

Signature de la
convention-cadre
Tourisme :

**UNE COLLABORATION
EFFICACE DES ACTEURS
POUR LA DESTINATION
REUNION**



LA RÉUNION!
positive!



SOMMAIRE



3 PRÉAMBULE




4 LA CONVENTION-CADRE À L'INFORMATION, L'ACCUEIL,
LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION TOURISTIQUE
À LA RÉUNION





8 LE RÔLE DES DIFFÉRENTS ACTEURS TOURISTIQUES
RÉUNIONNAIS



PRÉAMBULE





Le tourisme est une activité économique essentielle devant faire l'objet d'une réflexion et d'une coordination, au travers des rôles de chaque acteur public au regard de la législation en vigueur. La qualité de chef de file attribuée aux régions dans le cadre de leurs compétences en matière de planification, signifie que la Collectivité régionale « définit les objectifs à moyen terme du développement touristique régional, coordonne dans la région, les initiatives publiques et privées dans les domaines du développement, de la promotion et de l'information touristique (...) et crée dans chaque région un comité régional du tourisme » (article L131 du Code du tourisme).



La Région Réunion a fait du tourisme un axe prioritaire en termes de développement économique, avec les objectifs principaux suivants :

- 
- 
- ▶ faire de la destination Réunion, une région accueillante et intense
 - ▶ promouvoir l'île sur les différents marchés et auprès de clientèles diversifiées, de manière concertée ;
 - ▶ soutenir l'organisation de la filière touristique pour un développement économique plus dynamique et optimisé.



Il est donc nécessaire pour La Région Réunion et les différents organismes structurant du Tourisme réunionnais de poser les cadres d'une collaboration efficace et efficiente pour le bien-être de La Destination Réunion. Cette collaboration sera actée par la signature de Convention Cadre relative à l'information, l'accueil, la promotion et la communication touristique à La Réunion.

LA RÉUNION!
positive!



**LA CONVENTION-
CADRE À
L'INFORMATION,
L'ACCUEIL, LA
PROMOTION ET LA
COMMUNICATION
TOURISTIQUE
À LA RÉUNION**

PILIER 3

La Convention-Cadre à l'information, l'accueil, la promotion et la communication touristique à La Réunion

Cette convention-cadre a pour objectif de définir un **partenariat entre les différents acteurs institutionnels œuvrant dans le domaine de l'information, l'accueil, la promotion et la communication touristique, en adéquation avec la politique stratégique régionale**, et dans le respect de leurs missions et compétences dévolues par la loi, suivant leurs différents niveaux d'intervention.

Les acteurs signataires de cette convention-cadre sont :

- ▶ La Région Réunion ;
- ▶ L'Île de La Réunion Tourisme (IRT) ;
- ▶ La Fédération Réunionnaise du Tourisme (FRT) ;
- ▶ Les Offices de Tourisme de La Réunion et leur Établissement Public Intercommunale de rattachement (EPCI) ;
- ▶ l'association Les Îles Vanille.

La convention-cadre intégrera un Comité Stratégique Touristique, piloté par la Région Réunion, qui réunira au moins une fois dans l'année les acteurs institutionnels du Tourisme Réunionnais, afin de faire des bilans sur ce travail partenarial et de statuer sur les orientations à prendre pour La Destination Réunion

Tous les partenaires devront fournir un bilan annuel relatif aux plans d'actions développés afin de permettre toutes les adaptations nécessaires.

Des conventions d'objectifs et de moyens seront également conclues entre la Région et chaque organisme, afin de préciser sur un plan opérationnel les axes de la convention-cadre.

De plus, une cellule Communication coordonnée par la Région Réunion permettra de clarifier la stratégie de la Destination Réunion déclinable dans les actions de promotion, de communication et d'information touristique menées par chacun des acteurs signataires, dans le but d'une adaptation et d'une optimisation de la politique touristique de La Réunion en vue d'une meilleure visibilité, lisibilité de la destination Réunion.

**CETTE CONVENTION PREND EFFET EN CE JOUR DE SIGNATURE
JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2020.**

La convention-cadre engage l'ensemble de ces acteurs touristiques :

- ▶ à faciliter les échanges entre partenaires, nécessaires à la mise en œuvre de la présente convention-cadre ;
- ▶ à collaborer afin de contribuer à une opérationnalité efficiente des missions et interventions de chacun ;
- ▶ à respecter toutes les interventions telles que décrites dans la présente convention ;
- ▶ à informer de manière régulière les différents acteurs concernés des actions engagées à leur niveau et de leur état d'avancement ;
- ▶ à travailler pour un système d'information touristique optimal ;

Les axes de travail prioritaires de la convention sont bien définis et concernent « l'accueil et l'information », « l'animation et l'événementiel », « la promotion et la communication », « la coordination, la sensibilisation et la professionnalisation de tous les acteurs » et « la commercialisation des produits touristiques », « l'adaptation du numérique au secteur du tourisme » et « l'observation de l'activité touristique ».



PILIER 3**LA CONVENTION-CADRE
À L'INFORMATION,
L'ACCUEIL, LA PROMOTION
ET LA COMMUNICATION
TOURISTIQUE
À LA RÉUNION****ACCUEIL ET INFORMATION TOURISTIQUE**

Les missions d'accueil et d'information doivent être optimisées grâce à un effet de réseau pour mieux faire jaillir l'offre touristique réunionnaise. Ces missions constituent le cœur de l'activité des Offices de Tourisme et peuvent être renforcées, valorisées et/ou spécifiées dans le cadre :

- ▶ d'une démarche qualité des Offices de Tourisme supervisée par la Fédération Réunionnaise du Tourisme (exemple : certification, harmonisation des process) ;
- ▶ d'actions ponctuelles avec des enjeux pour la Destination et ayant un intérêt commun reconnu par l'ensemble des acteurs, dont en premier lieu le territoire et son Office de Tourisme, et en second lieu les autres acteurs touristiques (exemple d'actions : accueil de VIP sur les grands événementiels Réunion) ;
- ▶ de l'accueil aux portes d'entrées de la Destination que sont les aéroports et ports (pour la croisière) assuré par la Fédération Réunionnaise du Tourisme avec un appui des Offices de Tourisme ;
- ▶ d'information touristique avant, pendant et après le séjour du client tant par voie téléphonique que numérique ou dans le cadre des événements hors Réunion ;
- ▶ du développement des outils et services en faveur de l'information touristique déployés par les acteurs du tourisme (plateforme téléphonique, internet de séjour, recueil et remontées des données).

ANIMATION, ÉVÉNEMENTIELS TOURISTIQUE

Les Offices de Tourisme participent à l'organisation de certaines manifestations locales liées aux missions qui leur sont confiées par leur collectivité, en sus d'une convention d'objectifs et de moyens.

L'IRT aura à charge de collecter et de relever les informations relatives aux événementiels des territoires par classification d'intérêt, comme suit, pour un développement des partenariats :

- ▶ local au sens communal ;
- ▶ territorial au sens intercommunal ;
- ▶ extra-régional incorporant la Destination entière.

Ces événements seront inscrits et partagés via les outils régionaux de type agenda.

PROMOTION ET COMMUNICATION TOURISTIQUE

La promotion touristique suppose des moyens de communication variés afin de répondre aux différentes clientèles extérieures, intérieures (population locale et touristes en séjour) et aux marchés cibles.

Les opérations d'envergure ayant une portée internationale, nationale ou régionale (zone océan Indien) permettant le développement touristique de La Réunion par des actions promotionnelles, doivent donner lieu à des partenariats conclus à cet effet avec l'Île de La Réunion Tourisme (IRT), représentant la Destination à l'extérieur.

De manière concertée et avec une participation active de tous les partenaires signataires, il s'agit de garantir :

- ▶ une bonne représentation de toutes les facettes de La Réunion ;
- ▶ une cohérence des messages promotionnels ;
- ▶ une déclinaison de la stratégie régionale ;
- ▶ la vocation de chaque territoire à promouvoir ses atouts sur les marchés et les clientèles ciblées ;
- ▶ la qualité et la fiabilité des données remontées au système d'information touristique ;
- ▶ une remontée complète de l'offre touristique au système d'information touristique ;

Outre la communication touristique faite à l'extérieur de La Réunion, la promotion et communication « locale » déployées par les différents acteurs vers une clientèle en séjour (touristes locaux et en séjour sur les micro-territoire) sera portée par la FRT, coordinatrice du réseau des Offices de Tourisme, pour un accompagnement soutenu de projets communs et d'envergure en lien avec l'IRT.

Enfin, l'IRT jouera un rôle de centralisateur en co-pilotage avec La Région au travers de rencontres de type « Comité de Programmes Promotionnelles » tous les trimestres.



PILIER 3**LA CONVENTION-CADRE
À L'INFORMATION,
L'ACCUEIL, LA PROMOTION
ET LA COMMUNICATION
TOURISTIQUE
À LA RÉUNION****LA COORDINATION, SENSIBILISATION ET
PROFESSIONNALISATION**

Le développement, la valorisation et l'organisation de l'offre en matière d'activités de loisirs, d'hébergement et de restauration, constituent le socle de la politique touristique. **À cet effet, les acteurs locaux (Offices de Tourisme et leurs EPCI) en lien avec la Fédération Réunionnaise de Tourisme, l'association Îles Vanille et l'IRT sont chargés de mener des actions complémentaires sur des thématiques communes de compétences, pour une meilleure mise en tourisme des différents territoires de l'île et de la Destination dans sa globalité.**

Dans le cadre du volet coordination, sensibilisation et professionnalisation, un travail partenarial doit être organisé et des liens permanents doivent être matérialisés sous forme de réunions techniques ou réunions d'information de manière régulière, notamment sur :

- ▶ **le recensement des offres touristiques ;**
- ▶ **l'accompagnement à la qualification de l'offre touristique ;**
- ▶ **l'information auprès des porteurs de projets au travers d'un référentiel commun ;**
- ▶ **l'appui au développement des offres touristiques du territoire ;**
- ▶ **la formation des prestataires, des partenaires et du personnel d'accueil et membres des structures ;**
- ▶ **l'adhésion au système d'information touristique ou à défaut une parfaite transversalité des données entre les systèmes utilisés et une transmission régulière au système d'information touristique régional ;**
- ▶ **le recensement des besoins en accompagnement dans le digital ;**
- ▶ **la dynamisation du secteur au travers de produits innovants ;**
- ▶ **l'exploitation des outils numériques mis à disposition pour vendre et promouvoir les territoires et la Destination au regard de la stratégie numérique régionale (e-tourisme, m-tourisme,...).**

Les Offices de Tourisme disposant de l'habilitation à commercialiser des produits touristiques, doivent se mettre en lien avec l'IRT afin de donner une impulsion et une valeur ajoutée à ceux relatifs à leur territoire, au regard de la stratégie régionale ou de la « feuille de route » de l'IRT. Cette impulsion prendra tout son sens dans un axe d'Internet de Séjour pour une cible identifiée de touristes connectés.

L'île de La Réunion Tourisme (IRT) reste le pilote en termes de commercialisation de la Destination, avec en amont, une collaboration étroite avec chaque Office de Tourisme pour l'élaboration de leurs produits touristiques.

**L'OBSERVATION DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE ET VEILLE
TOURISTIQUE**

Chaque acteur signataire de la convention dispose d'outils d'observation, d'évaluation de l'activité touristique ainsi que l'utilisation transversale du numérique dans cette activité.

Afin que l'économie touristique puisse bénéficier au mieux de ces outils (veilles, études, comptages, etc), la Fédération Réunionnaise du Tourisme (FRT) sera chargée de recueillir et de relayer les données émanant de chaque micro-territoire et se mettre en lien avec l'IRT.

L'association Îles Vanille, se chargera également de transmettre les éléments récoltés sur l'observation de l'activité touristique et des îles de l'océan Indien, à l'Observatoire Régional du Tourisme.

L'IRT s'engage à intégrer les données recueillies par les partenaires et à faire régulièrement un état de leur exploitation dans le cadre du comité de pilotage de suivi des travaux de l'observatoire.

L'ensemble de ces données et éléments exploités et collectés devra être accessible à chaque partenaire signataire.



LA RÉUNION!
Positive.

**LE RÔLE
DES DIFFÉRENTS
ACTEURS
TOURISTIQUES
RÉUNIONNAIS**

PILIER 3

Le rôle des différents acteurs touristiques réunionnais

LES OFFICES DE TOURISME

Ils sont les référents des prestataires touristique de leur territoire, permettent la mise en tourisme de la politique locale, animent les différents territoires pour valoriser le potentiel touristique et enfin conseillent en matière de vente de séjours touristiques auprès de la clientèle touristique locale et des touristes extérieurs.

PÉRIMÈTRE DU CHAMP D'INTERVENTION : MARCHÉ INTÉRIEUR
CIBLES : TOURISTES LOCAUX ET DE PASSAGE

ACCUEIL ET INFORMATION TOURISTIQUE

- ▶ à l'intérieur des locaux et hors des murs (ouverture/fermeture)
- ▶ accueil téléphonique
- ▶ accueil physique et par correspondances
- ▶ accueil numérique (site internet,...)
- ▶ accueil en mobilité (lors des événementiels,...).

RECUEIL ET GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

- ▶ Collecte de l'information (nombre de touristes, type de touristes,...)
- ▶ Analyse des informations
- ▶ Gestion de l'information sur tout type de support d'information et de promotion touristique.

COORDINATION, INTERFACE ET ANIMATION DU TERRITOIRE

- ▶ Porteur d'affaires (vente de séjour,...)
- ▶ Accompagner et fédérer les professionnels du territoire
- ▶ Commercialisation des offres (conception, structuration des offres face à la demande, promotion ...).
- ▶ Développement du réseau des professionnels
- ▶ Participe au schéma de mise en œuvre du tourisme et des projets structurants.

PROMOTION DU TERRITOIRE CONCERNÉ

- ▶ actions de promotion et de communication (séminaire, presse, etc)
- ▶ développement du e-tourisme (réseaux sociaux, e-reputation, etc)



PILIER 3 LE RÔLE DES ORGANISMES STRUCTURANT DU TOURISME RÉUNIONNAIS

LA FÉDÉRATION RÉUNIONNAISE DU TOURISME

La FRT est l'interface privilégié entre les Offices de Tourisme et les acteurs publics/privés, c'est l'organe qui effectue une veille juridique permanente, et apporte une expertise et un accompagnement auprès des OT dans les adaptations des demandes et des offres au marché local. De plus, cheville ouvrière du développement touristique régional sur le marché intérieur via des actions collectives coordonnées.

PÉRIMÈTRE DU CHAMP D'INTERVENTION : MARCHÉ INTÉRIEUR
CIBLES : TOURISTES LOCAUX ET DE PASSAGE

INTERFACE PRIVILÉGIÉE

- ▶ des Offices de Tourisme et organismes nationaux du tourisme (Atout France, ...)
- ▶ des Collectivités territoriales, de l'État et des autres organismes

COORDONNATEUR

- ▶ Apporte son regard et ses expertises sur le développement touristique
- ▶ Accompagne les démarches de progrès (démarches Qualité & classement,...)

IMPULSE UNE DYNAMIQUE DE RÉSEAU DES OFFICES DE TOURISME

- ▶ Plan de formation
- ▶ Ingénierie et développement de projet
- ▶ Bilans et prospectives

ACCUEIL AUX PORTES D'ENTRÉES DE LA DESTINATION RÉUNION

- ▶ aéroports
- ▶ gare maritime

PROMOTION ET COMMUNICATION



PILIER 3 LE RÔLE DES ORGANISMES STRUCTURANT DU TOURISME RÉUNIONNAIS

L'ILE DE LA RÉUNION TOURISME - IRT

L'IRT est l'outil privilégié de promotion de la destination Réunion auprès de la clientèle extérieure, sur les marchés extérieurs traditionnels et à forts potentiels. C'est aussi un observatoire touristique qui permet de décliner les tendances et évolutions des offres touristiques aux autres acteurs comme les OT et la FRT. Enfin c'est un accompagnateur des structures et des acteurs publics/privés.

PÉRIMÈTRE DU CHAMP D'INTERVENTION :
MARCHÉ EXTÉRIEUR EN EXCLUSIVITÉ PARTENAIRE
SUR LE MARCHÉ INTÉRIEUR
CIBLES : LES TOURISTES LOCAUX ET DE PASSAGE

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE RÉGIONALE

- ▶ Schéma de Développement et d'Aménagement Touristique
- ▶ Observatoire du Tourisme de La Réunion

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE DÉPARTEMENTALE

- ▶ Valorisation des espaces naturels et sites remarquables à vocation touristique
- ▶ Accompagnement au développement des filières de pleine nature (randonnées pédestres, équestres, ...)
- ▶ Assistance technique aux professionnels du tourisme et aux collectivités.

PROMOTION ET COMMUNICATION DE LA DESTINATION SUR LE MARCHÉ EXTÉRIEUR

- ▶ Coordonnateur des actions touristiques d'intérêt régionale
- ▶ Soutien aux Offices de Tourisme, FRT et autres organismes.
- ▶ Commercialisation de produits touristiques
- ▶ Développement du e-tourisme, site internet mutualisé, etc.

INGÉNIERIE ET DÉVELOPPEMENT DE PROJETS

- ▶ Assistance technique aux professionnels du tourisme
- ▶ Favorise une progression de la qualité des offres touristiques (labellisation, etc)
- ▶ Sensibilisation, formation
- ▶ Développement de produits.



PILIER 3 LE RÔLE DES ORGANISMES STRUCTURANT DU TOURISME RÉUNIONNAIS

LES ÎLES VANILLE

Les îles Vanille accompagnent les acteurs institutionnels du tourisme de leurs pays membres pour leur fournir des éléments d'une action plus efficace et à développer le nombre de touristes à forte contribution en coordination avec les offices de tourisme existants.

LES ÎLES VANILLE DOIVENT ÊTRE COMPLÉMENTAIRES DES STRUCTURES TOURISTIQUES existantes dans les différents pays membres sur du moyen et long termes. De plus, l'organisation met à profit de nouveaux supports électroniques afin de faire profiter des expériences nouvelles aux partenaires.

LES MISSIONS DANS LA CONVENTION-CADRE:

- ▶ Promotion des îles Vanille sur le marché extérieur, en lien avec l'IRT (marché Réunion)
- ▶ Développement de la filière Croisière dans le bassin Océan Indien.

ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE COOPÉRATION INTERCOMMUNALE DE RATTACHEMENT (EPCI)

Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) sont des regroupements de communes ayant pour objet l'élaboration de « projets communs de développement au sein de périmètres de solidarité ». Ils sont soumis à des règles communes, homogènes et comparables à celles de collectivités locales. Les communautés urbaines, communautés d'agglomération, communautés de communes, syndicats d'agglomération nouvelle, syndicats de communes et les syndicats mixtes sont des EPCI.

LES MISSIONS DES EPCI DANS LA CONVENTION-CADRE:

- ▶ Promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme. Deux exceptions permettent toutefois de conserver des offices de tourisme communaux : dans les communes « stations classées de tourisme » et sur les sites disposant d'une « marque territoriale protégée », notion introduite par la loi NOTRe dans le code du tourisme .
- ▶ Création, aménagement, entretien et gestion de zones d'activités touristiques d'intérêt communautaire
- ▶ Ingénierie et études ayant pour objectif le développement touristique

- ▶ Financement de l'Office de Tourisme Intercommunal
- ▶ Participation au capital de Société d'économie Mixte ou autres structures à vocation touristique
- ▶ Développement économique et touristique notamment par la valorisation et l'organisation de l'offre en matière de loisirs, d'hébergements et de restauration, accompagnement des filières, ...

