Réseau SIT 34

GUIDE DE VALORISATION SUR LE WEB DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES ET DE LOISIRS ENGAGES DANS LA TRANSITION VERS UN TOURISME PLUS DURABLE, PLUS RESPONSABLE

SOMMAIRE :

1. ENJEUX & OBJECTIFS DU RESEAU SIT 34 EN FAVEUR D'UN TOURISME PLUS DURABLE, PLUS RESPONSABLE
2. DONNEES QUALIFIANT UNE OFFRE DURABLE DANS TOURINSOFT
   - les critères durables
   - Les labels/certifications durables reconnus
   - Les données mobilité
   - Les données handicap
   - la collecte

3. VALORISATION DES OFFRES DURABLES

   3.1 C'est quoi une offre durable pour le Réseau SIT 34 ?

   3.2 Niveaux de valorisation et taux de conformité

   3.3 Afficher les données durables sur mon site web

      3.3.1 Affichage du niveau 1, 2 ou 3 de chaque prestataire touristique et de ses engagements durables, exemples sur le site de HERAULT TOURISME

      3.3.2 Afficher les données durables sur mon site web ? Que demander à mon agence web ?

      3.3.3 Afficher les durées de trajet depuis la gare la plus proche/l'arrêt de bus le plus proche pour chaque prestataire sur mon site web.

      3.3.4 Afficher les données "handicap" de chaque prestataire sur mon site web

1. ENJEUX & OBJECTIFS DU RESEAU SIT 34 EN FAVEUR D'UN TOURISME PLUS DURABLE, PLUS RESPONSABLE

<u>Les enjeux</u> :

- Apporter une contribution à la transition vers un tourisme plus durable et plus responsable dont les enjeux sont connus dans la destination Héraultaise soumise tout particulièrement à des impacts sur les plages, sur les campings en bord de mer, au risque de submersion,

d'inondation, d'incendie et à une gestion de l'eau rigoureuse mais aussi riche d'une biodiversité et de produits locaux à préserver en :

- parlant concrètement à une clientèle sensible à ces enjeux.
- favorisant les mobilités touristiques les moins carbonées.

- Contribuer à une gouvernance partagée de la transition.

Nos objectifs :

- Donner de la visibilité aux engagements éco-responsables concrets de chaque prestataire touristique et de loisirs de l'Hérault dans le monde du numérique du tourisme.

- Mobiliser le réseau d'information touristique SIT 34 au coeur de la donnée touristique descriptive de l'offre en l'adaptant aux enjeux d'un tourisme plus durable et aux besoins d'une valorisation juste et encourageante.

- Informer sur les possibilités de transport les moins carbonés pour se rendre chez un prestataire et pour se déplacer en bus et train durant le séjour.

- Créer une synergie entre les experts d'un tourisme plus durable et plus responsable et les acteurs du monde du numérique du tourisme.

2. DONNEES QUALIFIANT UNE OFFRE DURABLE DANS "*TOURINSOFT*"

Les 44 critères durables :

44 critères caractéristiques d'une offre durable répartis en 8 thèmes peuvent être saisis dans *Tourinsoft* depuis 2024. Ces critères ont été proposés par les personnes expertes de Hérault Tourisme et approuvés par un groupe de travail réunissant les offices de tourisme et Hérault Tourisme.

Les critères se trouvent dans l'onglet *"Tourisme durable" de* Tourinsoft. 3 types de réponses sont possibles : oui/non/non concerné. Ils sont saisis soit par le prestataire touristique lui-même et validés par l'office de tourisme ou par l'office de tourisme.

Pour voir les critères durables : se reporter ci-dessous point 3.3.2, paragraphe "A fournir à votre agence web".

Les 14 labels/certification durables reconnus :

14 labels ou certifications durables reconnus ont été sélectionnés par les experts de Hérault Tourisme. Ces labels et certifications ont été sélectionnés parmi ceux étudiés par ADN Tourisme. Ces labels répondent à tous les objectifs durables importants.

Pour voir les labels/certification durables reconnus : se reporter ci-dessous point 3.3.2, paragraphe "A fournir à votre agence web".

Les données mobilité :

Pour chaque prestataire touristique situé à moins de 40 mn d'une gare, nous avons dans Tourinsoft le nom de la gare la plus proche, le temps de trajet depuis cette gare selon 4 modes de locomotion : à pied, en vélo, en VAE et en voiture.
Pareil pour les arrêts de bus les plus proches, les lignes passant par ces arrêts étant également citées.

Les données handicap :

Dans le réseau SIT 34, il existe 4 niveaux de qualification handicap imbriqués comme des poupées russes les uns par rapport aux autres :

- La marque Tourisme handicap : 4 types de handicap et un descriptif texte pour chacun.
- La distinction "Hérault accessibilité" pour les offres visitées par Hérault Tourisme ne pouvant pas être labelisées TH à ce stade : 4 types de handicap et un descriptif texte pour chacun.
- Les informations déclarées par le prestataire lui-même : 4 types de handicap et un descriptif texte pour chacun.
- Les informations déclarées sur la plateforme nationale officielle "Accès libre" : dans Tourinsoft est présent le code du widget permettant l'intégration sur un site web d'un lien vers Accès libre différent pour chaque offre.

La collecte des critères durables :

La collecte des **critères durables** est réalisée auprès des prestataires touristiques et de loisirs au moins une fois par an par les offices de tourisme lors de la mise à jour annuelle.
La mise à jour des **labels/certifications durables** reconnu est faîte par l'ADT Hérault Tourisme (le plus possible en temps réel).

3. VALORISATION DES OFFRES DURABLES

3.1 C'est quoi une offre durable pour le Réseau SIT 34 ?

3.1.1 Pour le réseau SIT 34, une offre durable doit être :

- saisie dans Tourinsoft,
- renseignée avec les critères durables (onglet "Tourisme durable")
- être en conformité avec au moins 50 % des critères durables importants de sa filière ou bien avoir un label ou une certification durable reconnu.

3.1.2 Pour connaître les offres durables de votre territoire :

- **Pour obtenir la liste des prestataires touristiques ayant renseigné les critères durables :**
  => faire une recherche sur le champ “Taux de conformité (en %)” est supérieur ou égal à 4 » (pour les hébergements)
  => faire une recherche sur le champ “Taux de conformité (en %)” est supérieur ou égal à 5 » (pour les autres types d’offres)

- **Pour obtenir la liste des prestataires du niveau 1, 2 ou 3 :**
  => faire une recherche sur le champ “Niveau= niveau 1” (faire de même pour niveau 2 ou 3).

- **Pour obtenir un tableau/fichier de tous les critères durables de chacun de vos prestataires touristiques :**
  => faire un export excel (menu édition papier) en sélectionnant les recherches ci-dessus qui vous intéressent (après les avoir enregistrées) et en utilisant le modèle d’export multi-bordereaux nommé *“TS BORDEREAUX TOURISTIQUES - critères durables”.*

3.2

Niveaux de valorisation et taux de conformité de chaque professionnel du tourisme

3 niveaux de valorisation ont été définis.
Chaque prestataire touristique peut se voir attribuer le niveau 1, 2 ou 3 de valorisation sur la base d’un taux calculé automatiquement pour chacun en fonction du % de critères durables qu’il remplit. En outre, les labels non retenus pour le niveau 3 sont comptabilisés pour les niveaux 1 et 2 (un point est attribué quel que soit le nombre de labels obtenu).

Un visuel décliné en 3 niveaux illustre la valorisation (voir ci-dessous point 3.3.2 paragraphe “A fournir à votre agence web”)

Le niveau de valorisation et le taux de conformité sont deux données présentes dans Tourinsoft (onglet “Tourisme durable”). Ils sont calculés automatiquement (pas de saisie manuelle).

Comment sont calculés les niveaux 1, 2 et 3 ?
Pour obtenir le **niveau 1 ou 2 de valorisation**, il faut que le prestataire soit en conformité avec un % minimum de critères durables importants (voir tableau ci-dessous) :

	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3
Hébergements	50 à 69 %	Supérieur ou égale à 70 %	Labels et certifications durables reconnus
Restauration	50 à 69 %	Supérieur ou égale à 70 %	Labels et certifications durables reconnus
Lieux de loisirs	50 à 69 %	Supérieur ou égale à 70 %	Labels et certifications durables reconnus
Prestataires d’activité	50 à 69 %	Supérieur ou égale à 70 %	Labels et certifications durables reconnus
Producteurs du Terroir	50 à 69 %	Supérieur ou égale à 70 %	Labels et certifications durables reconnus
Patrimoine culturel	50 à 69 %	Supérieur ou égale à 70 %	Labels et certifications durables reconnus

Ces seuils ont été déterminés sur la base des simulations faîtes entre Juillet et Novembre 2024 en ayant en tête nos deux objectifs de valoriser et d'encourager les professionnels qui s'engagent concrètement.

Le niveau 3 :
Il est réservé aux offres ayant obtenu des labels ou certifications durables reconnus.

Liste des labels/certifications durables donnant accès au niveau 3 : voir ci-dessous point 3.3.2 paragraphe "A fournir à votre agence web"

3.3 Afficher les données durables sur mon site web

3.3.1 Affichage du niveau 1, 2 ou 3 de chaque pro et de ses engagements durables.

Exemple sur le site de Hérault Tourisme

- L'affichage sur le web pour un professionnel atteignant le niveau 1 ou 2, exemple : Capao Beach Hôtel

  Comme cela se voit dans cet exemple, l'affichage comprend :

  - un visuel du niveau atteint (à côté du nom de l'offre). Dans cet exemple, le pro a atteint le niveau 2 sur 3. Au clic sur la mention "Engagements éco-responsables" s'affichent les engagements durables du prestataire touristique regroupés par thème et, à la fin, un pitch explicatif pour info.

  - un bouton bleu plus bas dans la fiche sous les labels. Au clic, les engagements durables s'affichent (notez que les engagements éco-responsables s'affichent même si le prestataire touristique n'atteint aucun des 3 niveaux).

- L'affichage sur le web pour un professionnel atteignant le niveau 3, exemple : Cabiron traiteur
  - La seule différence avec le niveau 1 et 2 est que les engagements éco-responsables ne sont pas listés. A la place, il est indiqué le nom du label ou de la certification obtenu. Au clic, on est envoyé sur le site du label ou de la certification durable concerné. Ainsi le client peut voir tous les critères pris en compte par le label ou la certification en question. L'autre intérêt est qu'un pro ayant un label durable est valorisé même s'il n'a pas renseigné les critères durables dans Tourinsoft.

3.3.2 Comment ajouter les critères durables sur mon site web ?

- Demander à Stéphanie Bernabeu (ADT) d'ajouter les critères durables et le niveau de durabilité atteint aux flux *Tourinsoft* qui alimentent votre site web.

- Auprès de votre agence web :

- Demander d'intégrer sur votre site pour chaque prestataire touristique les balises suivantes présentes dans les flux *Tourinsoft* alimentant votre site :

- Les balises des critères durables
- La balise du niveau (1, 2 ou 3)

Pour cela, votre agence a besoin du nom de ces balises. Ceux-ci vous seront adressés par mail par Stéphanie suite à votre demande (voir ci-dessous point “A fournir à votre agence web”).

- Demander d’afficher le niveau 1, 2 ou 3 sous forme de visuel. Le niveau est une donnée présente dans les flux Tourinsoft (aucune saisie dans Tourinsoft n’est requise, il se calcule automatiquement). Vous pouvez utiliser les visuels du site de Hérault Tourisme (voir ci-dessous point “A fournir à votre agence web”)

- Demander d’afficher les engagements durables saisis avec la valeur “oui”. A la suite, vous pouvez afficher un pitch explicatif (vous pouvez utiliser celui du site de Hérault Tourisme (voir ci-dessous point “A fournir à votre agence web”).
  Attention : les engagements éco-responsables tels qu’ils sont présents dans le flux *Tourinsoft* fournis à votre agence web doivent être renommés. Un renommage est proposé (voir ci-dessous point “A fournir à votre agence web”)

- A fournir à votre agence web :
  - Le mail que vous enverra Stéphanie suite à votre demande (il contiendra notamment le nom des balises à intégrer)
  - Les visuels des niveaux 1, 2 et 3
  - La liste des 44 critères durables renommés pour l’affichage web
  - Liste des liens vers le site web de chaque labels/certification durable reconnu donnant accès au niveau 3 (à intégrer à la place des engagements éco-responsable pour les professionnels du niveau 3)
  - Le pitch pédagogique

3.3.3 Comment ajouter les durées de trajet depuis la gare la plus proche/depuis l’arrêt de bus le plus proche sur mon site web ?

L’idée est d’afficher les données “mobilité” décrites au chapitre 2.

Pour chaque prestataire touristique, il est possible d’afficher le nom des gares les plus proche, le temps de trajet depuis ces gares selon 4 modes de locomotion : à pied, en vélo, en VAE et en voiture. Pareil pour les arrêts de bus les plus proches, les lignes passant par ces arrêts étant également citées.

Exemple d’affichage sur le site de Hérault Tourisme : HOTEL L’ORQUE BLEU *** - SETE (rubrique Accès).

Demander à l’ADT (Stéphanie), l’ajout de la balise “MOBILITE” aux flux *Tourinsoft* alimentant votre site web.
Demander à votre agence web d’intégrer cette balise. Il n’y a pas de règle d’affichage particulière à demander.

De plus, pour être complet, peuvent être affichés également :

- le widget sncf connect (national) à demander à SNCF CONNECT à DL_PARTENARIATSMKG@connect-tech.sncf.

- Le Calculateur d'itinéraire du widget “Lio-tourisme en Occitanie” pour se déplacer une fois sur place.
  URL du widget (la même pour toutes les offres) : Calcul itinéraires et recherche horaires

3.3.4 Comment afficher les données handicap

L’idée est d’afficher les informations “handicap” décrites au chapitre 2.

L’intérêt d’afficher les informations « Handicap » selon des règles (cas de figure) est d’avoir des données provenant de différentes sources sans qu’elles soient redondantes. Egalement, nous multiplions les chances d’afficher des données handicaps pour un maximum d’offres touristiques et de loisirs.

Les données handicap peuvent être affichées sur mon site web pour chaque prestataire touristique selon les règles d’affichage suivantes (actuellement appliquées sur le site www.herault-tourisme.com) :

- Si l’offre est labellisée Tourisme Handicap (nom de la balise renseignée à demander à Stéphanie Bernabeu - ADT) : afficher uniquement ces données-là, exemple PLAGE SARRAIL – PALAVAS, sinon :
- Si l’offre est labellisée Hérault Accessible (nom de la balise renseignée à demander à Stéphanie Bernabeu - ADT) : afficher uniquement ces données-là, exemple CAMPING MUNICIPAL PECH D’AY ** - BALARUC, sinon :
- Si l’offre est renseignée dans Accès libre (balise “AccesLibreHandicap”), rendre accessible ces données sur votre site (3 moyens techniques possibles, voir la procédure en annexe). Exemple sur le site de l’ADT (avec la méthode « widget) LA CIGALIERE – SERIGNAN, sinon :
- Si l’offre est renseignée à oui pour au moins une des balises suivantes :
  - PersonneHandicapeeMoteur
  - PersonneHandicapeeAuditif
  - PersonneHandicapeeMental
  - PersonneHandicapeeVisuel

  afficher les données contenues dans ces balises, sinon :
- Ne pas afficher cette rubrique

ANNEXE : AFFICHAGE SUR VOTRE SITE DES DONNEES HANDICAP DE LA PLATEFORME « *ACCES LIBRE* »

Cette partie est un complément au chapitre 3.3.4 de ce document.

La plateforme institutionnelle *"Accès libre"* contient des données d'accessibilité des personnes en situation de handicap. Ces données portent sur des offres touristiques ayant un statut d'ERP (établissement recevant du public). Elles sont donc une source de données pertinentes et fiables pour certaines offres.

Pour l'affichage de ces données sur votre site :

- Lien vers la documentation *"Accès Libre"*, à transmettre à votre prestataire web svp : https://fabrique-numerique.gitbook.io/acceslibre-technique/guide-de-reutilisation

- Trois moyens s'offrent à votre agence web pour afficher les données *"Accès libre"* :
  - Via un widget (explication dans la documentation)
  - Via une API (explication dans la documentation) Pour

    ces deux premières solutions :

    La balise "`uuid`" présente dans la documentation fait référence à l'identifiant de l'offre Accès Libre. Cette donnée est importée directement dans tourinsoft et la balise sera intégrée dans les modèles de syndication pour que votre prestataire puisse "construire" soit le widget, soit l'affichage via API avec cet identifiant propre à chaque fiche. Il n'est donc pas nécessaire, comme indiqué dans la documentation, de chercher sur la plateforme les ID des offres. Ils sont déjà en base de données tourinsoft.

  - Via une URL (non présenté dans la documentation).

    Pour info, l'ADT a fait le choix de l'affichage via une URL. Pour le site de l'ADT, le widget était trop complexe et pas adaptable, idem pour l'API.

    L'**URL à utiliser est :** https://acceslibre.beta.gouv.fr/uuid/ID ACCES LIBRE HANDICAP/

    Dans cette url, votre agence web devra remplacer ID ACCES LIBRE HANDICAP par la donnée présente dans la balise ID ACCES LIBRE HANDICAP. Chaque syndication contiendra cette donnée.

Exemple d'une url reconstruite par l'agence : https://acceslibre.beta.gouv.fr/uuid/f4fba87c-7f15-42c4-9752-d0b34b1d7d6d/.

Dans cette url, la terminaison " f4fba87c-7f15-42c4-9752-d0b34b1d7d6d" est ajoutée par l'agence.