

SIT HERAULT - CHARTE DE RESEAU

Annexe à la convention de participation

Nom du projet	Système d'Information Touristique Hérault (SIT 34)
Gestion de projet	Jérôme Péligny (ADT Hérault Tourisme)
Nom du document	Charte du réseau Document complémentaire au document nommé « convention de participation »

Gestion du document	Date	Description	Vers.
Document applicable	14/11/2008		1.1
Document applicable	01/10/2013		1.2
Document applicable	01/10/2017		1.3
Document applicable	01/01/2018		1.4

SOMMAIRE

I	OBJECTIF DE SIT 34 ET BENEFICIAIRES	3
II	STRUCTURES SUSCEPTIBLES D'APPARTENIR AU RESEAU SIT 34	5
II.1	L'AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE L'HERAULT (ADT) HERAULT TOURISME	5
II.2	LES OFFICES DE TOURISME (OT)	5
II.3	LES STRUCTURES TERRITORIALES (ST)	6
II.4	LES RESEAUX COMPLEMENTAIRES	6
II.5	LES STRUCTURES PARTENAIRES	7
II.6	REMARQUE : MEMBRES INTERFACES	7
III	STATUT DE MEMBRES DU RESEAU SIT 34	8
IV	ORGANE DE GOUVERNANCE ET D'ECHANGE	8
IV.1	PROCESSUS DE GOUVERNANCE	8
IV.2	COMITE DE PILOTAGE DU PROJET SIT 34	8
V	DROITS ET OBLIGATIONS DE HERAULT TOURISME	9
V.1	DELEGATION DE GESTION	9
V.2	BUDGET	10
V.3	MISE EN PLACE DES RESSOURCES	10
V.4	PARTICIPATION A L'ALIMENTATION DES DONNEES	10
V.5	DROITS D'UTILISATION DE L'INFORMATION CONTENUE DANS SIT 34	10
VI	DROITS ET OBLIGATIONS DES MEMBRES	10
VI.1	MISE EN PLACE DES RESSOURCES (MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET MATERIELS)	11
VI.2	PARTICIPATION A L'ALIMENTATION DES DONNEES	11
VI.3	PARTICIPATION AUX ORGANES D'ECHANGES	12
VI.4	DROIT D'UTILISATION DE L'INFORMATION CONTENUE DANS SIT 34	12
VII	SORTIE DU RESEAU	12

INTRODUCTION

Le présent document accompagne la convention de participation au SIT 34 en tant qu'annexe et a valeur contractuelle.

Ce document définit les types de membres susceptibles d'appartenir au réseau.

Il précise les rôles et responsabilités de chacun vis à vis de Hérault Tourisme et vis-à-vis des autres membres du réseau.

Il pose les règles de fonctionnement du réseau et les processus de gouvernance mis en place pour un bon fonctionnement du projet

Ce document est remis à jour chaque début d'année et peut être appelé à évoluer en cours d'année après consultation du Comité de Pilotage du SIT 34 et validation par Hérault Tourisme (Cf. version indiquée en page de garde)

I OBJECTIF DE SIT 34 ET BENEFICIAIRES

L'objectif du SIT 34 est de doter les Offices de Tourisme (OT), les structures territoriales, l'Agence de Développement Touristique (ADT Hérault Tourisme) du Département de l'Hérault et tout autre partenaire membre du réseau, d'un système d'information touristique basé sur le logiciel « Tourinsoft », ouvert, performant et évolutif qui contribue à augmenter et à faciliter la mise en relation des offres touristiques avec les clients et à donner ainsi aux destinations et aux différents territoires de l'Hérault un véritable avantage concurrentiel.

Le SIT 34 s'inscrit dans le Système d'information Touristique informatisé du Languedoc-Roussillon (SITI LR), les deux systèmes sont basés sur une base de données unique et l'Hérault fait partie de la gouvernance de SITI LR.

Les bénéfices du SIT 34 pour les structures membres du réseau sont :

Pour les élus du département et des collectivités concernées (donneurs d'ordre):

- o L'amélioration de la performance des acteurs touristiques (professionnels et institutionnels) du département en mettant à disposition des méthodes de travail communes ;
- o La perception par les professionnels du tourisme de la bonne utilisation des fonds publics avec un objectif de performance et de retour sur investissement.

Pour les décideurs de tous niveaux :

- o Une information facilement exploitable par chacun et largement utilisée (objectif de 100% des OT et organismes de promotion).
- o Une augmentation du nombre de clients, et une augmentation de leur satisfaction vis-à-vis de l'information délivrée grâce au Réseau.
- o Réduction des coûts par la création de synergie et de gain de temps.

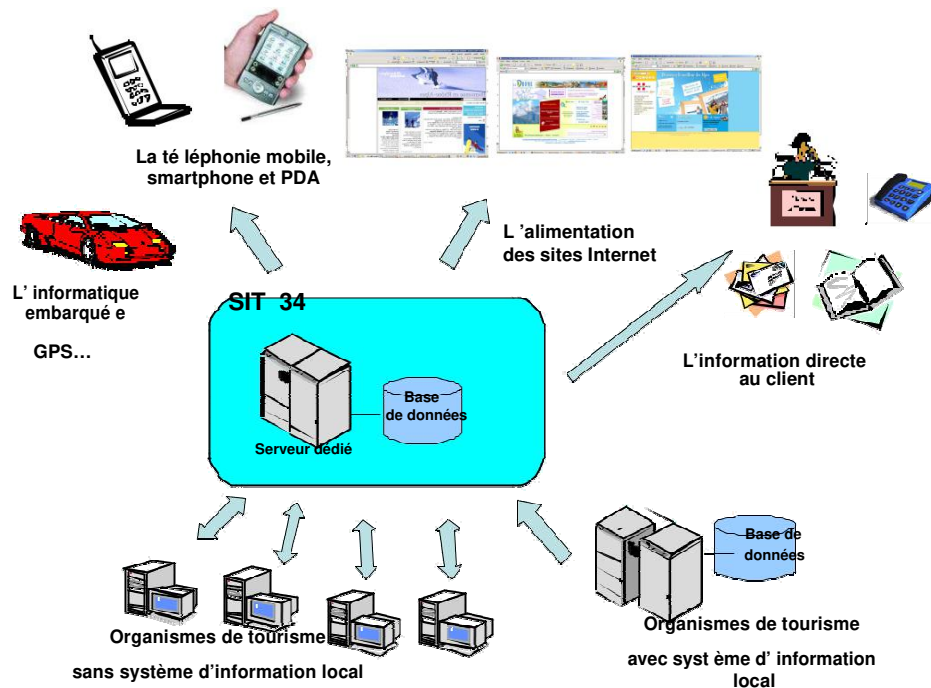
Pour les utilisateurs de tous niveaux :

- o Des données fiables et en temps réel à transmettre aux clients ;
- o Un gain de temps dans la réalisation des tâches (gestion de l'information, mise à jour, saisie, éditions de documents, recherche d'information...)

- o Un échange avec les membres du réseau pour bénéficier de synergies et améliorer méthodes et pratiques.

Le SIT 34 est un système pensé pour s'intégrer dans un environnement d'échanges de données (définition de la notion d'ouverture).

Une partie de ces échanges sont illustrés dans le schéma ci-dessous



II STRUCTURES SUSCEPTIBLES D'APPARTENIR AU RESEAU SIT 34

Est considérée comme une structure susceptible d'appartenir au réseau SIT 34 les structures mentionnées ci-dessous.

II.1 L'AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE L'HERAULT (ADT) HERAULT TOURISME

L'Agence de Développement Touristique (ADT) est une association Loi 1901. Ses missions sont la préparation et la mise en œuvre des politiques touristiques du département. L'ADT est subventionné en majorité par le Conseil Général.

Hérault Tourisme est le maître d'ouvrage du SIT 34 au sens où il reçoit délégation des autres membres pour la gestion globale du SIT 34 visant à l'exploitation et l'évolution du Système d'information touristique.

A cette fin, chaque membre du réseau SIT 34 conclut avec Hérault Tourisme une "convention de participation".

- Hérault Tourisme assure, à ce titre, le pilotage du projet départemental, dans le cadre des relations le liant aux autres structures du réseau.
- Il a en outre la responsabilité de l'animation et de la promotion de SIT 34 sur le département (adhésion au système, organisation des flux de données ...).
- Il est le garant de la qualité de l'information sur l'offre touristique départementale dans le cas où cette offre n'est pas placée sous la responsabilité d'un organisme local ou territorial
- et a un rôle d'alerte relatif à la fiabilité de l'ensemble de l'information sur l'offre produite sur son territoire pour permettre au Comité de Pilotage de proposer des solutions visant à l'amélioration de la qualité de l'information sur cette offre.

Hérault Tourisme participe au comité de pilotage régional du projet qui regroupe la région et les CDT/ADT du Languedoc-Roussillon.

II.2 LES OFFICES DE TOURISME (OT)

Les Offices du Tourisme sont des associations Loi 1901, des EPIC, des SEM, des Régies Municipales ou Communautaires qui dépendent des communes, de communautés de communes, de Communauté d'Agglomération ou de Métropole. Leurs missions sont l'accueil et l'information des touristes, la coordination des acteurs touristiques locaux, ainsi que la promotion touristique du territoire concerné par leur action.

Certains offices ont une mission de commercialisation de produits touristiques et/ou de gestion d'équipements.

Il y a environ 24 Offices de tourisme dans L'Hérault en 2017.

Dans le cadre de SIT 34, les OT sont les garants de la qualité de l'information relative à l'offre touristique située sur leur territoire de compétence, et ce, y compris en cas de délégation de saisie à un tiers (autres organisme de tourisme ou professionnels privés) non-membre du réseau.

Ils ont également, au même titre que Hérault Tourisme, un rôle d'alerte par rapport à la fiabilité de l'ensemble de l'information sur l'offre produite sur leur territoire pour permettre au Comité de Pilotage de proposer des solutions visant à l'amélioration de la qualité de l'information.

II.3 LES STRUCTURES TERRITORIALES (ST)

Sont notamment regroupées sous l'intitulé de structures Territoriales, des Associations de Développement Touristique, des Communautés de Communes, d'Agglomération, des Pays et le Parc Naturel régional du Haut-Languedoc.

Leur mission est le développement et/ou la promotion des territoires. Dans certains cas elles interviennent également, au même titre que les Office de Tourisme, dans l'accueil et l'information des touristes, la coordination des acteurs touristiques locaux, la création et la qualification de l'offre et jouent même parfois un rôle dans la commercialisation de l'offre touristique des territoires concernés.

Dans le cadre de SIT 34, ces structures territoriales sont les garantes de la qualité de l'information touristique sur le territoire où s'exercent leurs compétences, et ce, y-compris en cas de délégation de saisie à un tiers non-membre ou partiellement membre du réseau (ex. : cas des systèmes d'information locaux).

II.4 LES RESEAUX COMPLEMENTAIRES

Sont regroupés sous le nom de réseaux complémentaires, des structures pilotant des systèmes d'information touristique susceptibles de fournir ou d'échanger de l'information avec SIT 34. Ces données sont thématiquement complémentaires à SIT 34 (ex. offre en hébergement : gîtes de France). Ces structures sont généralement équipées de leurs propres outils et de leurs propres processus de collecte de données.

Leur rôle dans le cadre de SIT 34 est la fourniture de données complémentaires à celles déjà existantes dans SIT 34. Ces structures garantissent un même niveau de qualité des données et de l'information que celui contenu dans SIT 34.

Devenant membre à part entière du réseau SIT 34, par la signature d'une convention de participation, ces structures ont les mêmes droits et mêmes devoirs que n'importe quel autre membre du réseau.

Pour ce type de membre, une annexe complémentaire pourra être ajoutée aux documents habituellement contenus dans cette présente convention, spécifiant les types de données échangées, les modalités d'échanges et les éléments budgétaires spécifiques liés au partenariat.

Remarque : Des structures dont le cœur de mission est le développement territorial ou la promotion d'une offre touristique territoriale ne rentrent pas dans cette catégorie et sont considérées, dans le cadre du projet SIT 34, soit comme des structures territoriales (point II.3) ou des Office du Tourisme (point II.2)

II.5 LES STRUCTURES PARTENAIRES

Sont regroupées sous ce terme des structures institutionnelles, des collectivités territoriales (Conseil Général, mairies, préfecture, chambre d'agriculture, CCI...), des associations professionnelles ou institutionnelles agissant en tant que principaux financeurs ou partenaires stratégiques de structures déjà membres de SIT 34 et parrainées par celles-ci.

Le cœur de métier de ces structures n'est pas la promotion touristique de leur territoire ou de leurs membres et elles n'appartiennent donc à aucune des catégories citées précédemment

Leur participation au réseau SIT 34 peut être de nature très variée :

- . L'utilisation de la donnée SIT 34 pour des usages autres que la promotion de la destination (ex : statistiques sur l'offre ...)
- . L'enrichissement ou la fiabilisation de la donnée contenue dans SIT 34 du fait de leur spécialisation (classement des hébergements touristiques, attribution de labels ...)
- . La diffusion de la donnée auprès de leur ressortissant ou usagers (diffusion sur les sites Internet des mairies, des CC et conseil général ...)

Du fait d'un lien fort unissant ces structures à l'un des membres du réseau et à condition d'être validées par Hérault Tourisme et le membre du réseau uni à une telle structure, ces structures ont accès à l'information de SIT 34, pour un usage qui leur est propre, au même titre que n'importe quel autre membre du réseau.

Cependant, n'ayant aucun rôle dans la promotion touristique, ces structures ne peuvent en aucun cas être considérées comme des membres du réseau à part entière et ne participent pas aux organes de gouvernance du réseau.

Ces structures sont signataires d'une « convention de partenariat et de diffusion » adaptée spécifiquement à leur cas et reprenant au minimum les conditions d'usages de la donnée contenu dans le point VII 4.

Exemple de structures partenaires : Conseil Départemental de l'Hérault, Conseil Régional Occitanie, CCI, Préfecture Hérault, Associations de professionnels....

II.6 REMARQUE : MEMBRES INTERFACES

Le statut de membre du réseau SIT 34 n'est pas lié à l'utilisation ou non d'un outil de gestion de l'Information touristique spécifique mais aux rôles et responsabilités assurés par ledit membre vis-à-vis des autres membres du réseau SIT 34.

Première conséquence : un membre SIT 34 utilisant un autre Système d'Informations pour gérer ses données propres, interfacé à l'outil SIT 34 doit, pour devenir membre du réseau SIT 34, signer la présente convention de partenariat et ses annexes.

Deuxième conséquence : le membre « tête de réseau » d'un système d'information interfacé avec l'outil SIT 34 peut également devenir membre du réseau SIT 34 et signer une convention indépendante de ses propres membres ceci, notamment, afin de spécifier ses propres responsabilités (exemple : il peut être le garant du bon fonctionnement technique de l'interfaçage entre les 2 bases, il peut prendre la responsabilité de l'animation de son propre réseau ...). Dans ce cas, une annexe supplémentaire peut être nécessaire.

III STATUT DE MEMBRES DU RESEAU SIT 34

Hérault Tourisme est membre de droit du réseau SIT 34 du fait de son rôle de Maître d'ouvrage et de sa participation au financement des coûts du SIT 34.

Toute autre structure désirant devenir membre du réseau SIT 34 devra signer avec Hérault Tourisme une "convention de participation".

La structure deviendra membre du réseau SIT 34 dès la signature de cette convention par la dernière des deux parties et restera membre du réseau SIT 34 tant que cette convention de participation, ou ses versions ultérieures, resteront en vigueur ou n'auront pas été dénoncées par l'une des parties.

Le réseau SIT34 implique le traitement des données à caractère personnel des clients, contacts, prospects et partenaires des membres du réseau. Au titre du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit règlement général sur la protection des données (RGPD), les membres du réseau SIT34 agissent en qualité de responsables conjoints des traitements mis en œuvre. Par conséquent, la signature de la convention de participation précitée s'accompagne de la signature d'un contrat de responsabilité conjointe, qui matérialise les obligations réciproques des membres du SIT34 au titre de la protection des données à caractère personnel.

IV ORGANE DE GOUVERNANCE ET D'ECHANGE

IV.1 PROCESSUS DE GOUVERNANCE

Hérault Tourisme est le maître d'ouvrage du projet SIT 34. Pour prendre les décisions, Hérault Tourisme pourra s'appuyer sur les propositions du Comité de Pilotage dans le cadre du fonctionnement de ce comité présenté ci-après.

IV.2 COMITE DE PILOTAGE DU PROJET SIT 34

Le Comité de Pilotage est l'organe de suivi et de réflexion relatif à l'évolution du système d'information touristique et au déploiement du système chez les structures membres.

La participation au Comité de pilotage est fondée sur la signature de la convention de participation et sur l'adhésion à la présente charte par les structures membres.

L'adhésion suppose de la part de la structure membre l'acceptation des principes de fonctionnement et de prise de décision au sein du réseau SIT 34, tels que décrits dans la charte.

Le Comité de Pilotage est composé de 10 personnes :

- . le directeur général de Hérault Tourisme (ou son délégataire)
- . le pilote du projet et le responsable informatique de Hérault Tourisme
- . le directeur de 7 Offices de Tourisme (ou leur délégataire).

Le Comité de Pilotage pourra selon les questions à débattre choisir d'inviter à ses réunions tout interlocuteur de son choix appartenant aux structures membres du réseau SIT 34 ou autres personnes ressources.

Les réunions du Comité de Pilotage auront lieu au moins une fois par an, l'organisation et l'ordre du jour relèvent de la responsabilité de Hérault Tourisme.

Tout membre du Comité peut demander la mise à l'ordre du jour d'un sujet de son choix au minimum 15 jours avant la tenue de cette réunion.

Un compte rendu de la réunion sera transmis par Hérault Tourisme aux membres du Comité de Pilotage.

Le Comité de Pilotage a pour mission de soumettre à Hérault Tourisme des propositions qui relèvent de sa compétence en matière :

- . d'évolution du SIT 34 à soumettre au fournisseur,
- . d'actions à mener dans le cadre de l'animation du SIT 34 et de ses membres
- . d'organisation de la collecte des données partagées
- . d'actions à mener en faveur de la qualité des informations
- . de toutes dispositions destinées à améliorer le dispositif

V DROITS ET OBLIGATIONS DE HERAULT TOURISME

V.1 DELEGATION DE GESTION

Par la signature de la convention de participation, les structures membres délèguent à Hérault Tourisme la gestion du projet SIT 34 visant au pilotage, à l'exploitation et l'évolution du SIT 34.

Dans le cadre de sa mission de pilote du projet SIT 34, Hérault Tourisme aura les missions suivantes :

- . Gestion budgétaire des fonds dédiés au projet
- . Relations contractuelles avec le fournisseur du système d'information
- . Suivi du projet informatique :
Hérault Tourisme aura pour mission d'être le représentant unique de la maîtrise d'ouvrage du projet SIT 34 vis à vis du fournisseur du système.
- . Prise de décision relative aux évolutions du SIT 34 (non spécifiques à une des structures membre) à soumettre au fournisseur
- . Prise de décision relative aux solutions opérationnelles à mettre en oeuvre pour répondre aux objectifs du projet.
- . Organiser et coordonner avec les autres membres la collecte des données partagées
- . Animation du réseau SIT 34 et accompagnement des structures membres dans leur utilisation du système et leurs usages des données.
- . Organisation des formations des utilisateurs
- . Représentation vis-à-vis du Comité de Pilotage.
- . Participation au comité de pilotage régional

Cas particulier des demandes d'évolution du SIT 34 spécifique à une structure membre : ce type de demande devra être validé et commandé au fournisseur par Hérault Tourisme. La structure membre devra financer la totalité de la commande passée, elle assurera alors la gestion et la surveillance de l'exécution desdits contrats et en rendra compte aux autres structures membres.

V.2 BUDGET

Le budget alloué au projet est défini chaque année par Hérault Tourisme, il est abondé notamment par l'ensemble des contributions annuelles SIT 34 des structures membres. Il sera présenté chaque année au comité de pilotage SIT 34. Le budget comprend les coûts suivants :

- location de la licence d'exploitation Tourinsoft, maintenances corrective et évolutive, hot-line et hébergement du système
- Formation des utilisateurs
- Animation du réseau SIT 34
- Actions/opérations nécessitant une sous-traitance notamment afin d'améliorer la qualité des données.

V.3 MISE EN PLACE DES RESSOURCES

Hérault Tourisme se doit de mettre à disposition du projet les ressources et moyens techniques, humains et matériels nécessaires : temps en personnel, informations, qualification des données, saisie des informations, tests des fonctionnalités ...

V.4 PARTICIPATION A L'ALIMENTATION DES DONNEES

Hérault Tourisme devra fournir et mettre à jour les données et informations nécessaires à l'alimentation du SIT 34 selon les standards établis pour le projet (standard de données, standard de qualité, modes opératoires ...). et conformément à la répartition de la gestion de l'information définie entre Hérault Tourisme et les autres membres.

V.5 DROITS D'UTILISATION DE L'INFORMATION CONTENUE DANS SIT 34

Toute information contenue dans SIT 34, à l'exception des données non partagées, est susceptible d'être exploitée par Hérault Tourisme pour sa propre action de promotion ou de renseignement au client et ceci sans autorisation préalable d'aucune sorte.

Cas particulier : usage de l'information sur des sites internet ou terminaux mobile (hors sites des membres eux mêmes) :

La diffusion de l'information sur ce type de terminaux, par le biais d'exports automatisés à partir de la base SIT 34 (export XML ou dans un autre format) devra faire l'objet d'une « convention de partenariat de diffusion », à signer par le diffuseur, spécifiant au minimum, les types de données concernées, le périmètre et le cadre de la diffusion, un engagement à mentionner les crédits photos et autres droits de propriété intellectuelle.

Bien que ce type d'accord ne soit pas soumis à validation par le Comité de Pilotage, Hérault Tourisme se doit cependant de signaler un tel accord au Comité de Pilotage, dans un objectif de valorisation de l'action de l'ensemble du réseau.

VI DROITS ET OBLIGATIONS DES MEMBRES

L'appartenance au réseau SIT 34 suppose de la part des membres l'exécution des prestations suivantes et permet en retour un certain nombre de droits.

VI.1 MISE EN PLACE DES RESSOURCES (MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET MATERIELS)

Les structures membres du réseau SIT 34 se doivent de mettre à disposition du SIT 34 et de son gestionnaire (Hérault Tourisme) les ressources et moyens techniques, humains et matériels nécessaires à sa bonne réalisation : temps en personnel, informations, saisie des informations, qualification des données, tests des fonctionnalités ...

Hérault Tourisme se réserve la possibilité, si les ressources mises à sa disposition ne sont effectivement pas conformes à ce qui a été décidé, de recourir à des prestations externes. Le recours à ces prestations externes sera financé par la (les) structure(s) membre(s) qui n'ont pas respecté leur engagement en matière de mise à disposition des ressources.

VI.2 PARTICIPATION A L'ALIMENTATION DES DONNEES

Les structures membres du réseau devront fournir les données et informations nécessaires à l'alimentation du SIT 34 selon les standards établis pour le projet (standard de données, standard de qualité, modes opératoires ...). Toutes les informations ou données introduites dans le réseau SIT 34 devront être conformes à ces standards.

Ces standards devront être maintenus dans le temps et seront régulièrement vérifiés et revalorisés.

Les structures membres qui participent à l'alimentation des données sont responsables de la conformité des données qu'elles collectent.

Le membre qui saisit est responsable de la donnée qu'il saisit.

Elles devront s'assurer de la mise à jour des données communiquées.

Les structures membres du réseau s'engagent à prendre toutes les précautions nécessaires pour que les données transmises soient conformes à la réglementation en vigueur.

Elles s'engagent à ne pas diffuser directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit, des informations ou des données présentant un caractère contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs et à la loi, et plus généralement de nature à porter préjudice aux droits de tiers.

Les structures membres devront s'assurer détenir les droits nécessaires à la communication des informations, données, images, logos, marques, etc. En particulier, les structures membres s'engagent à faire lire et accepter par les fournisseurs d'information les [conditions Générales d'utilisation SIT 34](#) en vigueur. En outre, en cas de fourniture de « créations » ayant une propriété intellectuelle (photos, vidéos...), les structures membres devront faire remplir à chaque fournisseur de créations le contrat de cession des droits en vigueur (disponible [ici](#)).

VI.3 PARTICIPATION AUX ORGANES D'ECHANGES

Les membres se doivent de participer autant que faire se peut aux différentes commissions de travail pour lesquels ils sont sollicités et de rendre leur avis dans les délais impartis.

VI.4 DROIT D'UTILISATION DE L'INFORMATION CONTENUE DANS SIT 34

Toute information contenue dans SIT 34 est susceptible d'être exploitée selon les termes des Conditions générales d'utilisation SIT 34 en vigueur.

Cas particulier : usage de l'information sur des sites internet ou terminaux mobile (hors sites des membres eux-mêmes) :

La diffusion de l'information sur ce type de terminaux, par le biais d'exports automatisés à partir de la base SIT 34 (export XML ou dans un autre format) devra faire l'objet d'une « convention de partenariat de diffusion », à signer par le diffuseur, spécifiant au minimum, les types de données concernées, le périmètre et le cadre de la diffusion, un engagement à mentionner les crédits photos et autres droits de propriété intellectuelle.

Le membre de SIT 34 signataire d'un tel accord a le devoir de signaler au diffuseur la possibilité qui lui est offerte de bénéficier d'un apport en données beaucoup plus large s'il choisit de signer cet accord avec le niveau territorial, départemental ou régional.

Bien que ces accords ne soient pas soumis à validation par Hérault Tourisme ni par le Comité de Pilotage, le membre concerné se doit cependant de signaler ces accords au Comité de Pilotage, dans un objectif de valorisation de l'action de l'ensemble du réseau.

VII SORTIE DU RESEAU

La sortie du réseau ne pourra se faire qu'en fin d'année calendaire et devra être notifiée par la structure sortante au minimum 3 mois avant l'échéance annuelle ou dans les conditions définies dans la Convention de participation.

La structure sortante restera tenue jusqu'à la fin de l'année calendaire en cours de toutes ses obligations définies dans la présente charte et ce y compris ses obligations relatives à la participation financière.

Le réseau, à travers une décision prise par Hérault Tourisme, se réserve la possibilité d'exclure une structure membre si celle-ci ne remplit pas ses obligations telles que définies dans la présente charte et les futures versions de cette charte.