

**COMMUNAUTE INTERCOMMUNALE REUNION EST**  
Bras-Panon – Plaine des Palmistes – Saint-André  
Saint-Benoît – Sainte-Rose - Salazie

**EXTRAIT DU PROCES VERBAL  
DES DELIBERATIONS DU  
CONSEIL COMMUNAUTAIRE**

**AFFAIRE 2025\_C\_183**

**DEMANDE DE CLASSEMENT EN CATÉGORIE I DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL DE L'EST (COTE EST RÉUNION)**

**L'AN DEUX MILLE VINGT CINQ, LE ONZE DÉCEMBRE**, le Conseil Communautaire de la Communauté Intercommunale Réunion Est, dûment convoqué, s'est réuni dans la Salle du Conseil Communautaire, la séance a été ouverte sous la présidence de **Monsieur Patrice SELLY**.

Le Président certifie que la convocation initiale du Conseil Communautaire avait été faite, le **05/12/2025**.

Le nombre des membres en exercice est **48**.

Nombre de membres :

Présents	Représentés	Absents	Total des votes
30	7	11	37

**ETAIENT PRESENTS :**

Monsieur Patrice SELLY, Monsieur Jeannick ATCHAPA, Monsieur Johnny PAYET, Madame Sidoleine PAPAYA, Monsieur Ridwane ISSA, Madame Isabelle PERMACAONDIN, Madame Monique MARIMOUTOU-TACOUN, Monsieur Georges PARVEDY, Monsieur Patrice BOULEVART, Madame Elodie PRAUD, Monsieur Mario MOREAU, Madame Sonia ALBUFFY, Madame Anne CANAGUY, Monsieur Jean-Marc PEQUIN, Monsieur Jean-Paul CONSTANT, Madame Alexa SOUPOU, Monsieur Laurent PAPAYA, Monsieur Jean Marie VIRAPOULLE, Madame Marie Lise CHANE TO, Madame Viviane PAYET BEN HAMIDA, Monsieur Jean Claude FENELON, Monsieur Augustin CAZAL, Monsieur Bruno ROBERT, Madame Sylvie PAYET, Madame Odile DAMOUR, Monsieur Jean Louis VITAL, Madame Valentine SERRANO, Monsieur Axel BOUCHER, Monsieur Patrick DALLEAU, Monsieur Bertrand PICARD

**ETAIENT ABSENTS :**

Monsieur Dominique PANAMBALOM, Monsieur Joé BEDIER, Madame Sabrina DIJOUX, Monsieur Laurent RAMASSAMY, Madame Primilla CEVAMY, Madame Jimmye COUPOU, Monsieur Jean Stéphane SOUPRAMANIEN, Madame Michèle MARIAYE, Madame Sabrina RAMIN, Monsieur Daniel GONTHIER, Madame Cindy SOUCANE

**ABSENTS AYANT DONNE PROCURATION :**

Monsieur Jean Yannick RAMIN donne procuration à Madame Alexa SOUPOU, Madame Stéphanie POÏNY TOPLAN donne procuration à Monsieur Jean-Paul CONSTANT, Madame Catherine Anne PAYET donne procuration à Monsieur Georges PARVEDY, Monsieur Gilles NAZE donne procuration à Madame Isabelle PERMACAONDIN, Monsieur Moussa SAÏD donne procuration à Monsieur Laurent PAPAYA, Madame Sophie AUDIFAX-LEBON donne procuration à Monsieur Jean Louis VITAL, Madame Lorraine MERGY donne procuration à Monsieur Jeannick ATCHAPA

**SECRETAIRE DE SEANCE :** Monsieur Patrice BOULEVART qui accepte, a été désigné pour remplir les fonctions de Secrétaire de séance.

Que la condition de quorum a été atteinte.

## **AFFAIRE - 2025\_C\_183**

### **DEMANDE DE CLASSEMENT EN CATÉGORIE I DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL DE L'EST (COTE EST RÉUNION)**

---

## **I – CONTEXTE**

La Communauté Intercommunale Réunion Est (CIREST), a confié à Côté Est Réunion la mise en œuvre de la politique d'accueil, de promotion et de développement touristique du territoire.

Dans une logique d'excellence et de reconnaissance nationale, l'Office de Tourisme sollicite son classement en catégorie I, la plus haute distinction prévue par le Code du Tourisme.

## **II- PRÉSENTATION**

### **Enjeux du classement**

Le classement en **catégorie I** atteste :

- d'un niveau d'exigence élevé en matière d'accueil et de services rendus au public ;
- d'une organisation performante, dotée de moyens humains et techniques adaptés ;
- d'une stratégie touristique structurée et alignée sur les politiques publiques locales ;
- d'un engagement qualité et développement durable reconnu au plan national.

Ce classement permettra à l'OTI de renforcer son rôle de tête de réseau touristique de l'Est de La Réunion et d'affirmer la destination comme une destination d'excellence.

### **Les principaux atouts du dossier**

#### **Des bureaux d'information accessibles et attractifs**

- Saint-Benoît (Sainte-Anne) : pôle principal, doté d'une boutique labellisée « Artisanat de La Réunion ».
- Salazie (Hell-Bourg) : base d'accueil de la station trail et de la station verte, au cœur d'un des plus beaux villages de France.
- Plaine-des-Palmistes : situé au sein de la Maison du Parc national, sur la route des Plaines.  
Tous accessibles aux personnes à mobilité réduite, bien signalés et implantés à proximité des principaux flux touristiques.

#### **Des horaires adaptés à la fréquentation**

- Plus de 240 jours d'ouverture par an et 1680 heures cumulées sur les différents sites.

#### **Un accueil trilingue et professionnel**

- Personnel qualifié, identifiable par badge, assurant un service en français, anglais et troisième langue (allemand ou espagnol).
- Dress-code et procédures d'accueil uniformisées.

### **Une information complète, actualisée et accessible**

- Mise à jour quotidienne via la base régionale Tourinsoft.
- Site web [www.reunionest.fr](http://www.reunionest.fr), trilingue, responsive et accessible via Lisio, outil d'inclusion numérique.
- Documentation papier et numérique disponible gratuitement (plans, cartes, guides, QR codes).

### **Un engagement qualité exemplaire**

- Détenteur de la marque nationale Qualité Tourisme, renouvelée en juin 2024 avec un taux de conformité de 96,2 %.
- Démarche en cours vers le futur label « Destination d'Excellence ».
- Dispositif de suivi de la satisfaction client et prestataires, plans d'action qualité et procédures internes formalisées.

### **Des moyens humains et techniques renforcés**

- 23 agents permanents, répartis en 4 pôles (Accueil, Coordination, Communication, Commercialisation).

### **Un pilotage stratégique aligné sur la CIREST**

- Contrat d'objectifs triennal et plan d'action annuel validés par la collectivité.
- Suivi des indicateurs de fréquentation (taxe de séjour, observatoire CRT, plateforme Matomo).

La demande de classement en catégorie I traduit la maturité, la qualité et la performance du modèle d'organisation touristique de l'Est.

Elle vise à reconnaître officiellement Côté Est Réunion comme un Office de Tourisme de référence, garantissant un service d'excellence, une gestion rigoureuse et une promotion cohérente du territoire.

- **VU** le Code Général des Collectivités Territoriales,
- **VU** le Code du tourisme et notamment l'article D. 133-20,
- **VU** les statuts de la communauté d'agglomération,

### **Considérant,**

- la volonté de la CIREST de structurer, développer et promouvoir l'attractivité touristique du territoire Est à travers une politique ambitieuse et cohérente, en s'appuyant sur son Office de Tourisme Intercommunal, dénommé *Côté Est Réunion* ;
- la volonté de la CIREST de garantir aux visiteurs un accueil de qualité, homogène et accessible sur l'ensemble du territoire, tout en valorisant les atouts naturels, culturels et patrimoniaux des six communes membres ;
- l'objectif de la démarche de classement visant à reconnaître officiellement le haut niveau de professionnalisme, de qualité de service et d'organisation de l'Office de Tourisme Intercommunal de l'Est, conformément aux critères fixés par le Code du Tourisme pour la catégorie I ;

**Le Conseil Communautaire décide, à l'unanimité des suffrages exprimés, avec 37 « Pour »,**

- **DE VALIDER** le dossier de demande de candidature de classement.
- **D'AUTORISER** le Président ou son représentant à signer tout document relatif à cette décision et à prendre les mesures nécessaires à l'exécution de la présente délibération.

Fait à Saint Benoît,

Le ou la secrétaire de séance  
Monsieur Patrice BOULEVART

**Pour extrait conforme ,  
Le président de la CIREST**

Patrice SELLY