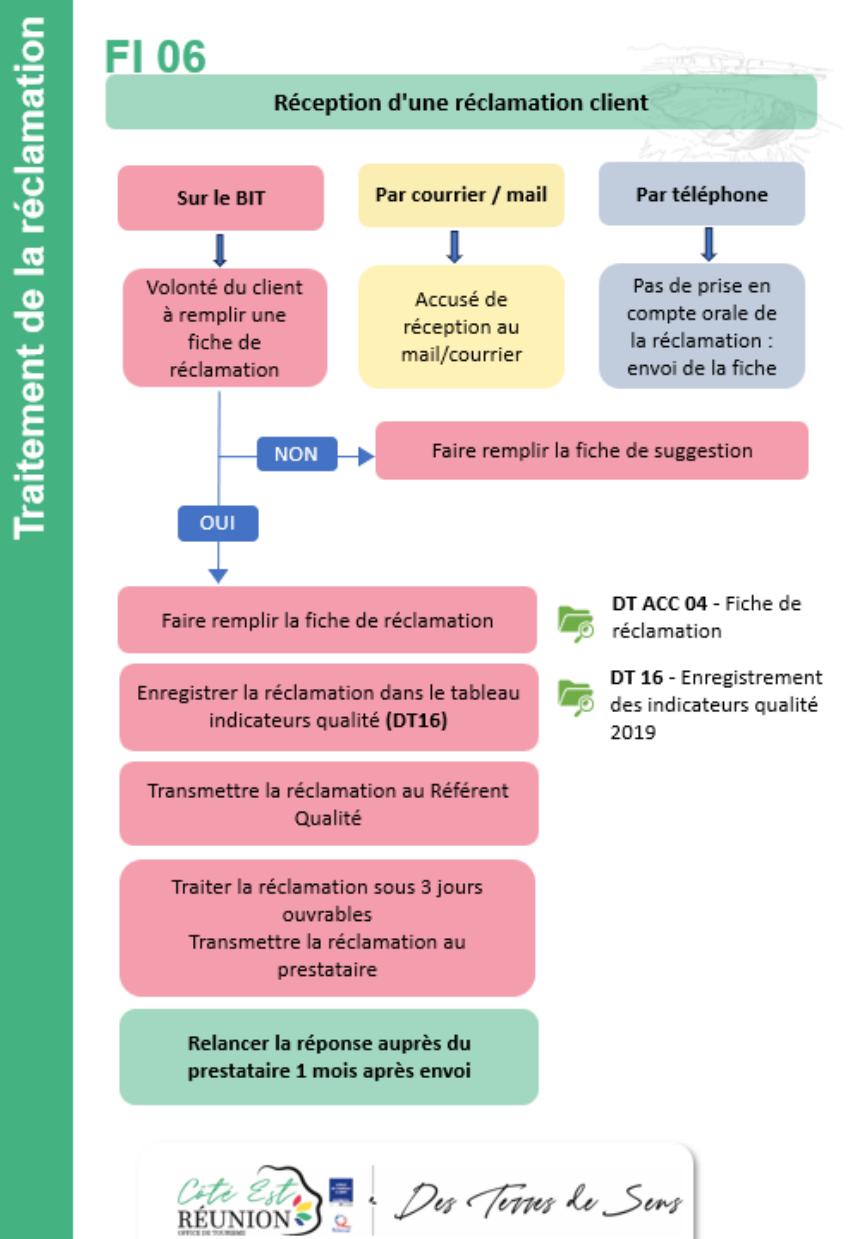
LE BUREAU DE TOURISME EST A L'ÉCOUTE DU CLIENT ET ENGAGÉ DANS UNE DÉMARCHE PROMOUVANT LA QUALITÉ ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Annexe N°6 :** Fiche d'instruction – Accueil des visiteurs
- Annexe N°7 :** Fiche d'instruction – Traitement des réclamations
- Annexe N°8 :** Questionnaires de satisfaction
- Annexe N°9 :** Politique Qualité et de Développement Durable
- Annexe N°10 :** Renouvellement de la marque Qualité Tourisme

Critère 12. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

Dispositif de collecte et de traitement des réclamations :

L'Office de Tourisme a mis en place un système de gestion des réclamations comprenant plusieurs canaux de collecte : réclamations physiques, et traitement direct lors des contacts téléphoniques ou en présentiel et mails. Chaque réclamation fait l'objet d'un enregistrement systématique avec attribution d'un numéro de suivi, permettant une traçabilité complète du processus de traitement. Une fiche d'instruction répertoriant l'ensemble des démarches à entreprendre est en place et accessible par le personnel



Critère 12. L'office de tourisme met en place un dispositif de suivi de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.



NOS ENGAGEMENT QUALITÉ

OUR QUALITY COMMITMENTS

NUESTROS COMPROMIOS DE CALIDAD

Notre Office de Tourisme s'est engagé dans une démarche qualité de l'accueil et de l'information.

Our Tourist Information Office has opted for a Quality Chart regarding the way you are being welcomed, and the information you are handed out.

Nuestra Oficina de Turismo apuesta por un enfoque de calidad en la recepción y la información.

L'objectif de cette démarche est d'améliorer en permanence la satisfaction de nos visiteurs.

The main objective of this chart is to continually improve the level of satisfaction of our visitors.

El objetivo de este planteamiento es mejorar constantemente la satisfacción de los visitantes.

Nous nous engageons en particulier à :

We therefore undertake to take the following steps of actions:

En particular, nos comprometemos a:

Améliorer l'approche, l'accueil sur place, par téléphone et par courrier

Improvement on the approach to requests made, on the reception at the main desk, by phone or by post.

Mejorar nuestro trato y recepción in situ, por teléfono y por correo.

Améliorer la gestion et la mise à disposition de l'information touristique

Improved way of managing and putting to our visitor's disposal the tourist's information and data.

Mejorar la gestión y disponibilidad de la información turística.

Former régulièrement notre personnel pour améliorer ses compétences

Regular and ongoing training of employees to improve their skills and competencies.

Formación periódica de nuestro personal para mejorar sus competencias.

Mesurer la satisfaction de nos visiteurs et prendre en compte leurs attentes.

Assess the level of satisfaction of our visitors and take into account their expectations.

Medir la satisfacción de nuestros visitantes y tener en cuenta sus expectativas.

Des questionnaires de satisfaction et des fiches de suggestions sont à votre disposition.

Satisfaction questionnaires and suggestion sheets are at your disposal.

Hay disponibles cuestionarios de satisfacción y hojas de sugerencias.

Soyez aimables de les compléter pour nous aider dans notre démarche d'amélioration permanente.

It would be kind of you to spare a couple of minutes to fill them in. This will help us in our policy of on-going improvement of our services.

Por favor, complételos para ayudarnos en nuestro proceso de mejora continua.

Formalisation des procédures internes :

Les engagements qualité représentent les obligations formelles pris par l'office envers sa clientèle en matière de service et de prestation. Ces engagements ne peuvent être respectés de manière constante sans l'existence de procédures opérationnelles claires qui définissent les modalités concrètes de leur mise en œuvre. Les procédures constituent ainsi le lien opérationnel indispensable entre les objectifs « qualité » affichés et leur réalisation effective sur le terrain. Cette articulation permet d'harmoniser les pratiques professionnelles et de garantir la reproductibilité des standards de qualité. La cohérence entre engagements qualité et procédures associées assure la fiabilité du service rendu et contribue à la satisfaction durable des clients. Ces procédures sont partagées et accessibles par l'ensemble du personnel dans les documents communs.

Critère 12. L'office de tourisme met en place un dispositif de suivi de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.



ENQUÊTE DE SATISFACTION

INFORMATIONS

PAYS D'ORIGINE

GENRE M F

AGE

VOTRE AVIS NOUS INTERESE

Vous avez effectué un achat au sein de notre boutique ? Soucieux d'améliorer la qualité de nos services et afin de répondre au mieux à vos attentes, merci de consacrer quelques minutes à ce questionnaire de satisfaction.

QUESTIONS:

VOS RÉPONSES

1- Comment jugez-vous l'accessibilité à la boutique ?



2- Comment évaluez-vous ?



• L'Accueil

• Les Conseils prodigues

• Le Professionnalisme

3 - Comment évaluez-vous l'espace boutique ?



• L'agencement

• La disposition des articles et la mise en valeur

• La propreté des lieux

• L'ambiance générale du magasin



ENQUÊTE DE SATISFACTION

QUESTIONS

VOS RÉPONSES

• Les gammes proposées



4- Avez-vous été en mesure de trouver facilement le produit que vous cherchiez ?

5- Comment évaluez-vous ?



• La qualité des produits



6 - Comment évaluez-vous la rapidité de la caisse ?



7- Comment jugeriez-vous votre expérience d'achat ?



8- Qu'est-ce qui a déclenché votre visite au sein de notre boutique ?



9- Quel est le budget moyen que vous consaciez en général à l'achat de cadeaux souvenirs ? (pour vous et pour vos proches)



10- Suite à votre visite, recommanderiez-vous notre boutique ?

Oui Non

Commentaires/ suggestions

Suivi de la satisfaction clients sur la boutique:

Bien que le questionnaire distribué au Bureau D'Information Touristique de Sainte-Anne à l'accueil nous permet d'avoir un retour sur la boutique, une enquête un peu plus détaillée est réalisée ponctuellement afin de recenser les besoins et attentes de nos clients sur nos produits proposés à la boutique.

Critère 12. L'office de tourisme met en place un dispositif de suivi de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.



Bienvenue et merci d'avoir choisi notre activité!

Votre avis nous tient à cœur. En quelques instants, partagez vos impressions sur votre expérience. Vos retours nous permettent de nous améliorer et d'offrir des moments encore plus mémorables à nos visiteurs.

Merci pour votre temps précieusement accordé !

Culture et traditions

Quelle activité avez-vous réalisée ?

Comment j'évalue mon expérience globale ?



Selon moi, le prix de l'activité était :

Très abordable Raisonnable Un peu élevé Trop cher

Comment ai-je connu cette activité ?

Par le bouche à oreille Les réseaux sociaux de l'Office de Tourisme de l'Est
 Par le site de l'Office de Tourisme de l'Est Dans les bureaux d'informations touristiques
 Par d'autres sites internet Autre

Comment j'évalue la qualité des services (informations reçues, guidage...) ?

Très satisfaisante Satisfaisante Ni satisfaisante, ni pas satisfaisante
 Pas satisfaisante Pas du tout satisfaisante

Recommanderais-je cette expérience à mon entourage ?

Oui, sans hésitation Peut-être Non

Suggestions et/ou commentaires pour améliorer l'activité et les services :

J'accepte de recevoir les informations de Côté Est Réunion :

Oui Non

Je valide mes réponses !

Merci et à très bientôt dans l'Est !

www.reunionest.fr



Des Temps de Sens

Suivi de la satisfaction pour les offres commercialisées par l'Office

- Chaque semaine, des questionnaires de satisfaction sont envoyés par mails aux clients qui ont consommé les prestations commercialisées par l'office.
- Ces questionnaires sont diffusés aux clients en tenant compte des 4 axes stratégiques de mise en marché de notre territoire à savoir :

- Culture et traditions
- Détente et cuisine créoles
- Sports et loisirs
- Randonnées guidées

Cette approche permet d'obtenir des retours clients spécifiques à chaque axe et d'ajuster l'offre en conséquence.

En début d'année un bilan de ces questionnaires est transmis aux prestataires conventionnés. Le service commercialisation échange avec les prestataires sur les retours des clients. Des solutions d'amélioration sont définies et validées conjointement.

Critère 12. L'office de tourisme met en place un dispositif de satisfaction des clients

de traitement des réclamations et organise l'étude des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

Actions d'amélioration de nos services

Suite à l'analyse des retours clients, l'office met en œuvre des plans d'actions correctives incluant la formation continue du personnel d'accueil, l'optimisation des espaces d'accueil, la mise à jour des supports d'information, et l'amélioration des processus de service client.

Tracé	En cours	À faire	Indicateurs Qualité P2 2024				
Produits	Origine de l'information	Date de réception au P2	Commentaires	Analyse et proposition du service	Echange avec le prestataire	Actions correctives	
Visite d'un temple hindou	Autres	28/04/2024	« En effet nous avons été surpris que vous proposiez la visite de ce temple minuscule et en chantier. Une seule pièce d'environ 50 M2 sale tout comme les abords. Même la façade impossible à voir avec les protections de chantier. Je ne vois pas comment il peut être vendu. 2h de visite sur ce site » « indiquer l'accès avec un panneau. Manque une boisson typique offerte »/Pas adapté aux enfants »	Informier le prestataire oralement et par mail Aviser le prestataire sur l'importance de la propriété du site	Néant	Rencontre systématique dès lors qu'il y a des travaux. Le prestataire doit en informer CCR / Nouvelle offre sur le temple Marén Pérounal: offre dejeuner/gouter depuis mars 2025	
	Questionnaire de satisfaction		« Indiquer l'accès avec un panneau. Manque une boisson typique offerte »				
	Questionnaire de Satisfaction		« Votre publicité est un peu timide ... je ne vous ai découvert qu'à la fin de mon séjour ! »				
Circuit des cases créoles et déjeuner le Ti Koin Kréol	Autres	06/05/2024	« Je vous écris pour une réclamation concernant la visite combinée que j'ai effectuée ce jour des cases créoles de Hell Bourg et le déjeuner au restaurant P'tit koin kréol (référence : BZTM84 ; 3 personnes). La visite s'est très bien passée en revanche la prestation partenaire du restaurant n'était pas au niveau. Cela nous a conduit à déjeuner ailleurs. A l'issue de la visite guidée nous nous sommes présentés au restaurant P'tit koin kréol où nous n'avons pas été bien accueillis. Le restaurant était vide, la personne d'accueil n'avait pas connaissance de la réservation et nous a demandé si nous étions sûrs d'avoir réservé dans ce restaurant. Par ailleurs la prestation proposée ne semblait pas du tout cohérente avec l'ambiance et la qualité que nous espérions de la part de l'office de tourisme. Pour ces raisons, nous avons fait le choix de déjeuner au restaurant voisin Ti Chouchou où nous avons passé un excellent moment. Je précise que lors de la réservation nous avions opté pour le restaurant "O tipikement Kréol" qui était en fait fermé le lundi, jour de notre visite. Je demande donc le remboursement de cette prestation (81 €) qui n'a pas eu lieu car elle n'était pas conforme à l'expérience qui était présentée et donc attendue. Je trouve vraiment dommage que l'office de tourisme oriente vers un partenaire tel que le Ti Koin Kréol alors que des tables offrant une expérience typique et surtout beaucoup plus accueillante existent. »	Réponse au prestataire oralement et par mail Aviser le prestataire sur l'importance de l'accueil du restaurant et du partenariat tenu avec l'office	Néant	Mail d'excuse au client pour le désagrément causé Demande de remboursement à la plateforme de l'irt Laisser un choix de restauration pour le midi pour éviter toute confusion	
	Autres	14/05/2024	« Très déçu de l'accueil Endroit sale Repas très cher Je vous conseille pas de vous déplacer Prestations pas à la hauteur A éviter »	Informier le prestataire oralement et par mail Aviser le prestataire sur l'importance de la propriété du site	Echange verbal avec le prestataire lors du renouvellement d'annexe	Rendre visite au prestataire et voir les lieux afin de conseiller et de sensibiliser le prestataire sur l'importance de l'hygiène	

Formalisation des procédures internes :

L'ensemble des procédures opérationnelles est partagé et accessible au personnel dans un document par

 01.1-REFERENTIEL_QUALITE

16/09/2025 11:42

Dossier de fichiers

Les procédures sont régulièrement actualisées, définissant les protocoles d'accueil, de traitement des demandes, de gestion des réclamations, et les standards de service à respecter par l'équipe .

Critère 12. L'office de tourisme met en place un dispositif de suivi de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

EDUCTOUR : Jeudi 25 septembre 2025 à Salazie

Vous avez participé à la journée d'Éductour destinée aux prestataires touristiques de l'Est - le 25 septembre 2025 et nous vous en remercions !

Votre avis nous intéresse et nous permettra de continuer à nous améliorer et à poursuivre l'organisation de ces actions !

Soucieux de l'amélioration continue de nos prestations et afin de répondre au mieux à vos attentes, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction ci-dessous :

potin.chrisline@gmail.com Changer de compte

 Non partagé



Brouillon enregistré

* Indique une question obligatoire

Selon vous, comment avez-vous trouvé l'accueil lors de la journée ? *

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant
- Autre : _____

Comment avez-vous trouvé les lieux visités ? *

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant
- Autre : _____

Suivi de la satisfaction des prestataires touristiques

Mon activité *

- Hébergement
- Restauration
- Loisirs culturels
- Loisirs, activités sportives
- Artisanat, produit du terroir
- Transport
- Autre : _____

Envoyer

Effacer le formulaire

Critère 12. L'office de tourisme met en place un dispositif de suivi de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

Le plan d'actions Qualité

Le plan d'action qualité est notre outil de travail pour améliorer nos services chaque année. Il est construit à partir de l'analyse des réclamations clients, des enquêtes de satisfaction et de nos observations internes.

Ce document liste les améliorations à apporter en priorité. Pour chaque action, nous définissons un objectif clair, un responsable, des moyens et un délai de réalisation.

Le responsable qualité suit régulièrement l'avancement des actions prévues et vérifie leur efficacité. Les résultats sont partagés avec toute l'équipe lors de réunions dédiées.

Ce plan évolue chaque année : les actions réalisées et leurs résultats nous permettent d'identifier de nouvelles pistes d'amélioration pour l'année suivante.

Plan actions suite au Dernier GQD		22/08/2023				
Objectifs 2024	Actions	Description	PAR QUI	Statut	Remarque	
Renouvellement de la marque QT	Audit complet en juin 2024	Accompagner les équipes en interne à répondre aux critères pour renouveler la marque	RAQ	Terminé		
Rapport Audit complet	Points avec les services sur les critères non validés, points sensibles et pistes d'amélioration	Réunion de service général /réunions avec les responsables/ discussions sur les solutions envisagées/suivi mise en place des actions	RAQ			
Audit-Tests Mystères (avant ou après audit complet)	Passage des tests mystères avant ou après Audit complet	Ancien cycle de 5 ans - Tests Mystères réalisés en février 2024	RAQ/RT	Terminé	Ces derniers ont été réalisés mais pas validés dans le cadre du cycle de labellisation ancien label QT	
Auto évaluation Système qualité	réalisation d'une auto-évaluation sur le portail DGE Etat des lieux des procédures et document qualité	l'OT réalise une auto-évaluation dans le cadre du cycle de labellisation Effectuer un etat des lieux et une mise à jour annuelle des procédures et documents	OT/RAQ/DIRECTION Responsables de Services /Direction	Terminé		
Outil	Mettre en place un nouvel outil de communication	Groupe WhatsApp	Direction	Terminé		
Formation - Ateliers	Organiser des ateliers d'harmonisation des techniques d'accueil avec l'ensemble de l'équipe pour trouver des solutions suites aux tests et audit complet	Echanger avec l'équipe Accueil sur le nouveau référentiel / voir des solutions rapides et efficaces afin d'harmoniser l'accueil sur les bureaux / comment aborder les chapitres DD avec les clients.		Terminé		
	Programmer des réunions de service mensuelles	Mettre à jour les procédures avec l'équipe CES	Resp P1	Terminé		
Améliorer la connaissance du territoire des CES	Participation aux éducteurs externes et internes	Afin de mieux connaître les produits les conseillers participent aux éducteurs programmé par le pôle coordination des acteurs et commercialisation		Terminé		
	Mise en place de réunion avec le pôle commercialisation	Réunion d'échange entre le service commercialisation et accueil afin d'améliorer les outils de ventes, et de renforcer la connaissance des produits	Resp p1/p2	En cours		

Plan d'actions suite à la transition vers Destination d'Excellence = maintenir la dynamique Qualité et aller vers DEX					
Objectifs 2025	Actions	Description	PAR QUI	Statut	Remarque
Obtention /bascule vers Destination d'Excellence (DEX)	Appropriation du nouveau référentiel	Mettre en place une ou des actions à destination de la RAQ pour une meilleure connaissance et accompagnement auprès des équipes	RAQ/RT	Terminé	
Accompagnement des services vers DEX	Répartition des critères selon les services	Effectuer un travail de ciblage des critères par service afin de mettre en place la solution permettant de répondre aux critères	RAQ	Terminé	
	Présentation de Dex et des critères à l'équipe	Présenter les critères à l'équipe lors des réunions mensuelles du personnel	RAQ	Terminé	
	Travail avec l'équipe Accueil sur les critères et attentes	Mettre à jour les Fiches d'Instruction Accueil en veillant à y inclure l'aspect développement durable et travail sur les discours	Resp P1	Terminé	
	Suivi de l'avancement de chaque service	Points d'avancement en fonction des besoins des services / tableaux suivi interne	RAQ	En cours	
Mieux répondre aux exigences RSE	Formation d'une référente RSE	Former une référente RSE afin de piloter la mise en place de la RSE dans l'entreprise		Terminé	
Amélioration de la réception des appels sur la plateforme téléphonique	Dissocier au maximum l'accueil physique et téléphonique	Modifier le cheminement des appels entrants - arrivée des appels sur le BO en priorité si pas de réponse sur les BIT + rajouter les messages d'absences en cas de fermeture exceptionnelle des bit	RAQ/Direction	Terminé	
Augmenter les avis clients sur les services de l'office	Mise en place QR code google sur lesBIT	Proposer aux visiteurs un autre moyen de laisser leurs avis en flashant le QR Code	P3	Terminé	

Critère 12. L'office de tourisme met en place un dispositif de consultation et de satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

Plan d'actions maintenir la Qualité et s'engager dans le "label engagé RSE"					
Objectifs 2026	Actions	Description	PAR OUI	Statut	Remarque
Mise en place d'une politique RSE au sein de l'office et s'engager dans le "label engagé RSE" de l'AFNOR - Durée entre 8 et 12 mois	Se faire accompagner par un Cabinet pour la mise en place du plan d'actions RSE	Dégager des enjeux prioritaires avec les parties prenantes	RAQ/RT		
		Mettre en place un programme d'action sur l'année et le réaliser -	RAQ /responsables de service		
Faire adhérer l'équipe à la démarche RSE	Mettre en place un outil ou des moments "RSE3" afin d'impliquer et d'embarquer l'équipe dans la démarche	Mettre en place des ateliers "ludiques", des flash info ...à destination de l'équipe	RAQ/Direction		
Système qualité	Etat des lieux des procédures et documents qualité	Mettre à jour les documents de chaque service	Responsables de service/Direction		
Améliorer la connaissance du territoire	Participations aux éductours internes et externes		CES		
Mettre en œuvre les recommandations issues de l'audit destination d'Excellence pour poursuivre notre amélioration continue	Analyser les recommandations / définir un plan d'actions prioritaires/deployer les préconisations tout au long de l'année	Veiller, organiser et suivre la mise en place des actions correctives identifiées lors de l'audit dans les services	RAQ/Responsables de service		

La Politique Qualité et Développement Durable de l'Office

L'Office affirme son engagement en faveur de Destination d'excellence et de la responsabilité à travers sa politique qualité et développement durable. Cette politique constitue le socle de notre démarche d'amélioration continue et traduit notre volonté de concilier performance, satisfaction des usagers et respect des enjeux environnementaux et sociétaux.

Fondée sur des valeurs fortes - écoute, rigueur, innovation et responsabilité - elle guide l'ensemble de nos collaborateurs dans leurs missions quotidiennes. L'Office s'engage ainsi à délivrer des services de qualité, à optimiser ses processus et à intégrer les principes du développement durable dans toutes ses activités. Cette politique constitue le référentiel qui inspire notre plan d'action qualité, véritable feuille de route opérationnelle de nos ambitions.

Critère 13. L'office de tourisme est certifié ou d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international, relativement à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.

La démarche qualité représente **un cadre structuré et organisationnel** qui bénéficia à l'Office à ses collaborateurs et à sa clientèle.

Pour l'office elle constitue **une approche mutuellement bénéfique** qui nous permet de :

*Fédérer notre équipe autour d'un projet commun où chaque collaborateur devient partie prenante de la démarche.

*Analyser et améliorer notre fonctionnement interne.

*Placer la satisfaction client au cœur de nos préoccupations.

*Disposer d'un instrument continu d'évaluation et d'amélioration.

*Assumer pleinement notre mission de développement territorial tout en incarnant l'exemplarité.

*Impliquer et mobiliser les acteurs socio-professionnels dans la mise en œuvre de la politique touristique locale qui nous est confiée.



Office de Tourisme Intercommunal de L'Est De La Réunion - Côté Est Réunion

A REÇU LA MARQUE NATIONALE **QUALITÉ TOURISME™**
CONFORMÉMENT À LA DÉMARCHE QUALITÉ

REFERENTIEL APPLICABLE A LA FILIERE DES

OFFICES DE TOURISME

POUR SES PRESTATIONS



À PARIS Le 01/08/2024

QUALITÉ TOURISME™, NOTRE ENGAGEMENT À VOUS SATISFAIRE.

L'office a renouvelé avec succès sa certification Qualité Tourisme en juin 2024 obtenant un excellent score de conformité de 96,20% par rapport aux exigences établies. Cette marque nationale reste en vigueur jusqu'au mois de décembre **2027**. A partir de cette échéance la marque Qualité Tourisme sera remplacée par le nouveau label national « Destination d'Excellence » qui repose sur 2 piliers fondamentaux : la qualité et l'éco-responsabilité. Dans cette perspective notre Office se prépare activement pour l'audit prévu en novembre prochain, qui permettra d'évaluer notre conformité aux nouveaux critères du futur label.

14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

Pour garantir une information continue et adaptée aux pratiques de communication contemporaines, l'OTI Est met en œuvre **une stratégie digitale de communication et d'accueil** qui s'appuie sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn) et divers canaux de diffusion numériques. Afin d'optimiser les délais de réponse, un service d'astreinte a été mis en place pour traiter rapidement les avis et commentaires en ligne. Le pôle Promotion-Communication-Marketing assure la gestion complète des commentaires et avis publiés sur ces plateformes.

Publications Facebook

Côté Est Réunion
18 h ·

⚠️ Un détour par la Marine de Sainte-Rose, ça vous dit ?

Lieu emblématique du littoral Est, la Marine de Sainte-Rose vous plonge dans une ambiance authentique, entre histoire, patrimoine maritime et paysages à couper le souffle 🌴

Ici, on prend le temps de flâner, d'écouter les récits lointain, d'observer les barques colorées et de profiter de la tranquillité du bord de mer... 🌴

💡 Un site parfait pour une pause responsable.

🌐 Découvrez-en plus : <https://www.reunionest.fr/.../la-marine-de-sainte-rose/>

❓ Vous connaissez ce coin ?



Chrisline Moignon et 14 autres personnes

2 commentaires

J'aime

Commenter

Partager



David Dqsn
Et quel joli sentier tout près

18 h J'aime Répondre

Auteur

Côté Est Réunion
Bonjour David Dqsn, oui le sentier des pêcheurs 😊

4 h J'aime Répondre



Écrivez un commentaire...



14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux où il y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

Publications LinkedIn

Côté Est Réunion



1 403 abonnés

3 sem. •

Coopération, ancrage, innovation

Au-delà des actions visibles sur le terrain, notre mission, c'est aussi de créer des ponts entre les acteurs du territoire, d'accompagner les porteurs de projet, et de structurer une dynamique collective durable dans l'Est de La Réunion

👉 Chaque jour, nous travaillons aux côtés des communes, des prestataires, des institutions et des habitants pour :

- ♦ Renforcer les circuits de commercialisation
- ♦ Valoriser les savoir-faire locaux
- ♦ Encourager les pratiques responsables et inclusives
- ♦ Déployer une vision partagée du développement économique

👉 Un travail souvent discret, mais essentiel pour faire rayonner un territoire aussi riche que celui de l'Est



14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les plateformes de référence et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

Les visiteurs ont la possibilité de partager leurs expériences et leurs commentaires sur 2 plateformes de référence pour les avis en ligne.

- Google My business (1 page par bureau d'Information)
- **Tripadvisor** (1 page par bureau)

Office de Tourisme de Salazie

4,5 ★★★★★ (131) · Office de tourisme à Salazie, La Réunion



175 photos ou plus

Site Web Itinéraire Enregistrer Partager Appeler

Aperçu Avis

Résumé des avis Google

Les avis ne sont pas vérifiés

5 4,5 4 3 2 1

131 avis

Donner un avis

marion desolneux
4 avis

★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Merci beaucoup à Anne-Valérie pour le super accueil, la gentillesse, le grand sourire, les réponses à nos questions et les cahiers de jeux pour les enfants 😊 !

Visité en juillet

Like Partager

Office de Tourisme de Salazie (propriétaire)
il y a 3 semaines

Bonjour à vous,
Merci de votre commentaire! nous lui transmettrons! au plaisir de vous accueillir de nouveau dans l'Est!
Belle journée à vous.

Office de Tourisme de Saint-Benoît

4,0 ★★★★★ (30) · Office de tourisme à Saint-Benoît, La Réunion



81 photos ou plus

Site Web Itinéraire Enregistrer Partager Appeler

Aperçu Avis

Résumé des avis Google

Les avis ne sont pas vérifiés

5 4 3 2 1

4,0 30 avis

Donner un avis

Avis

Domy Dofoto
Local Guide · 52 avis · 270 photos

★★★★★ il y a un an

Très bel endroit, les employés sont cordiaux et agréables, de beaux et bons produits, de l'artisanat ... bien agencé et juste à côté de la magnifique église

Visité en octobre 2023

Like 2 Partager

Office de Tourisme de Saint-Benoît (propriétaire)
il y a un an

Bonjour, nous vous remercions pour votre commentaire.
Nous sommes ravi que vous ayez apprécié votre visite ! Au plaisir de vous revoir :)
Bon après-midi à vous

14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les plateformes de réservation et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

Office de Tourisme de la Plaine des Palmistes

4,3 ★★★★★ (21) · Office de tourisme à la Plaine-des-Palmistes, La Réunion

26 photos ou plus

Site Web Itinéraire Enregistrer Partager Appeler

Aperçu Avis

Résumé des avis Google

Les avis ne sont pas vérifiés.

5
4
3
2
1

4,3 ★★★★★ 21 avis

Donner un avis

Claude V Local Guide · 25 avis

★★★★★ il y a un mois

Un accueil chaleureux de la part d'un jeune homme très aimable. De bons conseils détaillés.

Visité en juin

Like Share

Office de Tourisme de la Plaine des Palmistes (propriétaire)
il y a un mois

Bonjour, merci beaucoup pour votre avis et très belle journée à vous. Au plaisir de vous revoir dans bureaux d'accueil 😊

VII. L'office de tourisme dispose de moyens humains pour assurer sa mission

Annexe N°11 : CV et diplômes du Directeur
Annexe N°12 : CV & Fiches de poste du personnel

Critère 16. L'office de tourisme emploie un directeur ayant une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé.

L'office de Tourisme emploie un Directeur Monsieur Jean Michel LOUIS, qui est en charge :

Direction des finances, affaires juridiques, moyens et logistique, management de l'opérateur

Avec 20 années d'expérience en management d'équipes et 18 ans à la direction d'Offices de Tourisme, il possède toutes les compétences nécessaires pour occuper le poste de Directeur de Côté Est Réunion.

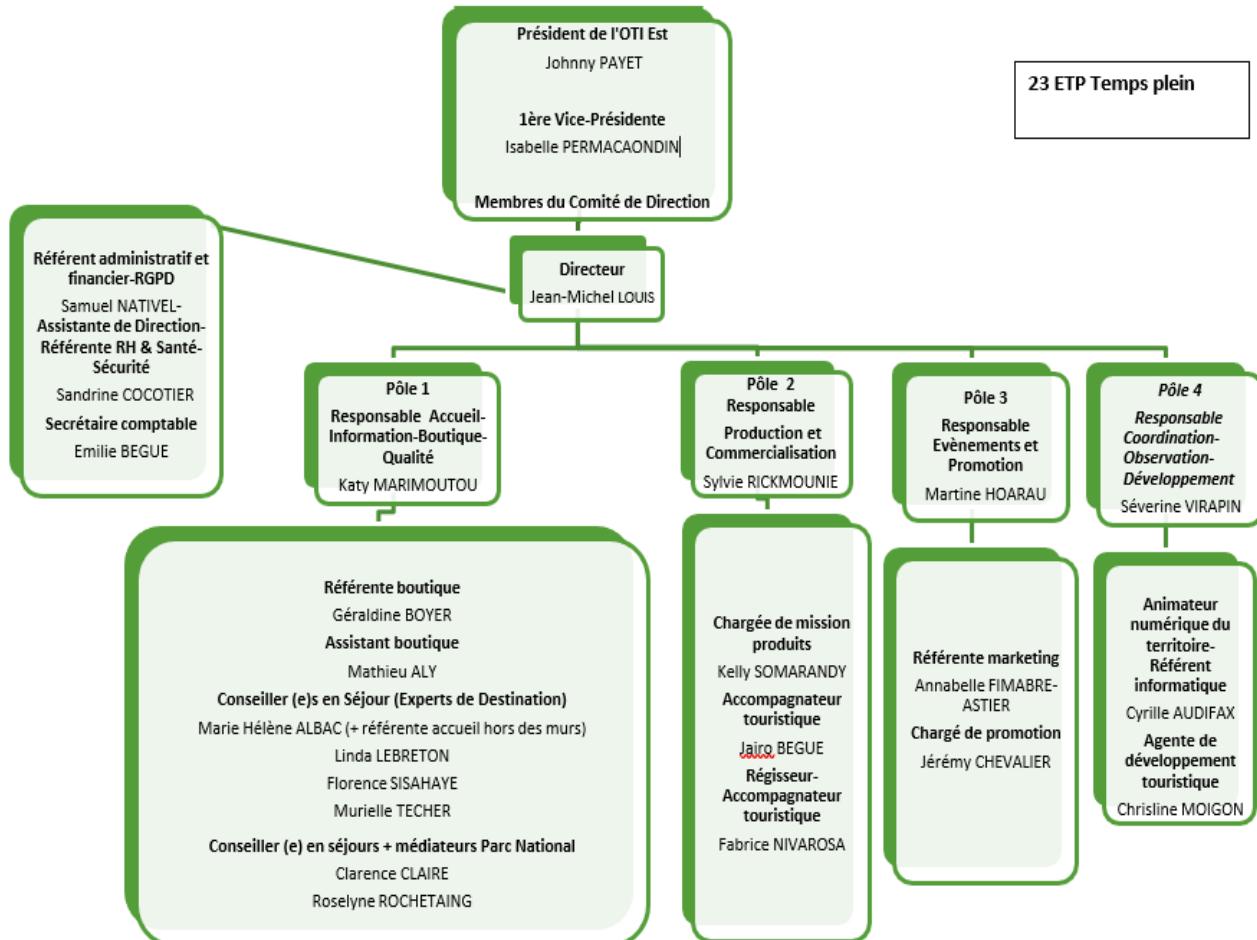
Son parcours académique comprend un DESS en Aménagement du territoire et développement économique local, ainsi qu'un Diplôme Universitaire d'Économie du Tourisme et des Loisirs de l'Université de Poitiers.

Il a enrichi sa formation par l'obtention d'un Diplôme Universitaire de Gestion des Ressources Humaines en 2011 à l'IAE de La Réunion, puis d'une certification professionnelle de niveau 6 européen (niveau II français) en management opérationnel délivrée par l'ESSEC Business School en 2017.

Critère 16. L'office de tourisme emploie un directeur et au moins 23 salariés dont au moins 5 équivalents temps plein. Il emploie au moins 1 référente et/ou référent administratif et financier-RGPD.

L'office de tourisme est organisé en 4 pôles et compte 23 salariés

ORGANIGRAMME DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL DE L'EST



VIII. L'office de tourisme assure un recueil statistique

Annexe N°12 : Offre du territoire

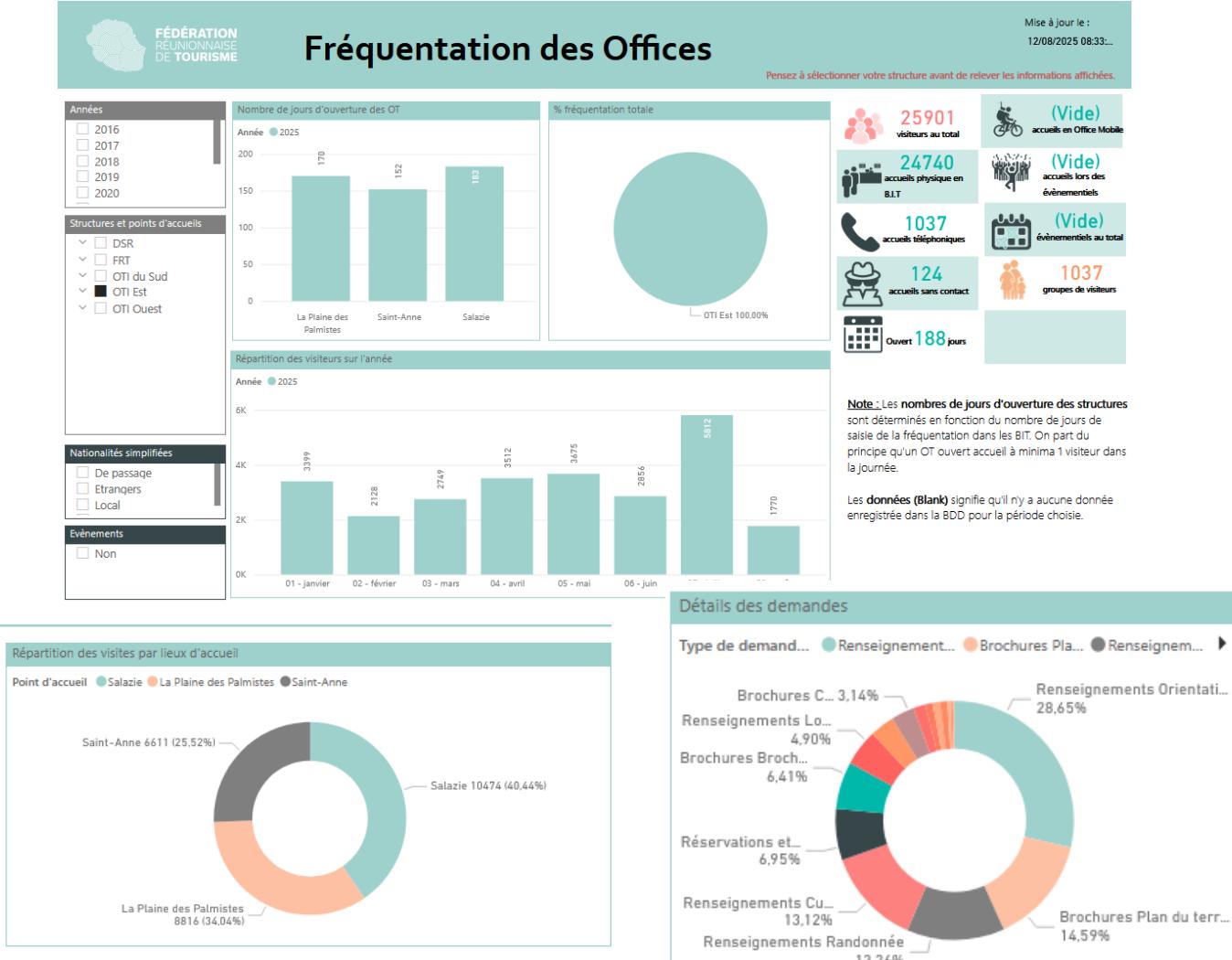
Annexe N ° 13 : Analyse des ventes 2024 et optimisation markéting 2025

Critère 17. L'office de tourisme tient à jour un formulaire de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

FREQUENTATION TOURISTIQUE

Les conseillers en séjour alimentent quotidiennement **le formulaire de fréquentation numérique** fourni par le CRT. Cet outil permet de quantifier les visiteurs reçus dans les points d'accueil et de catégoriser les différents types de demandes exprimées par la clientèle.

L'Office de Tourisme peut ensuite consulter et extraire les données sous forme de graphiques via un espace spécialisé - l'**OBSERVATOIRE** - accessible sur le site internet de l'IRT



Critère 17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

FREQUENTATION DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

La Communauté Intercommunale Réunion Est (CIREST) a mis en place une taxe de séjour au réel sur l'ensemble de son territoire, conformément à la délibération adoptée par le conseil communautaire le 8 septembre 2016.

Pour faciliter la gestion de cette taxe, un site internet dédié (cirest.taxesejour.fr) a été développé. Cette plateforme permet aux hébergeurs commerciaux de déclarer facilement leurs nuitées, tandis que l'Office de Tourisme dispose d'une vision globale de l'occupation des hébergements sur le territoire.

La responsable de la Coordination des acteurs ainsi que la Direction bénéficient d'un accès privilégié aux données collectées via cette plateforme. Cet accès leur permet d'extraire les statistiques de fréquentation des hébergements situés dans leur zone géographique d'intervention et d'enrichir ainsi leur base de données.

Le tableau de bord de la plateforme cirest.taxesejour.fr/admin est accessible via l'adresse cirest.taxesejour.fr/admin. Le menu de gauche comprend les sections : TABLEAU DE BORD, DÉCLARATIONS, ÉTATS RÉCAPITULATIFS, TIERSANALYSE, SYNTHÈSE EXERCICE, HÉBERGEURS, HÉBERGEMENTS, ACTIVITÉS, COMMUNICATION, STATANALYSE, DELTA, EXPORTS et PARAMÈTRES.

Le tableau de bord affiche les sections ACTUALITÉS et DEMANDES / NOTIFICATIONS.

Les notifications sont les suivantes :

- Chambre d'hôte violet - 05/05/2025 - Désactivation d'hébergement - Accéder
- Villa Cœur Créo - 14/04/2025 - Désactivation d'hébergement - Accéder
- Marie Claude GEVIA - 06/02/2025 - Désactivation d'hébergement - Accéder
- Marie Claude GEVIA - 06/02/2025 - Désactivation d'hébergement - Accéder
- Marie Claude GEVIA - 06/02/2025 - Désactivation d'hébergement - Accéder
- Bélier (Le) - 06/02/2025 - Modification de fermeture - Accéder

Le tableau de bord affiche les actualités suivantes :

- 8^{ME} COMITÉ INTERMINISTÉRIEL DU TOURISME - 25/07/2025 - L'envoi automatique en début de mois des invitations à déclarer est activé sur votre plateforme.
- ACADEMIE : NOUVEAU MODULE "GESTION DES HÉBERGEURS ET DES HÉBERGEMENTS" ! - 23/07/2025 - Un nouveau module concernant la gestion des hébergeurs est disponible dans l'Académie Nouveaux Territoires.
- POINT SUR LES JUSTIFICATIFS REÇUS DE BOOKING - 07/07/2025 - Booking.com - Avant de saisir les reversements, si vous ne l'avez pas encore fait, prenez 30 mn pour suivre le module TiersAnalyse de notre Académie Nouveaux Territoires, vous gagnerez du temps dans la gestion et l'analyse de ces reversements, principalement pour les taxes additionnelles pour lesquelles un justificatif est téléchargeable.

Critère 17. L'office de tourisme tient à jour un indicateur de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

L'OFFRE DU TERRITOIRE

La responsable de la Coordination des acteurs procède annuellement à une analyse exhaustive et à l'édition d'un état des lieux de l'offre touristique du territoire. Cette démarche consiste à répertorier et classifier l'ensemble des hébergements et services touristiques.

Par communes : Bras-Panon, Saint-André, Saint-Benoît, Sainte-Rose, Salazie, Plaine des Palmistes

Par typologie d'offres : Hébergement, restauration, loisirs et transports

Cette analyse comparative annuelle permet de :

- Suivre l'évolution de l'offre touristique dans le temps
- Identifier les tendances du marché local
- Déetecter les créations, modifications ou cessations d'activité
- Évaluer la diversité et la complémentarité de l'offre territoriale
- Orienter les stratégies de développement touristique
- Fournir des données fiables aux partenaires institutionnels et professionnels du secteur

**Côte Est
RÉUNION**
OFFICE DE TOURISME

Des Terres de Sens

**OFFRE DU
TERRITOIRE**

AU 31 DECEMBRE
2024

Source : Base de données Soubik

SOMMAIRE	
La qualification de l'offre d'hébergement (en lits touristiques)	2
Composition de l'offre d'hébergement marchand (en lits touristiques)	2
Composition de l'offre d'hébergement marchand + anneaux de plaisance (en lits touristiques)	3
La répartition de l'hébergement selon classement	4
Les hébergements touristiques par communes + anneaux de plaisance (en lits touristiques)	5
Répartition des hôtels selon classement	6
Répartition des locations saisonnières selon classement	6
Répartition des chambres d'hôtes selon classement	7
L'offre d'hébergement à Bras-Panon	8
L'offre d'hébergement à Saint-André	11
L'offre d'hébergement à Saint-Benoît	14
L'offre d'hébergement à Sainte-Rose	17
L'offre d'hébergement à Salazie	20
L'offre d'hébergement à Plaine des Palmistes	23
L'offre de la restauration	26
L'offre des loisirs	28
L'offre de transports	32

Critère 17. L'office de tourisme tient à jour un indicateur de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

Fréquentation du site internet

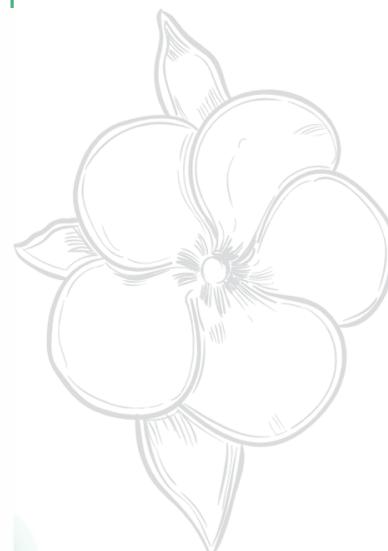
L'Office de Tourisme mesure également **la fréquentation de son site internet** par le biais de la plateforme d'analyse web Matomo. Cette solution nous permet de mieux comprendre le comportement de nos visiteurs en ligne tout en respectant leur vie privée. Cet outil open source nous permet de suivre les consultations de notre site web, d'identifier les informations touristiques les plus recherchées et d'optimiser nos contenus en conséquence. Contrairement à d'autres plateformes, nous hébergeons Matomo sur nos propres serveurs, ce qui nous garantit une maîtrise totale des données de nos utilisateurs et une conformité parfaite avec le RGPD.

Grâce à Matomo, nous pouvons analyser quelles destinations, activités ou événements suscitent le plus d'intérêt auprès de nos visiteurs numériques. Nous suivons en temps réel les pages consultées, les brochures téléchargées et les formulaires de contact remplis. Ces informations nous aident à ajuster notre stratégie de communication et à valoriser nos atouts territoriaux de manière plus efficace.

L'aspect éthique de Matomo correspond parfaitement aux valeurs de service public que nous portons en tant qu'office de tourisme. Nous pouvons anonymiser les données, respecter les choix de confidentialité de nos visiteurs et éviter l'utilisation intempestive de cookies. Cette approche respectueuse renforce la confiance de nos visiteurs tout en nous fournissant les statistiques essentielles pour améliorer

Le site internet en septembre :

- Nombre d'utilisateurs : **6 101**
 - 61% en provenance des moteurs de recherche
 - 16% des utilisateurs ont directement tapé « Côté Est Réunion » dans la barre de recherche
 - 11% en provenance des publications RS non sponsorisées
 - 8% en provenance des publications RS sponsorisées
 - 2% en provenance d'un autre site internet
 - 2% en provenance des newsletters/emailings
- Durée moyenne d'engagement : **59 secondes**
- Nombre de pages vues : **23 631**
- Nombre d'actions sur le site : **60 106**
- T% d'engagement : **63,55%** **+ 21,86%**

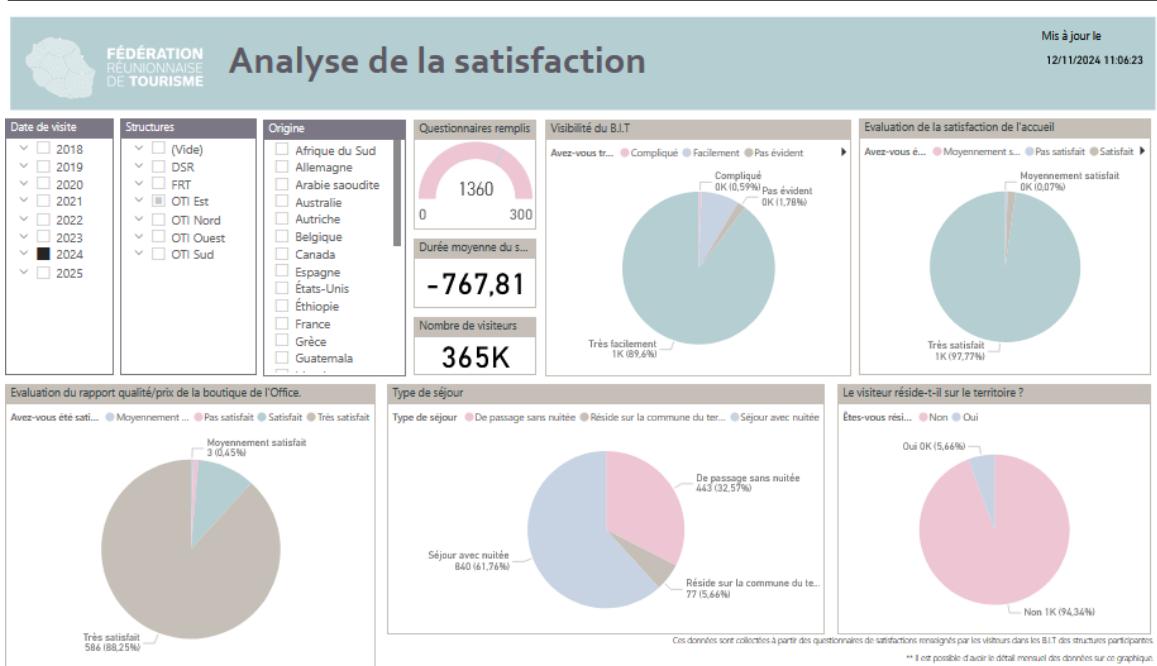
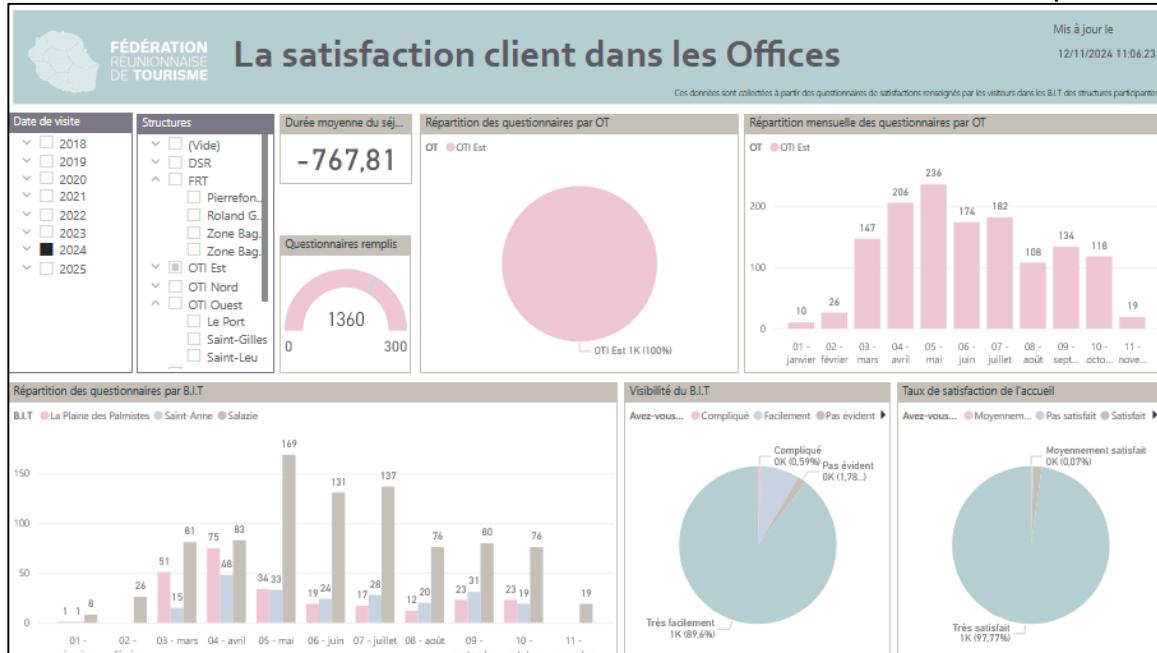


Critère 18. L'office de tourisme met en place la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.

Source : Données 2024

La satisfaction des visiteurs est évaluée grâce :

- aux questionnaires de satisfaction distribués dans les bureaux d'accueil touristique. Ces enquêtes, standardisées pour l'ensemble du réseau des offices de tourisme, sont centralisées dans la plateforme de l'observatoire de la IRT via l'onglet "SATISFACTION CLIENT". Cette centralisation permet de suivre l'évolution de la satisfaction clientèle et de déterminer les caractéristiques ainsi



Critère 18. L'office de tourisme met en place la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.

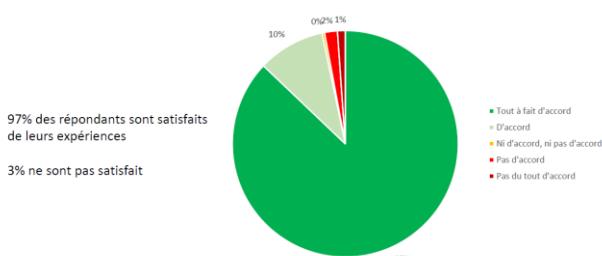
Source : Données 2024

La satisfaction des clients est évaluée grâce :

- aux questionnaires de satisfaction qui sont envoyés aux clients individuels et groupe ayant achetés des prestations sèches ou packagés avec l'office.

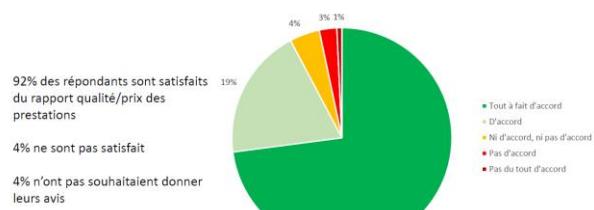
« Je suis satisfait(e) de mon expérience... »

543 réponses



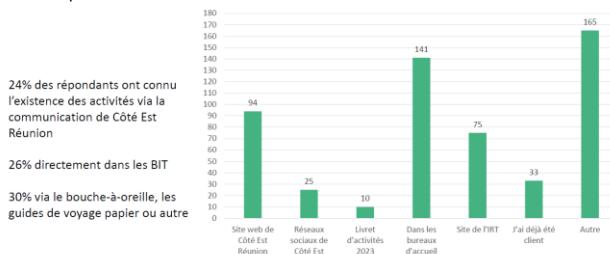
« Je suis satisfait(e) du rapport qualité/prix... »

543 réponses



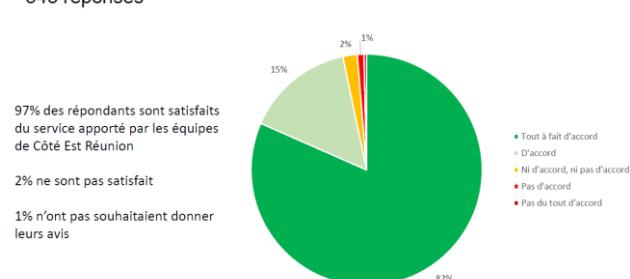
« J'ai connu l'existence du produit par... »

543 réponses



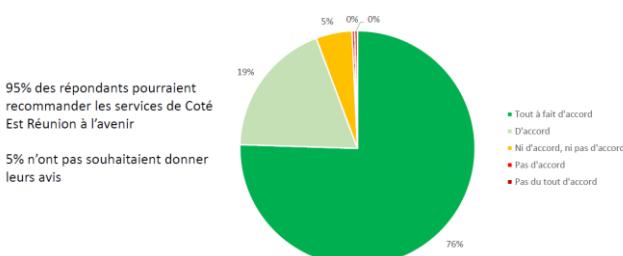
« Je suis satisfait(e) du service client... »

543 réponses



« Je recommande les services de Côté Est Réunion... »

543 réponses



Critère 18. L'office de tourisme met en place la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.

La gestion de la relation client s'organise autour de l'identification et de la connaissance de la clientèle découlent des questionnaires de satisfaction.

Cela permet ainsi au Pôle Communication de pouvoir cibler ses différents types de clientèle et leurs attentes dans sa stratégie de communication.

Par ailleurs, le pôle Communication Marketing analyse annuellement les performances des prestations touristiques en corrélant les ventes aux actions de promotion.

L'objectif de cette analyse est de définir la stratégie permettant d'optimiser l'allocation des budgets, d'améliorer le ciblage des campagnes et de renforcer la visibilité des prestations à fort potentiel.

Pour toucher efficacement ces cibles, le pôle Communication déploie une stratégie de communication digitale via Facebook, avec des publications programmées tout au long de l'année. Ces actions digitales contribuent directement à booster les

2025

[< SEPTEMBRE >](#) [< NOVEMBRE >](#)

OCTOBRE

lu	ma	me	je	ve	sa	di
29	30	1	2	3	4 Est Aventures Expériences	5
6	7 Est Aventures Expériences BPA	8	9	10	11	12 Marché paysan
13	14	15	16	17 Escape game urbain	18 La vanille péti de Bellevue	19 Visites et ateliers au Temple Maryen Péroumal
20 Canyoning aquatique avec Rafting Réunion	21	22 Balade équestre avec Rico Nourry	23	24 Randonnée guidée à La Plaine des Sables	25	26
27	28 Site naturel	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

> [≡ JANVIER](#) [FÉVRIER](#) [MARS](#) [AVRIL](#) [MAI](#) [JUIN](#) [JUILLET](#) [AOÛT](#) [SEPTEMBRE](#) [OCTOBRE](#) [NOVEMBRE](#) [DÉCEMBRE](#) +

IX. L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale

Annexe N°14 : Contrat d'objectifs

Annexe N°15 : Programme d'actions 2025

Annexe N°16 : Rapport d'activités 2024

Critère 19. L'office de tourisme élabore et stratégie touristique précisant les missions dans les domaines suivants :

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

Publié le 16/12/2025

ID : 974-249740093-20251211-2025_C_183-DE

- politique d'accueil ;
- commercialisation ;
- animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;
- promotion de la destination et communication grand public ;
- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;
- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.

Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

L'Office de Tourisme a élaboré sa stratégie touristique en étroite collaboration avec sa collectivité de rattachement, dans le cadre du contrat d'objectifs quinquennal qui nous lie. Ce document stratégique, formalisé et validé par la collectivité, définit précisément les missions de l'office et s'articule autour des six domaines d'intervention requis.

Notre stratégie s'appuie sur les orientations définies dans le contrat d'objectifs signé avec notre collectivité pour une durée de 3 ans, lequel fixe les grandes priorités du développement touristique territorial et les moyens alloués pour les atteindre. Cette démarche garantit une parfaite cohérence entre les actions menées par l'office de tourisme et les politiques publiques locales.

Le contrat d'objectifs constitue le cadre de référence de notre action sur la période triennale, tandis que l'ensemble des actions stratégiques sont déclinées et programmées annuellement à travers des plans d'actions opérationnels. Cette approche permet d'assurer :

- L'alignement de nos missions avec les enjeux territoriaux à moyen terme
 - La définition d'objectifs mesurables et d'indicateurs de performance
 - Une adaptation annuelle de nos actions aux évolutions du contexte
 - Un suivi régulier et une évaluation annuelle de nos résultats avec la collectivité
- Cette stratégie touristique, validée par délibération de la collectivité, s'inscrit donc pleinement dans le respect de nos engagements contractuels quinquennaux tout en permettant une mise en œuvre opérationnelle adaptée chaque année aux besoins du territoire.