

# *L'Office de Tourisme de l'Ouest*

DE LA RÉUNION



Office de Tourisme  
de l'Ouest

[www.ouest-lareunion.com](http://www.ouest-lareunion.com)

# L'Office de Tourisme de l'Ouest

Créé depuis le **1er Janvier 2014**

Le STATUT d'EPIC

(Établissement Public à caractère Industriel et Commercial)

**COMITÉ DE DIRECTION**

Organe délibérant

**10** élus communautaires

**9** représentants de socio-professionnels



Le Comité de Direction délibère sur toutes les questions relatives au **fonctionnement de l'OTI**

RESSOURCES

DEVELOPPEMENT

OBSERVATOIRE  
TOURISTIQUE

PROMOTION

COMMERCIALISATION

EVENEMENTIELS

COMMUNICATION

MARKETING

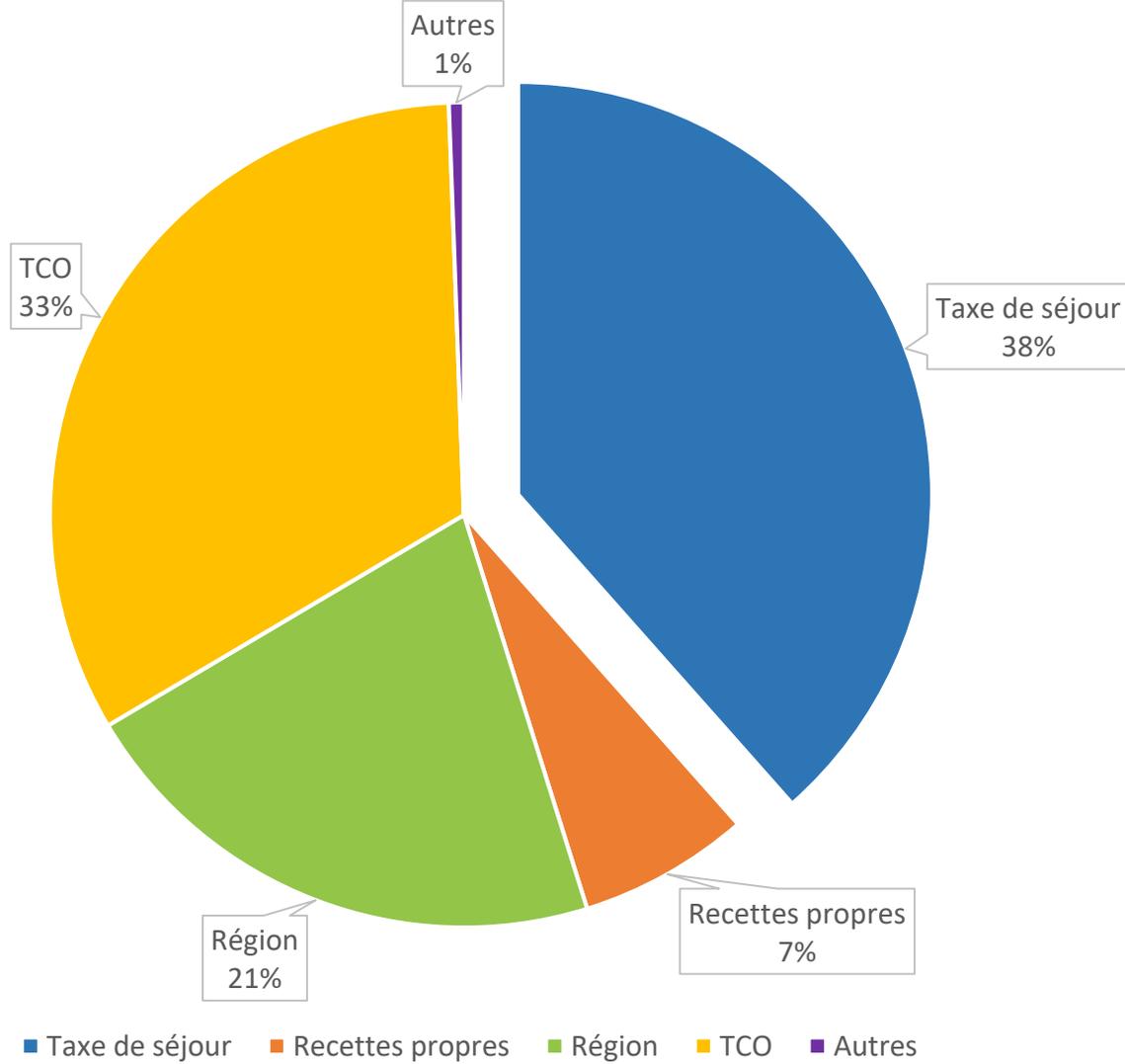
E-TOURISME

**9 Experts de Destination**  
pour **informer, faire la promotion du territoire**  
et **diffuser notre offre**



# Répartition des recettes Budget Prévisionnel 2019

## Budget Prévisionnel 2019

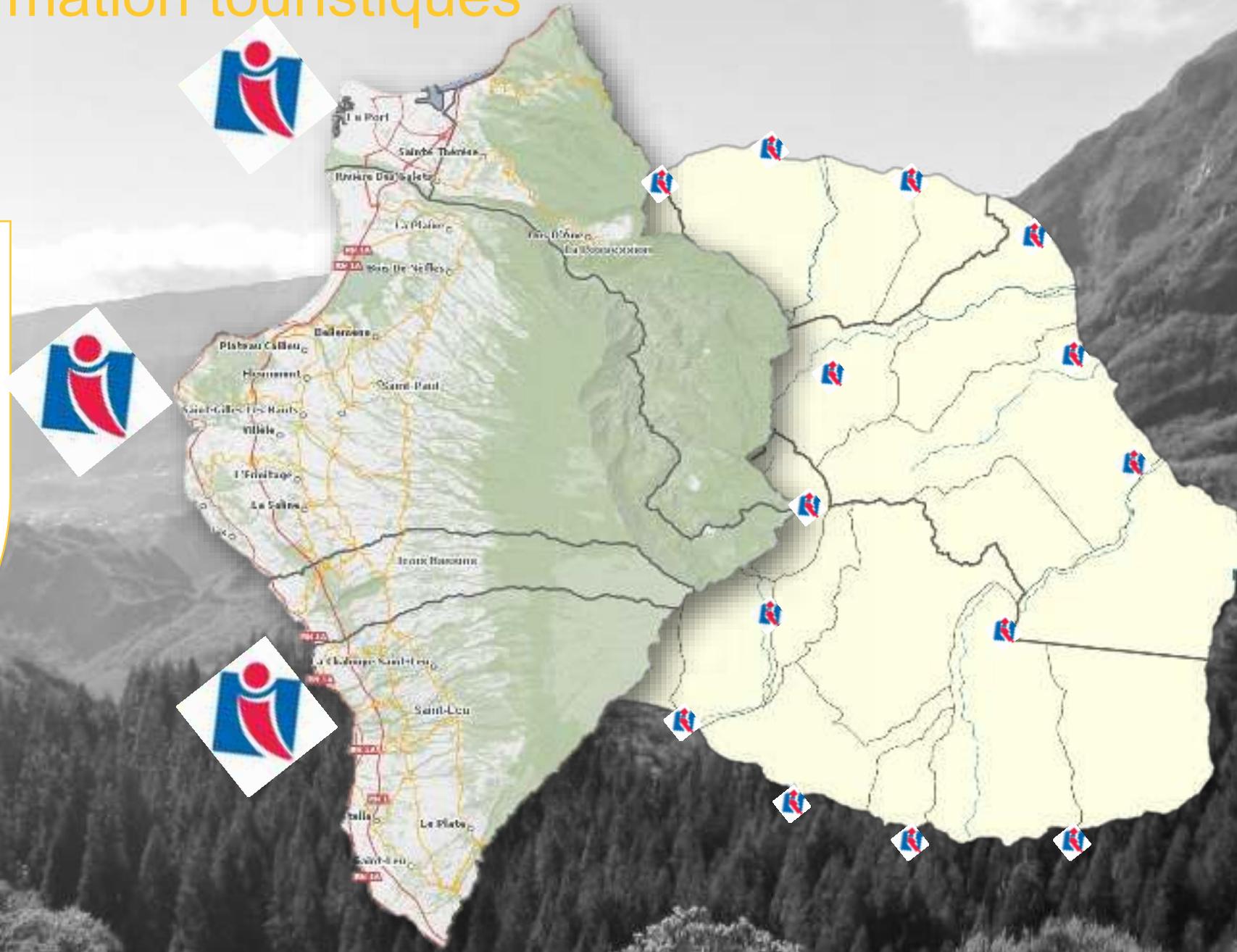




**L'accueil de  
qualité  
dans les Bureaux  
d'Information  
Touristique**

# Les 3 Bureaux d'information touristique de l'Ouest

**3 BIT**  
**Saint-Gilles**  
**Le Port**  
**Saint-Leu**



# Bureau d'Information Touristique de Saint-Gilles

information | reservation ↓

En plein cœur de la Station Balnéaire  
Plus forte affluence touristique  
Boutique de l'OTI Ouest

## OFFICE DE TOURISME

# Bureau d'Information Touristique de St-Leu

Carrefour de l'Histoire et de la Culture de l'Ouest  
Vitrine Artisanale  
Vivier de sports de nature à La Réunion



# Bureau d'Information Touristique du PORT

Créé en 2015  
Gestion du standard téléphonique  
Accueils Croisière



L'Office de Tourisme de l'Ouest, depuis sa création en 2014, s'est inscrit dans une démarche de Qualité ambitieuse : atteindre le classement en catégorie 1, **le top du classement des Offices de Tourisme au niveau national.**



# Marque Qualité Tourisme Classement en catégorie I



Depuis 2016  
**Marque Qualité  
Tourisme**

## Nos engagements

- > Améliorer l'approche, l'accueil sur place, par téléphone et par courrier.
- > Améliorer la gestion et la mise à disposition de l'information touristique.
- > Former régulièrement notre personnel pour améliorer ses compétences.
- > Mesurer la satisfaction de nos visiteurs et prendre en compte leurs attentes.

OFFICE  
DE TOURISME  
CLASSÉ

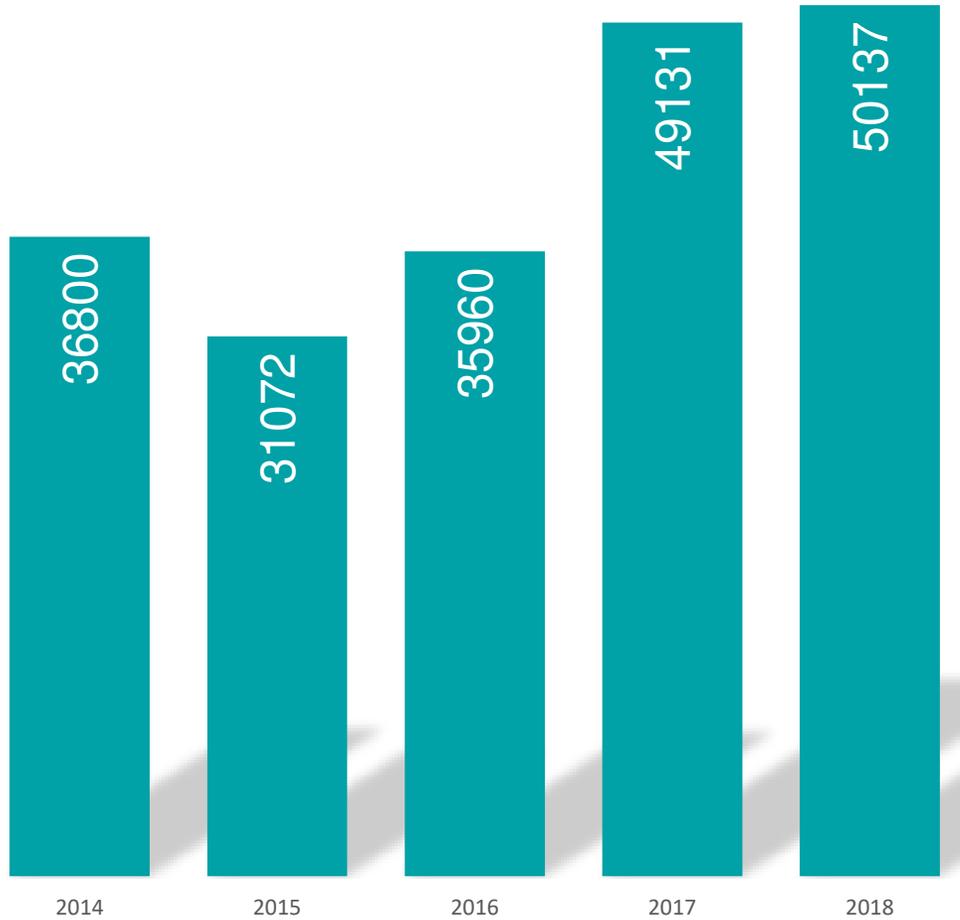
Depuis 2017  
**Classement  
Catégorie I**

L'Office de Tourisme de l'Ouest est le 1<sup>er</sup> office de tourisme de l'île à obtenir ce classement 1<sup>ère</sup> catégorie.

Ce classement reflète tout simplement **le niveau des prestations délivrées par l'Office**, en mesurant sa politique de qualité de service et sa performance globale.

**EXPERTS DE DESTINATION  
TRILINGUE**

# FRÉQUENTATION DE L'OTI OUEST DEPUIS 2014



A grayscale photograph of a mountain valley with a large green circular graphic overlay. The text is centered within the green circle.

**Contribuer à  
l'attractivité du  
territoire**

# Nos événementiels

Afin de dynamiser le territoire Ouest tout au long de l'année, **5 événementiels phares** animent et valorisent aussi bien les prestataires des hauts que ceux du littoral.



Du 7 au 15 juin 2019  
Le Port • St-Paul • St-Leu

- > **Soutenir l'activité économique** des prestataires du littoral
  - > Assoir le Festival de l'Image s/marine comme **RDV incontournable, lieu d'échange & d'expression** pour les passionnés et les amoureux de la mer
- > **Renouer le public réunionnais avec la mer** et la pratique d'activités nautiques encadrées



Du 5 au 13 octobre 2019  
La Possession. St Paul. St Leu

- > Un festival sur 2 week-ends avec la **valorisation des hauts de l'Ouest** et des **activités de pleine nature** (circuits de randonnée / VTT, équitation, animations, découvertes de nouveaux produits...)
  - > **Retombées économiques** chez les gîteurs, restaurateurs et prestataires de loisirs des mi-pentes
  - > > Un **produit d'appel plébiscité** : La randonnée bivouac sur Mafate (2 jours)

## JOURNÉE EUROPÉENNE DU PATRIMOINE

22 Septembre 2019  
St-Paul • Trois Bassins  
St-Leu

- > Redécouverte du **patrimoine de l'Ouest** à travers un jeu rempli d'énigmes, dans le cadre des Journées Européennes du Patrimoine.

## VACANCES SOUS LES ARBRES

Le 16 Mars 2019 • Le Port

- > Un événement visant à **promouvoir les activités de loisirs, les producteurs et les artisans**
- > Animer le territoire durant les vacances à travers la réalisation d'un événement destiné aux familles
- > Favoriser les **retombées économiques des acteurs touristiques**

## ÉVÈNEMENTIEL AUTOUR DE NOËL

Décembre 2019 • Le Port

- > Un événement visant à **promouvoir le savoir faire réunionnais** : artisanat local, producteurs, terroir
- > Réaliser un zoom sur un site phare d'une commune afin de **favoriser l'attractivité du territoire**
- > Favoriser les **retombées économiques des acteurs de la filière** des artisans locaux





**Scénariser le  
territoire**

# Les Zarlors

## Les circuits et produits touristiques de l'Ouest



Découverte des Trésors de l'Ouest sous différents thèmes :

**Culture • Nature • Gastronomie • Biodiversité**

Sous l'appellation Zarlors, plusieurs thématiques & produits sont déclinés : *détente – rando – culturel – à vélo – sensations fortes – culturel – circuits culturels...*

Les RDV à date  
Ou toute l'année

Les Zarlors  
d'Opportunité

### Promotion commerciale :

Création d'une rubrique (sans vente en ligne) présentant les lignes produits **sur le Site Internet**

**Un livret unique par an** : cohérence / lisibilité, meilleure promotion toute l'année + évolution de la charte graphique.

**Diffusion de films** sur nos réseaux sociaux, site internet, et campagne TV.  
→ filmés par drone  
→ Réalisation des influenceurs

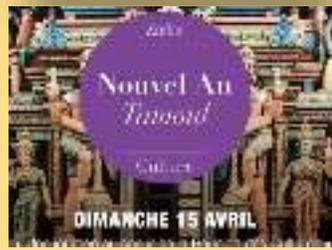
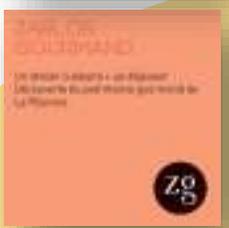
**+ Campagne radio**



Airbnb : poursuite de la **valorisation des Zarlors sur Airbnb** avec 4 autres expériences (3 circuits et le Zarlors Gourmand)



Poursuite du **boost des Zarlors sur Facebook** pour améliorer la visibilité.





Office de Tourisme  
de l'Ouest

#EXPLORELAREUNION

VOTRE AVIS  
NOUS INTÉRESSE !

DÉCOUVREZ L'OUEST

VIVEZ L'OUEST

PRÉPAREZ VOTRE SÉJOUR DANS L'OUEST

# UN PLAN DE COMMUNICATION BASEE SUR UNE STRATÉGIE NUMÉRIQUE FORTE

BALADE SUR LE LAGON ET DÉJEUNER LES PIEDS DANS L'EAU

J'Y COURS !

# UN SITE INTERNET COMPLET

## Magazine interactif touristique

50 000 visiteurs  
en moyenne par mois

- Une base de données mise à jour quotidiennement : tous les prestataires référencés avec une belle visibilité
- Les informations pratiques (ex : météo des plages)
- les coups de cœur de l'Office
- l'agenda
- Résa en ligne
- Une personnalisation
- Une newsletter hebdomadaire



Mesdames et messieurs, la plus grande majesté de l'océan va vous offrir un spectacle splendide !

Elle sera accompagnée par ses plus beaux assistants : dauphins, tortues, d'autres poissons tropicaux... Attention séquence émotion



Office de Tourisme de l'Ouest

Plage de l'Hermitage - La Passe

AIR 30° EAU 28°

TEMPS ENSOLEILLÉ - LAGON CALME - BRISE DE SUD

Plage de l'Hermitage centre

AIR 28° EAU 27°

TEMPS ENSOLEILLÉ - LAGON CALME - PETITE BRISE DE SUD

DÉCOUVREZ L'OUEST

VIVEZ L'OUEST

PRÉPAREZ VOTRE SÉJOUR DANS L'OUEST

Entre amis

Selon mes envies

servez les trésors de l'OUEST

LAISSEZ VOUS GUIDER par les éclaireurs de l'Ouest

Nos coups de cœur



ACTIONS DE

# Communication Promotion

ENVERS LES PRESTATAIRES TOURISTIQUES

Une table tactile spéciale  
Rando avec les itinéraires, les  
tables d'hôtes et hébergements  
qui se trouvent à proximité

## NOTRE COUP DE COEUR LE SAINT-GILLES : LE RENOUVEAU D'UN BAR-RESTAURANT BIEN ANCRÉ

Sur le Port de Plaisance de St Gilles les Bains, une drôle d'ancre a fait son apparition depuis quelques temps... Le St Gilles, emblématique restaurant de la ville, a (ré)ouvert ses portes le 14 décembre dernier et a fait peau neuve : nouveau concept - restaurant ET bar -, nouvelle équipe, nouvelle ambiance. On vous dit tout !  
...

LIRE

TOUS NOS COUPS DE COEUR

### Sur le Web :

- Promotion de chaque prestataire (qui a transmis tous les documents administratifs en règle) sur le site Internet de l'Office de Tourisme de l'Ouest – **fiche descriptive complète** Descriptif expérientiel + photos + contact + option Réservation en ligne si présence sur la centrale régionale de réservation ou si a sa propre centrale de résa (site responsive design vers lequel le wifi de chaque presta pourrait pointer avec géolocalisation du client)

### - Disponibilités en ligne et rubrique Promotion

Possibilité donnée à tous les prestataires hébergement par une simple réponse de mail, à apparaître dans la rubrique « Disponibilités en ligne ». + rubrique promotion pour mise en avant des offres de tous les prestataires.

### - Espace pro gratuit

Comprenant toutes les informations sur la taxe de séjour, sur l'accompagnement numérique, sur la démarche qualité, les labels ...

- **Newsletter hebdomadaire**, permettant aux prestataires de s'informer régulièrement sur ce qui a à faire dans l'Ouest, sur les nouveautés ... et en informer ses clients

- **Sur les réseaux sociaux** : Fb et Insta : mise en avant de filières, de nouveautés presta ...

# RÉSEAUX SOCIAUX : Fb / Insta ÉCRANS DYNAMIQUES TABLES TACTILES CABINES DE TÉLÉTRANSPORTATION



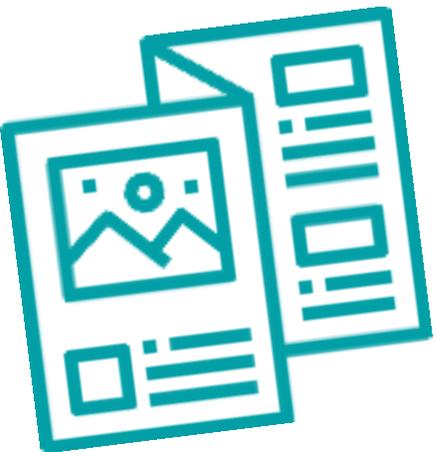
Des outils numériques pour toujours plus  
surprendre et faire vivre des expériences



ACTIONS DE

# Communication Promotion

ENVERS LES PRESTATAIRES TOURISTIQUES



### Des éditions :

- des cartes touristiques

Station balnéaire / Saint-Leu / le port / Saint-Paul / Mafate

### - Des guides thématiques

Géranium : sur la route de Petite-France Maïdo

Marmailles

Océan indien

- Un magazine touristique **Vavang** dont l'Office est partenaire

- Un travail avec le réseau des Offices de Tourisme dans le cadre de la communication **Explore**

### - Le livret **Zarlor**

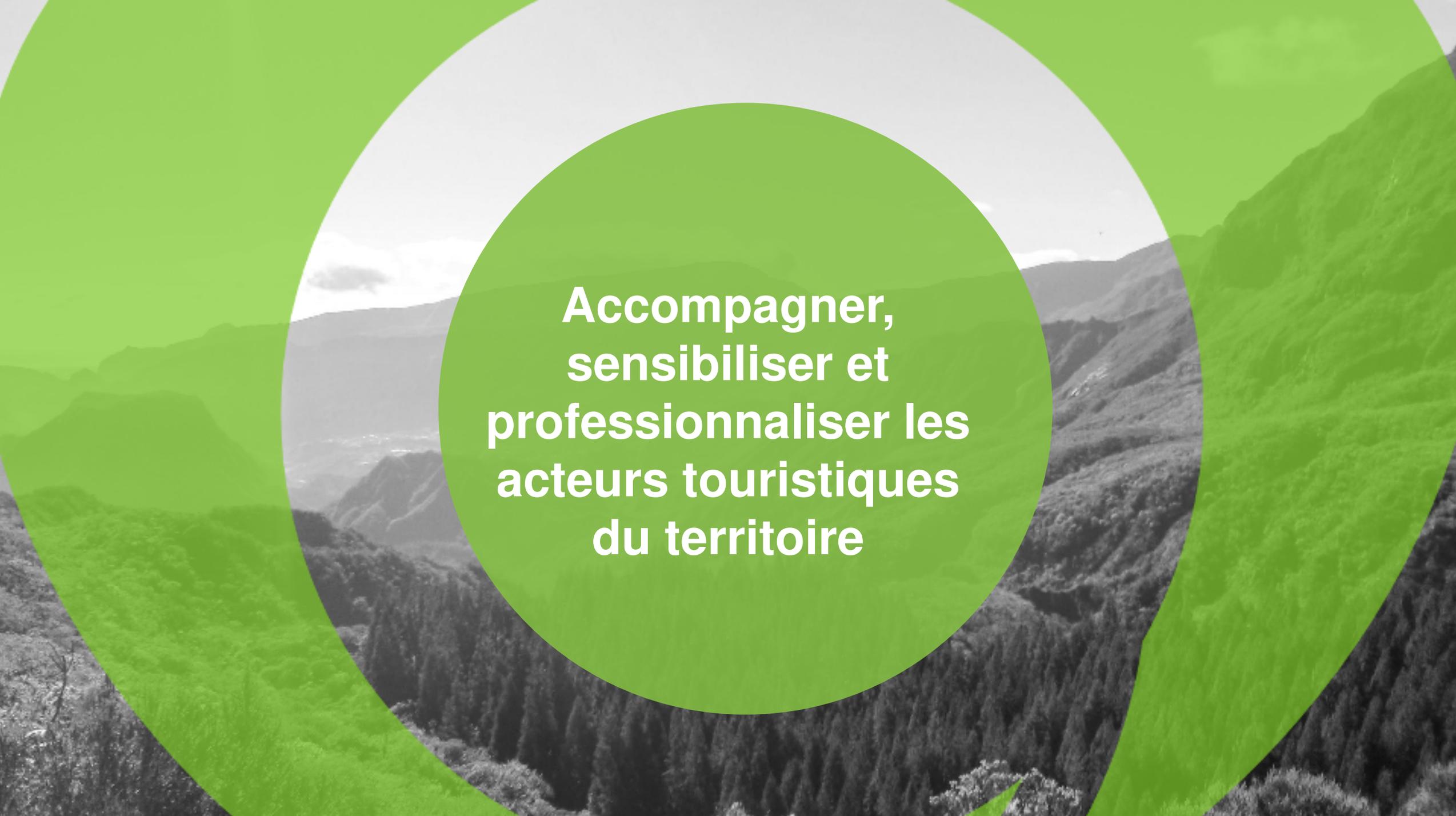
qui Permet de mettre en valeur des filières, des prestataires

### Des échanges Médias

Régulièrement avec les médias locaux comme internationaux pour mise en avant du territoire et des prestataires. (ex Expériences Péi / Mag Grand Ouest ...)



Possibilité d'avoir **SUR L'ÉCRAN D'ACCUEIL LA TV DE L'OTI OUEST** (écran dynamique) météo des plages, actus, vidéos ...

A grayscale photograph of a mountain valley with a central green circle containing text. The landscape features rolling hills and a dense forest in the foreground. The text is centered within the green circle.

**Accompagner,  
sensibiliser et  
professionnaliser les  
acteurs touristiques  
du territoire**

# UN ANIMATEUR NUMERIQUE DU TERRITOIRE C'EST QUOI?

*Rôle principal :*

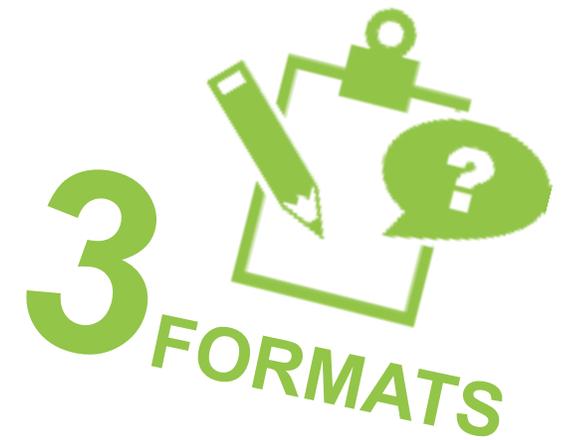
**Accompagner les professionnels  
du tourisme de son territoire à  
être visible sur internet.**



Office de Tourisme  
de l'Ouest

[www.ouest-tourisme.fr](http://www.ouest-tourisme.fr)

# L'animation numérique



## 1 - LE DIAGNOSTIC FLASH DIAGNOSTIC NUMÉRIQUE INDIVIDUEL CHEZ LE PRESTATAIRE

Je voudrais savoir où  
j'en suis...



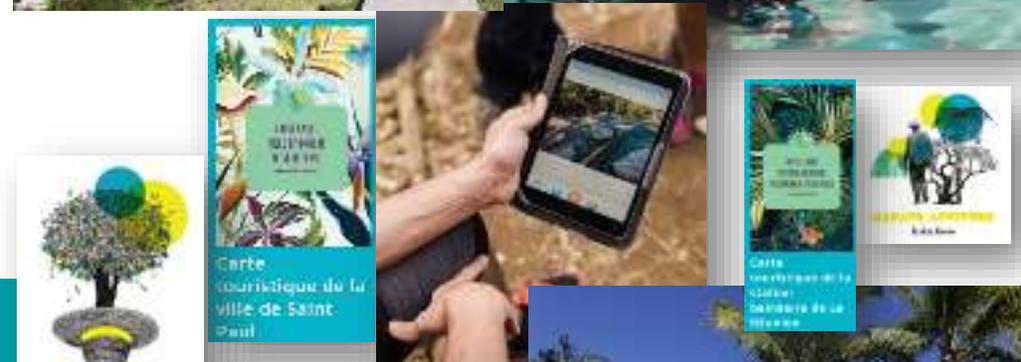
## 2 - LES ATELIERS "LES GUETALIS NUMÉRIQUES" EN GROUPE Comment améliorer l'image de mon activité sur Internet ?



## 3 - ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ CHEZ LE PRESTATAIRE j'ai besoin d'un suivi particulier



# Les recettes de la taxe de séjour participent au financement des actions qui permettent de :



- Contribuer à l'attractivité du territoire à travers un programme d'animations et d'événements phares
- Scénariser le territoire à travers la commercialisation de produits touristiques expérientiels et innovants et renforcer la promotion du territoire
- Structurer l'accueil de qualité dans les BIT
- Accompagner, sensibiliser et professionnaliser les acteurs touristiques du territoire



*Merci de votre attention  
et à très vite dans l'Ouest*

---

[www.ouest-lareunion.com](http://www.ouest-lareunion.com)

 [Tourisme Ouest Réunion](#)