

# Cilaos : Le retour aux sources



## DOSSIER DE CANDIDATURE : SPÔTT CILAOS

2016

« Ce contrat reflète notre volonté de valoriser le patrimoine historique et culturel de l'île de La Réunion autour d'une destination touristique phare : le Cirque de Cilaos. »

*Laurent LORION*

*Directeur des affaires économiques et touristiques  
Communauté Intercommunale des Villes Solidaires du Sud*



## L'équipe

### **Laurent LORION**

Directeur des affaires économiques  
et touristiques, CIVIS  
Et Directeur, Destination Sud  
Réunion  
[laurentl@civis.re](mailto:laurentl@civis.re)

### **Frédéric VAVELIN**

Chargé de mission, Destination  
Sud Réunion  
[vavelin.frederic.dsr@gmail.com](mailto:vavelin.frederic.dsr@gmail.com)

### **Cédric SERMANDE**

Destination Sud Réunion  
[cedric.sermande.dsr@gmail.com](mailto:cedric.sermande.dsr@gmail.com)

### **Marianne GOUPIL**

Destination Sud Réunion  
[marianne.gpl@gmail.com](mailto:marianne.gpl@gmail.com)

### **Marine ANGLADE**

Destination Sud Réunion  
[Anglade.marine974@gmail.com](mailto:Anglade.marine974@gmail.com)

### **Juanito LIDGAMIS et Priscilla DIJOUX**

Cyberun  
[contact.cyberun@gmail.com](mailto:contact.cyberun@gmail.com)

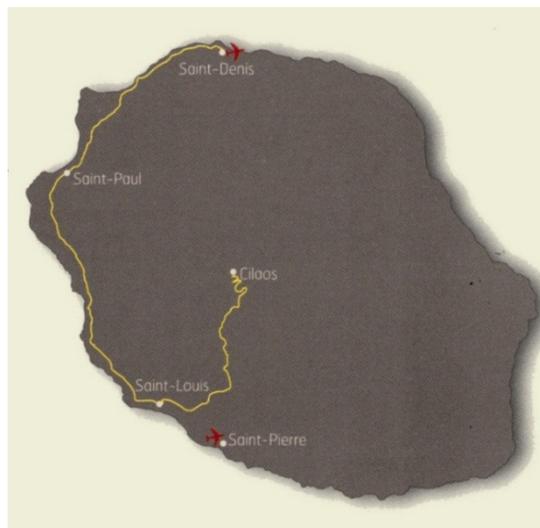
## Plan

- I. Préambule : Pertinence du projet, page 3**
  - II. Positionnement et Valeurs de Cilaos, page 5**
  - III. Données économiques à la Réunion, page 6**
  - IV. Objectifs du contrat, page 6**
  - V. Périmètre du contrat, page 7**
  - VI. Programme d'actions, page 7**
  - VII. Clauses contractuelles, page 13**
- 
- Annexe 1 : Liste des partenaires rencontrés, page 15**
  - Annexe 2 : Fiche de synthèse, page 16**
  - Annexe 3 : Présentation du porteur de projet, page 17**
  - Annexe 4 : Attentes de la clientèle, page 18**
  - Annexe 5 : Besoin en ingénierie et prévisionnel, page 19**

## I. Préambule : Pertinence du projet

### Retour au cœur de l'île intense

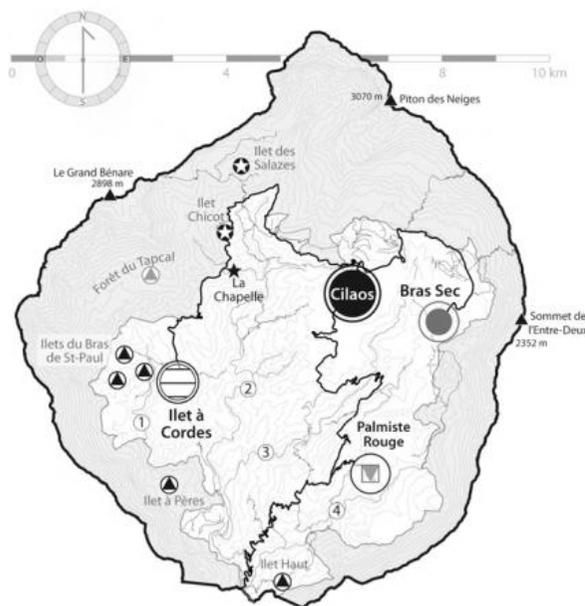
L'île de La Réunion est située au cœur de l'Océan Indien. L'origine volcanique de l'île explique ses reliefs : une étroite bande littorale urbanisée, et des pentes qui montent vers les Hauts et qui débouchent sur des plaines verdoyantes, des forêts et des cirques d'effondrement.



L'île de La Réunion est accessible grâce à deux portes d'entrée aérienne : l'aéroport Roland Garros (Saint Denis) et l'aéroport de Pierrefonds (Saint Pierre).

Située dans la partie centrale de l'île, à 40 kilomètres du littoral, le cirque de Cilaos forme avec les deux autres cirques (Salazie et Mafate) le cœur de La Réunion. Il occupe une superficie de 8 436 ha, délimitée par les murs d'un ancien volcan : le Piton des Neiges. Le plateau de Cilaos se retrouve ainsi enchâssé entre les deux plus hauts sommets de l'île : le Grand Bénard (2 869 m) et le Piton des Neiges (3 071 m).

L'accès à Cilaos depuis Saint-Louis se fait par la seule RN5, route qui a bâti sa réputation autour de ses 400 virages.



Quatre grandes ravines ont formé et délimité les quatre îlets du cirque de Cilaos : Bras sec, Ilet à Cordes, Palmiste Rouge.

Cilaos dispose d'atouts très singuliers en matière de relief géographique : une terre enclavée, pleine de contrastes entre ravines, rivières et mares, avec des microclimats différents dont l'ensemble est inscrit depuis 2010 au patrimoine mondial de l'UNESCO « Pitons, Cirques et Remparts ».

De manière générale, le cirque de Cilaos joue un rôle important pour l'image entière de l'île de La Réunion. Il s'agit d'un espace reconnu et représentatif de l'île tant par sa diversité que par son caractère exceptionnel, du fait d'une combinaison unique entre géologie, diversité biologique et paysages.

À l'échelle de l'Océan Indien, Cilaos s'impose comme la seule station de montagne et de bien-être.

Un atout majeur pour l'île intense, un joyau de la nature, de la culture et du bien-être :

**Cilaos, le retour aux sources.**

# I. Préambule : Pertinence du projet

## Retour à la culture réunionnaise

Le cirque Cilaos est un territoire qui se démarque par des particularismes culturels forts.

Cilaos ou « Tsiloasa, le lieu que l'on ne quitte pas », se révèle intimement lié à l'histoire du peuplement de l'île de La Réunion : ce fut le lieu où les esclaves fugitifs, « les Marrons », trouvèrent refuge. Par la suite, Cilaos devint peu à peu un lieu prisé par les bourgeois : ces derniers venaient de toute l'île pour s'y ressourcer du fait du climat frais, des terres agricoles préservées, les forêts luxuriantes, et pour fuir le littoral de l'île. Empreint de la culture réunionnaise, il est essentiel de préserver Cilaos dans le temps.

## Retour à la nature

Véritable amphithéâtre naturel, Cilaos invite le visiteur à la relaxation et au dépaysement. Avec seulement 3% de territoire constructible, le cirque de Cilaos est un lieu unique et grandiose de par son caractère abrupt. Les points de vue et les ouvertures visuelles depuis les rebords de plateaux, sont de véritables « balcons ouverts » sur le ciel et les grands paysages présents.

Il est à noter qu'en 2002, il a obtenu le label « Village Créole », témoignant que la commune s'inscrit depuis quelques années dans un tourisme responsable, respectueux du mode de vie des habitants et de l'environnement.

Ce domaine forestier s'étend sur près de 6 875 hectares et possède notamment 696 hectares de forêts primaires peuplées de bois de couleur endémiques. Il crée un écosystème indispensable à la survie de certaines espèces végétales et animales, elles-aussi uniques au monde.

L'exemple par excellence est le Pétrel de Barau. C'est un oiseau pêcheur plus communément appelé « Fouquet », et qui ne vit qu'au-dessus de Cilaos : on n'en trouve nulle part ailleurs dans l'île et ni dans le monde. Cette biodiversité demeure exceptionnelle et se trouve être un véritable trésor naturel à l'échelle planétaire.

## Retour aux activités de remise en forme

Les activités à Cilaos se prêtent à la remise en forme et au Bien-être. Le cirque regorge de divers lieux d'excursion allant de la petite promenade en famille jusqu'au parcours destiné au sportif averti. Cilaos est une porte d'entrée au Piton des Neiges, qui est l'un des plus hauts sommets de l'Océan Indien (3 071m). Outre la randonnée pédestre, le cirque de Cilaos est le lieu idéal pour y faire de l'escalade et du canyoning.

Un des atouts de Cilaos est l'existence de deux sources thermales dans le cirque (La source Véronique et Irénée) qui alimentent l'établissement thermal de l'île.

Captées en profondeur pour conserver leur pureté, les eaux minérales naturelles de ces sources sont recommandées dans la prévention et le traitement de : Rhumatologie et séquelles de traumatismes ostéo-articulaires, ou encore Maladies de l'appareil digestif et maladies métaboliques.

## Retour à la gastronomie et à la culture authentique

Les productions agricoles typiques du territoire de Cilaos offrent aux visiteurs un art de vivre fait de tradition et d'authenticité.

La culture traditionnelle de la lentille, transmise de génération en génération, demeure majoritairement artisanale et ambitionne l'obtention d'un label, gage de protection et de qualité. Le climat et les sols offrent une saveur très appréciée à cette lentille par l'ensemble des Réunionnais et des touristes.

Le vin de Cilaos, reconnu officiellement « Vin de pays », se décline en nombreux vins blancs secs et moelleux, rosés, rouges et primeurs. Les vendanges ont lieu en janvier et février et sont marquées par une fête traditionnelle dans le cirque : la Fête de la Saint-Vincent.

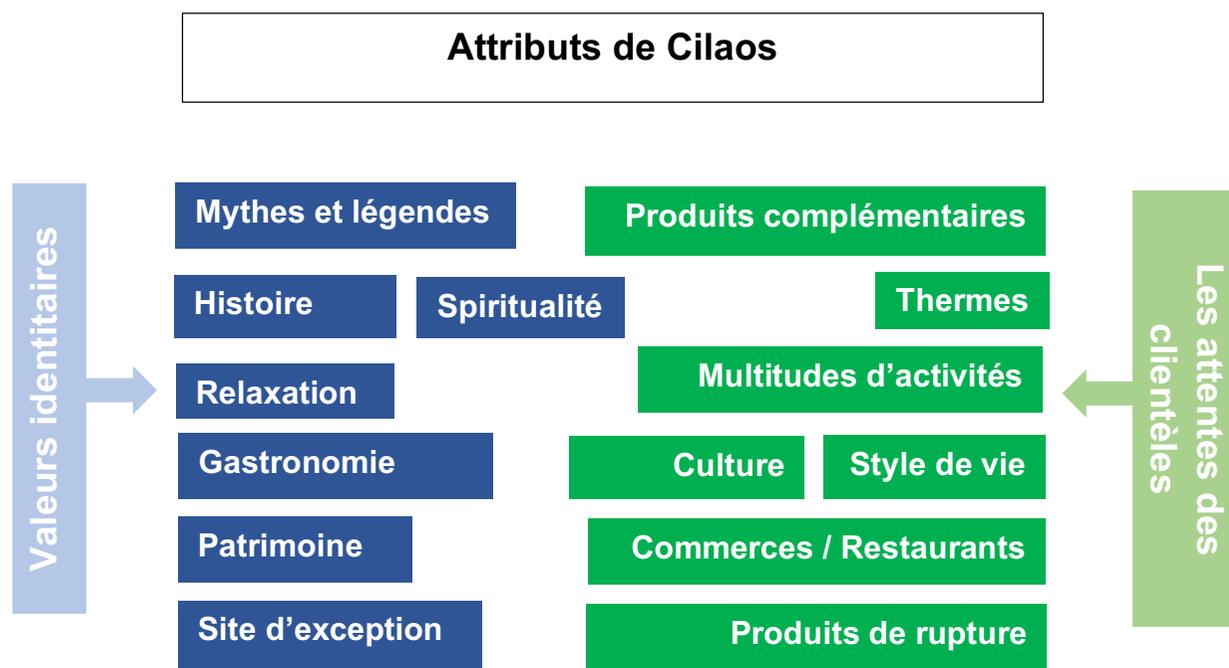
## II. Positionnement et valeurs de Cilaos

### Valeurs identitaires du territoire

Pour le développement de Cilaos, son retour aux sources « station de bien-être » est fondé sur le respect identitaire du Cirque et de son environnement humain avec ses palettes d'activités sportives, culturelles et sa diversité d'hébergement. Les valeurs identitaires de Cilaos sont :

- Les mythes et légendes de la montagne,
- La gastronomie issue d'un terroir d'exception,
- La multitude d'activités de montagne : du doux à l'extrême, du néophyte à l'expert,
- Les commerces et restaurants authentiques,
- Les sites et points de vue d'exception,
- Un lieu qui se prête au bien-être, à la relaxation et au dépaysement.

### Matrice du positionnement du Cirque de Cilaos



### Attentes de la clientèle touristique

Les touristes qui se rendent à Cilaos ont un besoin de sérénité et de bien-être. Ils recherchent un retour à la nature pour changer de cadre et être conduits dans un environnement totalement typique de la Réunion.

Nos voyageurs sont à la recherche :

- D'activités extra-sportives et de produits touristiques complémentaires,
- De bien-être physique et spirituel,
- De produits culturels liés au patrimoine et à l'histoire des lieux,
- De produits touristiques de rupture pour changer d'air et briser le quotidien des centres urbains.

### Inscription du cirque de Cilaos dans le « Tourisme expérientiel »

L'aspect expérientiel de Cilaos repose en une volonté d'informer les touristes sur l'ensemble des activités touristiques qui sont présentes sur place. Il est important d'axer notre positionnement sur l'authenticité et le sens de l'hospitalité des habitants de Cilaos. Les activités touristiques devront créer de l'émotion, des frissons, des souvenirs chez les visiteurs afin de les fidéliser pour qu'ils puissent devenir de véritables ambassadeurs de la destination et susciter chez eux l'envie de revenir séjourner dans le cirque.

### III. Données économiques pour le tourisme à la Réunion

**Année de 2015 :**

#### La fréquentation hôtelière à la Réunion

Avec plus de 1 025 000 nuitées en 2015, toutes les catégories d'hôtels de l'île bénéficient d'une dynamique en termes de fréquentation hôtelière ; elle concerne principalement les établissements de l'Ouest et du Sud.

Avec 324 800 nuitées au 4ème trimestre 2015, la fréquentation des hôtels réunionnais classés est en hausse de 14% par rapport au 4ème trimestre 2014. Selon les chiffres de nuitées hôtelières, la clientèle se décline comme suit :

- La clientèle étrangère progresse également (+ 8%). Les Allemands et les Suisses représentent près de 40% des étrangers hébergés dans les hôtels.
- La clientèle française, (y compris locale), est largement majoritaire (85% des nuitées, avec une augmentation de la fréquentation de 12% en 2015).

(Source : Insee-Enquête mensuelle dans l'hôtellerie).

**La bonne tendance de 2016**

#### La fréquentation des Offices de Tourisme

Les offices de tourisme les plus visités en 2015 :

- OT de Cilaos : 75 996 visiteurs,
- OT de Saint Pierre : 24 828 visiteurs.

À titre de comparaison, toujours sur la période 2015 :

- Point d'accueil touristique de l'aéroport Roland Garros : 37 135 visiteurs
- OT de Saint Denis : 40 404 visiteurs
- OT de Saint Gilles : 20 772 visiteurs

(Source : Note de conjoncture – Bilan 2015 Observatoire de tourisme).

#### La fréquentation touristique à la Réunion

Après trois années de baisse et un regain d'activité l'an dernier, la tendance qui se dessine pour 2016 est celle d'une fréquentation à la hausse. En effet, la fréquentation touristique extérieure est de 190 034 touristes pour le premier semestre (94 719 touristes pour le premier trimestre et 95 315 pour le second) avec un état des réservations pour la période Septembre à Décembre en augmentation.

Avec une fréquentation touristique en hausse, et une dépense touristique moyenne de 787 € par touriste sur la durée du séjour, le chiffre d'affaires généré directement est de 149,6 Millions d'euros. Ce qui signifie que le tourisme est et devient un secteur important dans l'économie réunionnaise.

### IV. Objectifs du contrat

#### Les objectifs de la réponse à l'appel à projets SPôTT :

Le contrat de Structuration de Pôles Touristiques Territoriaux est un outil essentiel pour établir notre stratégie de marketing du territoire sur les trois prochaines années. Pour susciter le désir de prolonger leur séjour ou de revenir à Cilaos, il faut inclure dans notre contrat la promotion de l'ensemble des valeurs et du savoir-faire local. Le résultat de l'implication de tous les acteurs partenaires permettra d'organiser la filière touristique de l'île.

Les différentes actions à mener dans le cadre du contrat se déclinent de la manière suivante :

- Apporter une visibilité au territoire pour attirer une clientèle de qualité
- Développer notre offre touristique et nos partenariats publics et privés
- Gérer avec une bonne efficacité les effets économiques du tourisme sur le territoire et contribuer à la création d'emploi sur le territoire
- Être capable de s'adapter aux exigences de la clientèle touristique

## V. Périmètre du contrat

### Le Périmètre

Le tourisme joue un rôle majeur dans le développement économique du territoire de Cilaos. Pour capter de nouveaux marchés touristiques, nous souhaitons mieux structurer l'offre touristique de Cilaos, gagner en qualité et en visibilité au niveau national et international.

Ce contrat partenarial entre la Communauté d'agglomération CIVIS, les Offices de Tourisme de Destination Sud Réunion, la Mairie de Cilaos, et Atout France permettra de construire avec l'ensemble des acteurs du tourisme un projet touristique territorial commun. Il en ressortira une image commune, tout en bénéficiant à la fois de l'accompagnement et des ressources en matière d'ingénierie touristique.

## VI. Programme d'actions du projet

### Axe 1 : Valorisation du territoire

Auparavant, l'offre touristique de Cilaos a fait l'objet d'une promotion touristique autour de plusieurs thématiques comme le terroir, la gastronomie, l'ouverture sur la montagne, etc.

À ce jour, il en est ressorti un positionnement du projet touristique territorial articulé autour de l'image commune de la Montagne et du Bien-être :

« **Cilaos, la station de Montagne et de Bien-être de L'Océan Indien** ».



Au-delà de l'image d'un territoire, notre objectif est de créer un réel vecteur de visibilité et de notoriété pour l'île de La Réunion.

À cette fin, notre stratégie s'articule autour de la valorisation du patrimoine culturel et environnemental.

### Valorisation de l'ensemble du patrimoine culturel et environnemental

Patrimoine culturel qui se compose :

- D'une population chaleureuse et discrète des centres urbains littoraux
- D'un style de vie montagnard
- D'un artisanat local unique au monde (ex. : techniques de broderie propre au cirque)
- D'un terroir et d'une gastronomie typique du Cirque : Vin et lentilles de Cilaos
- Du culte spirituel du cirque, un lieu de pèlerinage surplombé d'une chapelle et d'un cimetière accueillant de nombreuses personnalités d'époque.

Patrimoine environnemental qui se compose de sites exceptionnels de par sa position géographique :

- Un accès unique et mythique, par « la route des 400 virages » : la RN5
- Une curiosité géologique à voir absolument
- La plus belle « porte d'entrée » du Piton des Neiges (3 071m), le « toit » de l'Océan Indien
- Le classement au Patrimoine Mondiale de l'UNESCO au titre de Bien Naturel des « Pitons, Cirques et Remparts » de l'île de La Réunion
- La richesse extraordinaire d'une faune et d'une flore endémique du cirque et de l'île.

## VI. Programme d'actions du projet

### Axe 2 : Stimuler une démarche concertée des acteurs touristiques

Pour proposer une offre touristique à la hauteur de la richesse du patrimoine culturel et naturel de Cilaos, la concertation et la cohésion de l'ensemble des acteurs touristiques sur le territoire est essentiel. Pour cela, un grand nombre de professionnels contribuent au quotidien à valoriser et faire vivre ces richesses :

- L'Office de tourisme à Cilaos qui valorise et anime le territoire.
- L'Office National des Forêts qui préserve les milieux naturels exceptionnels et désormais reconnus (Parc national, UNESCO),
- Les prestataires d'activités de pleine nature
- Les artisans et producteurs renommés pour la distribution de leurs marchandises locales : l'eau de Cilaos (des thermes à la bouteille), le vin, les lentilles et la broderie.
- Les différents opérateurs touristiques du territoire : la Mairie de Cilaos, l'Archipel des Métiers d'Arts, le Musée « Zafer Lontan », les associations, etc.

Afin d'aboutir à une meilleure structuration de l'offre touristique, notre stratégie consistera à fédérer ces différents acteurs autour :

- de la mise en scène de la destination,
- du renforcement des événements temporaires,
- de la création de séjours thématiques,
- du développement d'activités touristiques autour du bien-être et du bio,
- de démarche qualité.

#### Mise en scène de la destination « Tourisme expérientiel »

Le Cilaos « Authentique » sera mis à l'honneur par la mise en scène du cirque autour de son histoire et du bien-être. En effet, la ville possède un passé extrêmement riche qui est lié à la recherche d'un cadre de vie meilleur :

- La fuite des Noirs Marrons à Cilaos au 18<sup>ème</sup> siècle,
- La découverte des sources chaudes au 19<sup>ème</sup> siècle,
- Les trajets en chaises à porteur dans les sentiers escarpés de la route de Cilaos pour les bourgeois en quête de bien-être,
- La construction des thermes par le Docteur Jean-Marie Mac Auliffe.

Ces événements historiques sont ponctués de lieux emblématiques du cirque de Cilaos qui représentent de véritables étapes pour les touristes. L'univers d'antan et la quête du bien-être à l'époque seront remis au goût du jour.

#### Renforcer l'attractivité de Cilaos par des événements temporaires

Plusieurs entités sont habilitées à organiser des événements à Cilaos. Destination Sud Réunion, à travers ces offices de tourisme organise de nombreuses manifestations temporaires et fait

intervenir les artistes de tout genre dans les lieux d'intérêt de la ville.

Le service culturel et le service des sports de la Mairie, les associations, et plus récemment l'Archipel des métiers d'Arts sont également amenés à organiser des événements dont le but est de valoriser le savoir-faire des artisans et le patrimoine culturel de Cilaos.

En fédérant ces acteurs touristiques, l'objectif serait de créer une offre d'animations touristiques :

- sous forme d'ateliers et stages touristiques programmés chaque mois dans les différents spots du cirque.
- à travers des manifestations annuelles déclinées autour du bien-être : la remise en forme, la culture biologique, la relaxation, la gastronomie, la spiritualité.

Pour provoquer un impact touristique plus important, une cohésion plus soutenue des entités et une organisation plus efficace seront nécessaires sur chaque manifestation. Plusieurs moyens vont être mis en œuvre pour favoriser cette cohésion :

- Création de nouvelles thématiques d'événements sur le patrimoine culturel et consolidation des événements déjà présents (ex : Fête des lentilles). Le but est de valoriser le patrimoine et de créer des échanges entre les artisans de l'île de La Réunion.

## VI. Programme d'actions du projet

- Création de circuits touristiques et d'activités de découvertes en lien avec les thématiques des événements pour créer une continuité et prolonger le séjour des touristes.
- Renforcer la communication sur les packages touristiques au préalable des manifestations pour les inciter à programmer à l'avance leur retour à Cilaos.

### Création de Séjours thématiques

Dans le cadre de la création de nouveaux séjours, les deux principaux objectifs sont :

- D'attirer une clientèle large
- D'offrir un séjour de qualité organisé entièrement par les acteurs du tourisme de Cilaos.

Quatre thématiques définies par les résultats des études menées au préalable vont être créées :

- Séjours Nature / Sport.
- Séjours Famille.
- Séjours Bien-être.
- Séjours Patrimoine.

Ces séjours permettent de balayer l'ensemble des prestataires touristiques de Cilaos et de valoriser le patrimoine. Les séjours culturels vont notamment favoriser le développement d'un agro-tourisme responsable à travers la valorisation des cultures de lentilles et de raisins écoïogiques.

### Développement du bien-être et du bio à Cilaos

Le cadre idyllique de Cilaos et ses nombreux points de vue sur tout le cirque sont propices au développement de nouvelles activités de bien-être en plus d'une offre déjà existante notamment avec l'établissement thermal déjà présent. Des activités de méditation comme le yoga ou, encore des activités sportives comme, le Fitness méritent leur place à Cilaos. Favoriser l'apparition de ces activités en mettant en place une offre touristique serait idéale pour donner une image nouvelle à la ville.

Par ailleurs, la flore réunionnaise et particulièrement celle de Cilaos contribue à l'émergence de produits naturels issus de l'agriculture biologique.

Combiner ces deux thèmes prometteurs (Bien-être et Bio), ainsi que la présence des thermes pour en faire une offre touristique unique à la Réunion et dans l'Océan Indien, permettrait de placer Cilaos comme une destination touristique d'excellence.

### Qualité tourisme

Les Offices de Tourisme, celui de Cilaos inclus, sont en cours d'acquisition d'une démarche de qualité : la marque nationale Qualité Tourisme.

Certains établissements (1 Hôtel, 3 Hôtel-Restaurants et 1 Maître-Restaurateur) du territoire possèdent quant à eux la marque nationale : Qualité Tourisme.

Dans l'optique d'améliorer la compétitivité de la destination de Cilaos, nous souhaitons étendre la labellisation qualité à toutes les structures touristiques du territoire. Pour cela, des critères essentiels seront à respecter, tels que le respect du référentiel national, des contrôles externes, être conforme aux règles d'hygiène et de sécurité et assurer le traitement des réclamations de la clientèle touristique.

### « Tourisme pour tous »

L'offre touristique de Cilaos, comprend l'ouverture au plus grand nombre de touristes afin de ne pas laisser apparaître des freins au développement économique. Par exemple, le Village des Sources, site touristique ancré dans Cilaos, est un lieu de villégiature et de relaxation où séjournent des personnes âgées et/ou personnes à mobilité réduite. Il faut savoir que lors des périodes de vacances scolaires, l'accès est réservé exclusivement aux personnes bénéficiaires des minima sociaux. D'autres prestataires d'hébergement classés ou non-classés s'inscrivent aussi dans cette politique afin de garantir un accès à leurs prestations aux personnes à mobilité réduite.

## VI. Programme d'actions du projet

### Axe 3 : Valorisation de l'offre touristique par des services numériques innovants

#### Présentation des prestataires touristiques authentiques et des activités de Cilaos par la vidéo

La vidéo est un outil très efficace de transmission de l'information. Accessible à tous, grâce à l'image et au son, la vidéo permet au touriste de se projeter dans l'expérience présentée. La vidéo véhicule l'âme, l'atmosphère, l'authenticité des lieux. La vidéo est un outil de promotion qui permet de donner envie aux touristes et de les rassurer sur la qualité de la prestation touristique recherchée.

Un partenariat avec l'association Cyberun est prévu pour réaliser les vidéos des prestataires authentiques de Cilaos. Cyberun met le numérique au service du développement local et fait preuve d'innovation pour valoriser les traditions. Les prestataires choisis seront filmés sans artifice, ils parleront en créole et des sous-titres seront apportés aux vidéos. La simplicité et la convivialité des acteurs du territoire seront capturées pour un rendu fidèle de l'authenticité. Des vidéos prototypes ont été réalisées avec huit prestataires ambassadeurs des traditions de Cilaos et complémentaires dans leurs activités pour proposer un circuit qui valorise les traditions.

Un lien pour avoir accès à une présentation d'un circuit possible est visible sur le lien suivant : [Présentation d'un circuit sur Cilaos](https://www.youtube.com/watch?v=uD1PxIqJ1Uo&feature=youtu.be) ou <https://www.youtube.com/watch?v=uD1PxIqJ1Uo&feature=youtu.be>

Pour les lieux et les randonnées, nous réaliserons ces vidéos avec des associations, des habitants ou des professionnels volontaires et passionnés. La philosophie repose sur les sentiments de la population envers son territoire : filiation, attachement, fierté. L'opération s'appuie sur le potentiel local : le touriste est accueilli par l'habitant, qui partage ses connaissances et ses passions.

#### Une borne interactive qui géolocalise les acteurs et les activités touristiques

Les territoires et les acteurs touristiques des Hauts pourraient gagner en fréquentation avec une meilleure visibilité de l'offre présente sur le territoire. Ainsi, pour permettre aux touristes de mieux connaître les opportunités d'activités possibles d'être réalisées sur Cilaos, une borne interactive sera disponible dans l'office de Tourisme et des tablettes (soutenues par un totem artisanal) chez les prestataires partenaires pour un accueil complémentaire. Cette borne donne accès à un site internet qui géolocalise les activités authentiques et ressourçantes disponibles sur Cilaos. Ces tablettes seront un support pour les prestataires touristiques qui pourront mieux conseiller leur clientèle sur les activités et les événements. En effet, chaque activité étant présentée par une vidéo, le prestataire est plus à même de connaître son territoire pour des conseils sur-mesure à sa clientèle.

En plus, des bornes multilingues qui facilitent l'accessibilité de l'information, le touriste pourra directement avoir accès par une application internet et mobile à ce site interactif.

La Civis capitalise le site internet que Cyberun créé avec OPEN ATLAS grâce aux fonds de l'Etat pour une utilisation sur Cilaos afin de mettre en avant les richesses touristiques du territoire. Pour cela, nous capitalisons le site internet qui permettra aux prestataires de mieux informer leur clientèle sur les activités et événementiels de Cilaos. Les présentations vidéos faciliteront l'accès aux activités touristiques autour du lieu où le touriste se trouvera dans la ville Cilaos. Avec un lieu choisi, il peut utiliser l'application de Bienvenue Chez l'Habitant qui lui permettra de découvrir les richesses du territoire et ainsi, de rendre ce dernier plus attractif. Le site internet présentera notamment les fonctionnalités suivantes :

- La géolocalisation des activités touristiques différentes présentes sur un territoire donné.
- La présentation de ces activités par la vidéo, la possibilité de donner un avis, une notation.
- L'accès à des tutoriaux ludiques et humoristiques liés à la zone géographique choisie pour voyager de manière responsable.
- La possibilité de réserver en ligne chez des prestataires et d'effectuer le paiement, l'accès à un agenda des événements géolocalisés, l'achat d'un package de circuits, la possibilité de calculer le coût du circuit que l'on compose soi-même, la possibilité de partager les meilleures expériences grâce à un espace dédié à la communauté.

## VI. Programme d'actions du projet

### Une découverte ludique du territoire par les jeux

Sur le principe du géocaching, qui s'apparente à une chasse aux trésors et en partenariat avec Cyberun qui développe une application mobile de jeux de piste, nous prévoyons de proposer une découverte ludique aux touristes de Cilaos. A travers les personnages emblématiques de l'histoire de Cilaos, de ses légendes, de son savoir-faire et de son art de vivre, nous souhaitons permettre aux touristes de réaliser des parcours de découverte. Ainsi, grâce à un jeu s'apparentant à un parcours, à partir d'un lieu, les touristes seront amenés à en découvrir un autre.

Cette gamification pourra donner lieu à des jeux concours en partenariat avec les prestataires du territoire pour la constitution de lots de récompense.

### Axe 4 : Maîtrise durable de l'urbanisation

#### Cohésion avec le projet AMI « Centre-Bourg » de Cilaos

Dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt pour la revitalisation des Centres-Bourgs, la Mairie de Cilaos a obtenu en 2014 des moyens d'accompagnement afin revaloriser son centre. Notre contrat SPÔTT entre en parfaite adéquation avec ce projet et permettra de valoriser l'aspect touristique du projet.

### Un développement des modes de transports écologiques et durables

Cilaos est un cirque doté à la fois d'une superficie trop petite pour y avoir un intérêt touristique à circuler en voiture et en même temps d'une superficie trop importante pour pouvoir balayer toute la surface à pied. Le contrat de « Centre-Bourg prévoit certains objectifs comme :

- Inscrire Cilaos dans une démarche de développement durable grâce à la mise en place de transports touristiques écologiques
- Désengorger le centre-ville des automobiles
- Valoriser les sites naturels autour de la ville de Cilaos

#### Amélioration du paysage urbain via une maîtrise qualitative de l'architecture des bâtiments (publics et privés) qui doit être adapté au contexte.

Toujours dans le cadre du contrat de « Centre-Bourg », l'orientation souhaitable pour l'amélioration du paysage de Cilaos, serait d'allier modernité et traditions. Les Objectifs :

- Accompagner les propriétaires privés ou publiques dans la rénovation ou la création d'architecture de leur bâtiment
- Contribuer à l'homogénéisation et l'harmonisation du paysage de Cilaos
- Construire davantage de bâtiments respectant les normes du label Haute Qualité Environnementale (HQE)

L'un des principaux enjeux est de développer la construction de cases traditionnelles créoles suivant les modèles de construction HQE.

En complément, il serait aussi intéressant de rénover ou de construire des bâtiments qui épouseront au mieux les reliefs du cirque de Cilaos. Dans le cadre d'une bonne maîtrise de l'urbanisation et enrayer un phénomène de sur-fréquentation des automobiles en centre-ville lors de grands événements, plusieurs moyens basés sur le développement des transports écologiques et du concept de « Cilaos à Vélo » seront développés à long terme :

- Mise en place d'une plateforme multi-transports à l'entrée de la ville qui servirait de lieu commun aux bus, voitures, mais également, aux vélos électriques et autres transports écologiques modernes. L'objectif est de permettre aux touristes venant à Cilaos de déposer leur voiture dans un endroit sûr et sécurisé afin d'emprunter d'autres modes de transport plus écologiques et durables pour découvrir la ville et les îlets environnants.
- Aménagement de pistes cyclables dans la ville de Cilaos et installations de stations de recharge suivant un circuit défini pour ranger et recharger les vélos électriques.
- Développement de transports écologiques qui auraient le statut de navettes touristiques entre la ville de Cilaos et les bourgs environnants.
- Piétonnisation de la rue principale

Le but est de profiter du potentiel touristique des autres sites du cirque de Cilaos encore trop oubliés dans le développement touristique de la destination.

## VI. Programme d'actions du projet

### Axe 5 : Suivi des indicateurs du projet

Le projet comportera plusieurs séries d'indicateurs afin de mesurer la portée et la pertinence des différentes actions qui seront menées durant les trois prochaines années.

Une évaluation en amont sera réalisée afin d'évaluer la notoriété et l'état de l'offre touristique du Cirque de Cilaos. Celle-ci sera ensuite suivie d'évaluations comparatives à N+1, N+2 et N+3.

Pour anticiper l'évolution des exigences de la clientèle touristique et adapter au mieux la variété de l'offre touristique du territoire, les outils d'observations et d'analyses de l'activité touristique seront :

#### - **Evaluation et la performance du pôle touristique :**

Evolution de la fréquentation des Offices,  
Evolution des nuitées (Hébergement),  
Evolution du chiffre d'affaire des divers acteurs touristiques du cirque

#### - **Mise en place d'outils d'observations et d'analyses de l'activité touristique :**

Evolution de la demande, adaptation de l'offre proposée, définition de nouveaux marchés à prospecter, définition des différents profils de clientèle, interprétation de la qualité perçue de l'offre touristique, totalisation du nombre de structures labellisées.

#### - **Mise en place d'outils de veille pour l'e-réputation des sites touristiques** (internet, presse, reportages)

Une évaluation systématique de la portée des actions sera déployée, tant sur l'aspect quantitatif que qualitatif. Afin d'affiner la veille du marché et son évolution, un observatoire touristique sera mis en place.

Celui-ci visera :

- la population réunionnaise,
- les touristes ayant séjourné sur le territoire,
- les passagers de l'aéroport de Pierrefonds.

Les objectifs de l'observatoire :

- Orienter le travail de coordination des acteurs, et appliquer la stratégie de structuration de l'offre touristique,
- Produire des données statistiques liées à l'évaluation économique de l'offre touristique, l'évaluation de la qualité de l'accueil.

De plus, les Offices de Tourisme de la CIVIS pourront demander un accompagnement par une société spécialisée sur l'amélioration de leurs performances sur le rapport Coût / Résultat territorial et mesurer leur contribution à l'économie touristique sur leur territoire.

#### **Le suivi du projet par le biais d'un comité de pilotage**

Depuis quelques années déjà, la collectivité mène une politique d'évolution de l'offre touristique sur son territoire pour développer et structurer le village de Cilaos, le tout dans une démarche participative auprès des divers acteurs locaux du tourisme.

Le comité de pilotage créé dans le cadre du SPÔTT regroupera les partenaires signataires du contrat ou leurs représentants. Il se réunira autant de fois que nécessaire et au moins deux fois par an. Un bilan des actions sera établi afin d'ajuster les engagements de chacun au vu des résultats économiques obtenus.

Des comités techniques ou groupes de travail pourront être instaurés suivant des thématiques de stratégie. Le résultat de ces comités sera composé d'une liste d'actions à mener en cohésion avec les thématiques définies. De façon non exhaustive, de nouveaux partenaires pourront intégrer les partenaires signataires afin de faciliter la mise en œuvre du contrat. Ils devront respecter quelques critères de base :

- Etre en capacité de proposer une ou des activités touristiques de qualité afin de répondre au mieux à la demande touristique.
- Contribuer à l'accroissement de la fréquentation touristique de Cilaos sur toute l'année.
- Développer l'économie locale en créant de nouvelles structures touristiques.

# Clauses contractuelles de gestion du contrat

- **Cession et transmission du contrat**

Le présent contrat de Structuration de Pôle Touristique Territorial ne pourra en aucun cas être cédé, transféré ou transmis à un tiers, à quelque titre que ce soit directement ou indirectement, totalement ou partiellement, à titre onéreux ou gratuit sans accord préalable et express de chaque partenaire signataire.

- **Modifications/ajouts**

Toute modification et/ou ajout du présent contrat de Structuration de Pôle Touristique Territorial fera l'objet d'un avenant écrit signé par chaque partenaire signataire.

- **Conditions de résiliation**

## 1. Résiliation

Le présent contrat de Structuration de Pôle Touristique Territorial pourra être résilié par chacun des Partenaires signataires sous réserve du respect d'un préavis de deux mois par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de résiliation anticipée, les Partenaires Signataires s'engagent à mener à terme leurs actions en cours et à verser, le cas échéant, l'intégralité des sommes dues à ce titre.

## 2. Inexécution fautive

Le présent contrat de Structuration de Pôle Touristique Territorial pourra être résilié par l'un des Partenaires signataires, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations y figurant et/ou de l'une quelconque des obligations inhérentes à l'activité exercée.

A cet effet, en cas de manquements par l'un des Partenaires signataires des engagements réciproque inscrits dans le présent contrat, non réparé dans un délai de 30 (trente) jours suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le/les manquements en cause restée sans effet, les Partenaires signataires pourront résilier le présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception sans qu'il soit besoin de procéder à une autre formalité et sans préjudice de tous dommages et intérêts. En cas de résiliation pour inexécution, les Partenaires Signataires s'engagent à verser l'intégralité des sommes dues au titre des actions déjà réalisées ou en cours.

## 3. Cessation d'activité

Le présent contrat pourra également être résilié en cas de liquidation ou de redressement judiciaire de l'un ou l'autre des Partenaires signataires dans les conditions légales et réglementaires en vigueur et, sous réserve, le cas échéant, des dispositions d'ordre public applicables.

- **Force majeure**

Les partenaires signataires ne peuvent être tenus pour responsable de l'inexécution ou des retards dans l'exécution d'une de leurs obligations prévues au présent contrat « Structuration de Pôle Touristique Territorial » si cette inexécution est due à la force majeure ou cas fortuit. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français ainsi que : les grèves totales ou partielles, lock-out, intempéries, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires, blocage des télécommunications, blocage indépendant de la volonté des Partenaires signataires empêchant l'exécution normale du contrat. Cette liste n'étant pas exhaustive.

Le cas fortuit ou de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat de « Structuration de Pôle Touristique Territorial » pendant toute la durée de son existence. Les obligations ainsi suspendues seront exécutées à nouveau dès que les effets de la (des) cause(s) de non-exécution ou retard auront pris fin, dans un délai qui sera défini d'un commun accord par les Partenaires signataires.

## Cluses contractuelles de gestion du contrat

Dans l'éventualité où un cas fortuit ou de force majeure viendrait à différer l'exécution des obligations prévues au présent contrat, d'une période supérieure à trois mois, chacun des Partenaires Signataires pourra résilier le présent Contrat par courrier recommandé avec avis de réception.

- **Confidentialité**

Dans le cadre de l'exécution des présentes, les Partenaires signataires sont tenus à une obligation de confidentialité. Chacun s'engage à ne divulguer aux tiers, directement ou indirectement, aucun document, connaissances, savoir-faire, renseignements et/ou information concernant l'un des autres Partenaires signataires et ses modalités de fonctionnement dont il aurait pu avoir connaissance ou accès au cours de l'exécution du présent contrat, à moins que lesdites informations confidentielles ne soient tombées dans le domaine public ou que leur divulgation ne soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

Les Partenaires signataires sont tenus à cette obligation pendant toute la durée des présentes et pour une durée de 10 (dix) ans après l'expiration de celles-ci.

Les Partenaires signataires s'engagent également à exiger de la part de leurs préposés et sous-traitants avec lesquels ils seraient amenés à travailler pour la réalisation des actions, la même obligation de confidentialité.

- **Sous-traitance**

Il est entendu entre les Partenaires signataires que pour la mise en œuvre des actions prévues aux présentes et précisées dans le cadre des contrats de Structuration de Pôle Touristiques Territorial ceux-ci se réservent le droit de sous-traiter tout ou partie de leurs obligations, ce que les Partenaires signataires d'ores et déjà.

Il est précisé que les Partenaires signataires assumeront seul la responsabilité de la bonne exécution des prestations ainsi confiée à des tiers.

- **Nullité partielle**

L'annulation de l'une des dispositions des présentes n'entraînerait l'annulation du contrat de Structuration de pôle Touristique Territorial dans son ensemble, que pour autant que la stipulation litigieuse puisse être considérée, dans l'esprit des Partenaires signataires, comme substantielle et déterminante, et que son annulation remette en cause l'équilibre général du présent contrat de Structuration de pôle Touristique Territorial.

## Annexe 1 : Liste des partenaires rencontrés

Dénomination Sociale	Statut	Personnes contactées	Fonction	Contact
DESTINATION SUD REUNION	EPIC	Mr Frédéric VAVELIN	Chargé de Mission – Référént Qualité	<a href="mailto:vavelin.frederic.dsr@gmail.com">vavelin.frederic.dsr@gmail.com</a>
DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES	Service public	Mme Kathy DELBOS	Service Développement économique et des entreprises - Tourisme	<a href="mailto:kathy.delbos@dieccte.gouv.fr">kathy.delbos@dieccte.gouv.fr</a>
MAIRIE DE CILAOS	Service public	Mr Ulrich MAILLOT	Chef de projet AMI	<a href="mailto:ami@ville-cilaos.fr">ami@ville-cilaos.fr</a>
FEDERATION REUNIONNAISE DU TOURISME	Association	Mme Géraldine HUET / Mme Pauline ROGER	Direction de Développement de projets	<a href="mailto:geraldine.huet@ftr.re">geraldine.huet@ftr.re</a>
OBSERVATOIRE REGIONAL DU TOURISME	Service public	Mr Raoul VINCENT	Chargé de Mission	<a href="mailto:r.vincent@reunion.fr">r.vincent@reunion.fr</a>
ILE DE LA REUNION TOURISME	Association	Mme Caroline PAIN	Chargé de Mission	<a href="mailto:c.pain@reunion.fr">c.pain@reunion.fr</a>
OFFICE NATIONAL DES FORÊTS	Service public	Mr Pascal ARNOULD	Responsable Unité Sud-Ouest	<a href="mailto:pascal.arnould@onf.fr">pascal.arnould@onf.fr</a>
PARC NATIONAL	Service public	Mr Yves BARET	Service Appui à l'Aménagement et au Développement Durables	<a href="mailto:yves.baret@reunion-parcnational.fr">yves.baret@reunion-parcnational.fr</a>
CYBERUN	Association	Mr Juanito LIGDAMIS	Président	<a href="mailto:contact.cyberun@gmail.com">contact.cyberun@gmail.com</a>
ASSOCIATION DEVELOPPEMENT RURAL REUNION	Association	Mr David ALAUX	Responsable	<a href="mailto:david.alaux@ad2r.re">david.alaux@ad2r.re</a>

### Structure Porteuse du projet :

**Dénomination sociale :** Communauté Intercommunale des Villes Solidaires du Sud

**Nom, prénom :** Mr Laurent LORION

**Fonction :** Directeur des Affaires économiques et touristiques

**Mail :** laurentl@civis.re

### **Caractéristiques du territoire :**

5 440 Habitants

Surface du territoire : 8 436 ha (Commune) / 37 817 ha (EPCI)

Intercommunalité : CIVIS

Département / Région : La Réunion

Classement au Patrimoine de l'UNESCO : « Pitons, Cirques et Remparts », 2010

### **Objectifs :**

Les objectifs du contrat sont le témoignage concret de la démarche volontaire afin de valoriser durablement le tourisme à Cilaos ; Mais aussi, de révéler toutes les dimensions du projet (son accessibilité, son caractère innovant, son volet social, sa capacité à s'adapter aux évolutions du marché touristique, ...) en associant les divers partenaires locaux et la population autour d'un même projet et d'une stratégie définie.

### **Résumé :**

Le projet de structuration des pôles touristiques territoriaux « Cilaos, le retour aux sources » permettrait à la ville de Cilaos de promouvoir son savoir-faire local, sa culture et son histoire, d'organiser et de professionnaliser la filière touristique. Ce contrat correspond à une politique de valorisation des territoires en s'appuyant sur l'excellence touristique. Cilaos étant un lieu doté de caractéristiques naturelles et culturelles fortes, il est essentiel de le mettre

en avant, puisque le cirque présente de réelles opportunités de développement touristiques durables. Ainsi, l'intérêt de ce dossier est de fédérer l'ensemble des acteurs touristiques, des structures Publics / Privés pour dynamiser la destination par des nouvelles formes de tourisme (Experientiel, ...) et d'activités touristiques (Bien-être, ...).

### **Axes d'actions :**

Axe 1 : Valorisation de l'ensemble du patrimoine culturel et environnemental

Axe 2 : Stimuler une démarche concertée des acteurs touristiques

Axe 3 : Valorisation de l'offre touristique par des services numériques innovants

Axe 4 : Maîtrise durable de l'urbanisation

Axe 5 : Suivi des indicateurs

### **Porteur du projet :**

Mr Laurent LORION, Directeur de Destination Sud Réunion

### **Besoins en ingénierie :**

Dans le cadre de ce projet, l'Etat par le biais de son opérateur Atout France mettra à disposition du Comité de pilotage une aide sous la forme d'un appui en ingénierie, tels que :

- son expérience et son expertise en matière de stratégie et de développement touristique pour améliorer l'attractivité et la compétitivité du cirque de Cilaos

- une méthodologie pour assurer le bon déroulement du projet et le suivi du Comité de pilotage pour la concrétisation du projet.

Dans son accompagnement, Atout France veillera aussi à ce qu'il soit établi dans ce projet :

- une définition pertinente de l'identité du territoire et du positionnement de Cilaos en lien avec le développement économique adéquat
- une feuille de route sur les orientations et les décisions à prendre pour chaque partenaire public / privé et dans leurs actions à mener en faveur de la qualité et de l'innovation, permettant ainsi d'assurer l'adaptation en continue des offres touristiques dans le temps et de maintenir leur compétitivité.
- une dynamique participative et la mise en place de moyens techniques et financiers mutualisés autour du projet
- une véritable visibilité au niveau touristique et sur l'ensemble des retombées économiques auprès des acteurs de Cilaos (professionnels, habitants, élus, porteurs de projets,...)
- une intégration du cirque de Cilaos dans des offres touristiques couplées et des retours d'expérience avec les autres territoires du réseau des contrats SPÔTT.

## Annexe 3 : Présentation du porteur de projet

### L'Organisme

**Nom et raison sociale** : Communauté Intercommunal des Villes Solidaires

**Adresse du siège** : 60 CD 26 97410 SAINT PIERRE – PIERREFONDS

**Tél** : 0262 49 96 00

**Mail** : [accueil@civis.re](mailto:accueil@civis.re)

**Date de création de l'organisme** : 24 juin 1997

**N° SIRET** : 249 740 077 00048

**N° URSSAF** : 234 478 092 601 97S

**Forme juridique actuelle** : Communauté d'agglomération

**Code APE** : 8411Z

**Effectif** : 1060 au 31/10/2016

**Activités principales** : Développement économique, Aménagement de l'espace, Équilibre social de l'habitat, Politique de la ville, Voiries et parcs de stationnement, Protection et mise en valeur de l'environnement et du cadre de vie, Équipements culturels et sportifs

**Responsable dirigeant** : Mr Michel FONTAINE, Président de la CIVIS

### Les Responsables du projet

#### **Responsable ayant le pouvoir de contracter (signataire de la convention)**

**Nom** : Laurent LORION

**Tél** : 0262 49 96 00

**Mail** : [laurentl@civis.re](mailto:laurentl@civis.re)

#### **Responsable administratif et financier et chargé du suivi du dossier à contacter sur le projet**

**Nom, prénom, fonction** : Cédric Sermande, Chef de projet

**Tél** : 0692 15 82 11

**Mail** : [cedric.sermande.dsr@gmail.com](mailto:cedric.sermande.dsr@gmail.com)

*Cachet et Signature*

## Annexe 4 : Les attentes de la clientèle touristique

### Focus : les Allemands



**Les attentes** : bon rapport qualité-prix, une bonne qualité de services et un haut niveau de confort, le respect de l'environnement, l'authenticité

**Les motivations** : un intérêt particulier pour les vacances actives et activités combinées (sport/culture /plage), à la recherche d'expériences authentiques, sensibles à la beauté de la nature, environnement, découverte et dépassement de soi, liberté d'esprit, contacts sociaux, ressourcement, bien-être et d'activités variées.

### Focus : les Indiens



**Les attentes** : très élevées en termes de qualité et des petits détails, à la recherche du meilleur rapport qualité/prix avec une sensibilité pour discount et les gestes commerciaux, la sécurité.

**Les motivations** : recherche d'expériences uniques et originales, voyage en famille, activités destinées aux enfants et aux familles, activités urbaines, nocturnes et le shopping, la recherche de paysages magnifiques et d'itinéraires panoramiques, repos/relaxation, le romantisme.

### Focus : les Sud-africains



**Les jeunes couples, les familles** : ont une préférence pour l'hôtellerie de 3 à 5 étoiles. Sensibles aux prix, à la qualité du service et aux offres promotionnelles. Cette cible accorde de l'importance aux informations et à la technologie. Par ailleurs, les familles sont attirées par les activités de plein air, les plages, l'aventure douce et les parcs de loisirs à thème ou parc animalier.

**Les seniors** : voyagent plus longtemps et privilégient l'hôtellerie 3 à 5 étoiles. Ils sont adeptes du self drive ou des excursions/circuits touristiques. Ce segment est particulièrement attiré par la nature et la gastronomie.

**Les sportifs** : voyagent en groupe et sont intéressés autant par le sport que par le tourisme urbain. Ils optent généralement pour l'hôtellerie et les circuits de groupe incorporant des expériences sportives, des activités et des jeux.

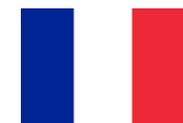
### Focus : les Chinois



**Les attentes** : un très bon rapport qualité/prix, la sécurité.

**Les motivations** : parmi les plus importantes, gagner en prestige, acquérir des connaissances nouvelles, privilégier les marques et le haut de gamme (luxe, vin, shopping), le patrimoine et la culture, l'image et le prestige de la destination.

### Focus : les Français



**Les attentes** : sécurité, rapport qualité/prix, qualité des services et accueil

**Les motivations** : de plus en plus en quête d'une véritable expérience touristique. Ils ont un intérêt grandissant pour la culture dite vivante. Ils sont également en quête de produits multi-activités, de prestations personnalisées et modifiables. Ils sont attirés par les paysages naturels, les activités de pleine nature, l'Art et l'histoire, les offres culturelles événementielles, la gastronomie et l'œnotourisme.

### Focus : la Clientèle locale

**Les attentes** : les packages de produits, l'information pro active, séjours clefs en main, activités diversifiées pour les enfants, activités pour tous les âges, activités atypiques.

**Les motivations** : découverte, ressourcement, occupation des enfants à l'hôtel ou dans les hauts, le professionnalisme des opérateurs.

## ANNEXE 5 : BESOINS EN INGENIERIE ET PREVISIONNEL TOTAL DU PROJET

PARTIE I		VALORISATION ET MARKETING DU TERRITOIRE				
L.0	<b>Contrat de SPôTT</b>		<b>BUDGET</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	Actions	Etude préalable en partenariat avec l'Observatoire Régional du Tourisme	30 000 €	X		
		Analyses des circuits et activités touristiques en lien avec les attentes de la clientèle		X		
		Promotion de Cilaos et établissement de la stratégie touristique		X		
	<b>Contrat de Revitalisation du Centre-Bourg Cilaos</b>		<b>BUDGET</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	Actions	Etude de la Piétonnisation de la Rue du Père Boiteau	100 000 €	X		
L.1	<b>La valorisation de l'ensemble du patrimoine par le biais du Comité de pilotage</b>		<b>BUDGET</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	Actions	Organisation régulière de réunions thématiques associant l'ensemble des acteurs		X	X	X
		Etablissement de la stratégie de développement touristique de Cilaos		X		
PARTIE II		STIMULER UNE DEMARCHE CONCERTEE DES ACTEURS TOURISTIQUES				
L.1	<b>Création de produits touristiques et d'événementiel (Fêtes, Manifestations, Animations, ...) accessibles à tous</b>		<b>BUDGET</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	Actions	Création d'une manifestation annuelle déclinée autour du Bien-être	30 000 €		X	X
		Développer de nouveaux concepts touristiques (Activités méditation, yoga, bio, ...)	15 000 €		X	X
		Création du parcours des maisons classées dans Cilaos	21 000 €	X		
		Création d'une animation de présentation de la RN5	10 500 €		X	
		Actions intergénérationnelles, socioculturelles, éducatives	10 000 €	X	X	X
		Développer de nouveaux concepts touristiques (Activités méditation, yoga, bio, ...)	15 000 €	X	X	X
		Accompagnement des établissements dans la démarche qualité	15 000 €	X	X	X
L.2	<b>Communication sur les produits touristiques et les marques</b>		<b>BUDGET</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	Actions	Création d'ateliers et stages touristiques mensuels autour du Bien-être	30 000 €		X	
		Création de packages thématiques : Séjours Nature, Sport, Famille, Bien-être, Patrimoine	30 000 €		X	
		Mise en place de plans de communication au préalable des manifestations	40 000 €	X		
L.3	<b>Soutien aux professionnels touristiques et porteurs de projets</b>		<b>BUDGET</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	Actions	Soutenir les initiatives en matière de création de produits touristiques	21 000 €	X	X	X
		Accompagnement de projets agrotourisme responsable à travers les cultures (lentilles et vins)	15 000 €	X	X	X
L.4	<b>Accompagnement dans l'obtention de marque et de labellisation</b>		<b>BUDGET</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	Actions	Accompagnement d'établissements et structures touristiques labellisés	15 000 €	X	X	X
		Campagne de sensibilisation des habitants et des professionnels à la démarche qualité	10 000 €	X	X	X
		Obtention du Classement Catégorie I pour les Offices de Tourisme du territoire	5 000 €	X		

PARTIE III		VALORISATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE PAR DES SERVICES NUMERIQUES INNOVANTS					
		Contrat de SPôTT		BUDGET	2017	2018	2019
3.1	Présentation des prestataires touristiques authentiques et des activités de Cilaos par la vidéo						
	Actions	Mise en place d'une géolocalisation des activités touristiques de Cilaos	2 000 €		X		
		Présentation des activités touristiques par des vidéos promotionnelles	5 000 €	X			
	Installation de bornes interactives qui géolocalise les acteurs et les activités touristiques				2017	2018	2019
	Actions	Création de vidéos de présentation des activités touristiques	35 000 €	X	X		
		Création d'un agenda des évènements géolocalisé	1 500 €	X			
		Création de jeux de piste pour découvrir le territoire de Cilaos - Geocatching	20 000 €			X	
		Borne interactive pour l'OTI et Agenda des événements géolocalisés	6 500 €	X			
		Tablettes pour les prestataires touristiques	22 500 €			X	
PARTIE IV		MAÎTRISE DURABLE DE L'URBANISATION					
1.1	Contrat de SPôTT			BUDGET	2017	2018	2019
	Actions	Installation de panneaux d'information et Matérialisation des circuits sur les sites historiques et stratégiques	45 000 €	X			
1.2	Contrat de Revitalisation du Centre-Bourg Cilaos			BUDGET	2017	2018	2019
	Actions	Mise en place d'une plate-forme Multi transports	324 000 €			X	
		Aménagement de pistes cyclables et installation de bornes de recharge pour vélos électriques				X	X
		Acquisition d'un Bus panoramique	140 000 €	X			
		Installation d'une signalétique touristique et indicative de la RN5	380 000 €	X			
		Aménagement et sécurisation des points de vue de la RN5 avec haltes thématiques	300 000 €			X	X
		Création d'un cheminement piéton dans le Bourg	360 000 €	X			
		Création d'une signalétique indicative (Activités touristiques)	88 000 €	X			
PARTIE V		SUIVI DES INDICATEURS ET COMITE DE PILOTAGE					
3.1	Mise en place d'indicateurs d'évaluation des actions sur les trois prochaines années			BUDGET	2017	2018	2019
	Actions	Création d'un Observatoire du tourisme et Mise en place d'outils d'observation et d'analyses de l'activité touristique	90 000 €	X	X	X	
		Evaluation de la qualité d'accueil et de la performance économique du pôle touristique		X	X	X	
		Organisation régulière de réunions thématiques associant l'ensemble des acteurs		X	X	X	