

Progetto TERRAGIR3

Il Sistema Integrato di Offerta Turistica Esperienziale *Green&Blue*

(SIOTE G&B)

Sommario

Premessa.....	3
Ambito.....	3
Il turismo esperienziale (TE).....	4
Il TE e il contesto	4
Le offerte turistiche esperienziali (OTE) Green&Blu	5
Le OTE e la regia territoriale.....	5
Dalle OTE al SIOTE: il Progetto TerrAgir 3	6
Caratteri Generali del SIOTE	8
Regole di adesione al SIOTE	10

Premessa

Il Documento che ha come tema la descrizione del SIOTE nasce, come esigenza, dal momento di costruzione progettuale. Di fatto lo strumento ambisce ad assurgere come atto conclusivo di un lungo processo che ha visto coinvolti gli stessi partners fin dal 2009, anno di approvazione del primo Progetto TerrAgir. Quattro territori che si identificano con modalità comuni per mostrarsi in modo innovativo nel mondo turistico con le loro offerte territoriali.

Tale sfida, in parte vinta sui singoli territori con la creazione delle “Vetrine delle produzioni agroalimentari di qualità”, manca di una riconoscibilità all'esterno che si intende appunto realizzare con TerrAgir3.

Lo sforzo non semplice di accumulare indirizzi territoriali da sempre sviluppatisi con caratteri "autoctoni" impone la scelta di metodi che, senza mettere in discussione i processi in atto, intercettano opportunamente gli elementi di similitudine adottando scelte che dal progetto si trasferiranno ai singoli territori. Tali elementi, inizialmente non ancora completamente definiti, sono stati gradualmente individuati da tutti i partners nell'ambito del progetto.

La costruzione del SIOTE è stata fortemente influenzata dallo stato di emergenza determinato dalla pandemia di COVID_19, che non solo ha reso più difficili i contatti tra i partner e con le aziende ed ha impedito, di fatto, pressoché tutte le attività di verifica in campo (educational e test di controllo tra gli altri) obbligando ad individuare e mettere in atto attività sostitutive o alternative, ma soprattutto ha ribaltato alcuni dei paradigmi tipici del turismo, anche *green&blue*, ed ha quindi reso necessaria una revisione complessiva di parti importanti del progetto.

Ambito

Il Progetto TERRAGIR3, approvato nell'ambito del Programma IT-FR Marittimo 2014-2020, affronta la sfida comune di aumentare competitività e sostenibilità delle imprese del

turismo nell'area transfrontaliera e nei territori ad elevata fragilità proponendo "offerte organizzate" di esperienze in ambito agro-ambientale e marittimo-ambientale (*Green&Blue*).

Il SIOTE (Sistema Integrato di Offerta Turistica Esperienziale G&B) è una costruzione ideale a cui partecipano tutti i partner progettuali (Liguria, Toscana, Corsica e Prov. Nuoro) di un sistema transfrontaliero integrato, in grado di presentarsi con *offerte turistiche a target "green&blue"*.

La realizzazione del SIOTE è affidata alla componente T.2 del Progetto TERRAGIR3.

Il turismo esperienziale (TE)

Il termine italiano *turismo esperienziale* - *tourisme expérientiel* deriva dall'inglese *experiential travel* o anche *immersive travel*. L'attenzione in questo caso è rivolta all'esperienza di viaggio, a tutte quelle attività culturali, gastronomiche, all'aria aperta che possiamo svolgere durante l'itinerario.

Ma la definizione di turismo esperienziale ha qualcosa in più da aggiungere. Il valore aggiunto che il turismo immersivo offre al viaggiatore è la capacità di creare una relazione con la gente del posto, la cultura e le sue tradizioni.

L'offerta o il pacchetto esperienziale deve essere in grado di **raccontare, visitare e far rivivere fisicamente luoghi ed emozioni legate ad una storia.**

Es.

Un conto è bere un buon bicchiere di vino, altro conto è scoprire in prima persona come quella bottiglia di rosso è stata prodotta: dalla vendemmia all'imbottigliamento. Pigiare l'uva con i piedi, raccogliere i grappoli, veder scorrere il liquido rosso nella botte, tutto questo darà molto più gusto al vostro bicchiere e al suo contenuto.

Il TE e il contesto

Il contesto in cui le nostre aziende operano è di un mercato turistico sempre più in dinamica, costante e rapida evoluzione: mutano le esigenze e le richieste del turista,

cambiano le modalità di vivere il territorio nonché il modo di cercare e accedere alle informazioni così come le modalità di acquisto e prenotazione.

Il turismo aspira a divenire esperienza, i viaggi sono sempre più frequenti e tematizzati e aumenta sempre più la richiesta di personalizzazione e di immersione nella destinazione.

Ciò stimola l'ideazione di **un'offerta cucita sul proprio ospite** che sia unica e differenziante dalla concorrenza, che trasmetta l'autenticità del territorio e le tradizioni storiche del luogo in maniera semplice e naturale.

Il Turismo Esperienziale rappresenta quindi per le aziende, una concreta possibilità di emergere nel mercato e di distinguersi dai competitor tramite l'unicità delle esperienze offerte agli ospiti, superando la competizione sul solo prezzo, che rappresenta una strategia poco sostenibile nel lungo periodo e certamente poco adatta a territorio come quelli del partenariato.

Le offerte turistiche esperienziali (OTE) Green&Blu



Quando più “storie” diverse si riscoprono in un contesto territoriale definito, siamo di fronte ad una vera e propria potenziale **Offerta Esperienziale** territoriale.

Se i connotati distintivi di tali storie sono costituiti dal fatto che esse traggono origine dalla tipicità agroalimentare, dalla tradizione sociale e culturale legata all'ambiente rurale e naturale dei luoghi dell'entroterra e della costa, allo siamo di fronte ad una **Offerta Esperienziale Green&Blue** (G&B).

Se l'Offerta Esperienziale G&B risulta organizzata, valorizzata e gestita in modo sinergico tale da poter essere presentata come vero prodotto turistico, allora siamo di fronte ad una **OTE G&B**

Le OTE e la regia territoriale

Le offerte turistiche tradizionali contraddistinguono fortemente i territori della Toscana, Liguria, Corsica e Prov. di Nuoro ovvero i territori dei partner di progetto, basandosi su una offerta molto forte basata prevalentemente sul mono-prodotto mare e stagione estiva.¹

¹ Il turismo artistico-museale costituisce tipologia turistica non uniformemente caratterizzante il territorio considerato.



Figura 1: Flusso delle azioni previste da TerrAgir3 per la realizzazione delle OTE

- b. Definire accordi di collaborazione con gli operatori dell'intermediazione turistica nazionale e straniera affinché, ricevute dal partner aderente al SIOTE le offerte esperienziali certificate, rispondenti alle linee guida del progetto, inseriscano nella propria proposta commerciale tali offerte turistiche esperienziali rurali. Gli operatori dell'intermediazione turistica dovranno proporre attraverso i loro canali di vendita le offerte sia singolarmente, con la possibilità per l'utente finale di approcciare l'acquisto anche secondo il paradigma del *dynamic packaging*, sia proponendo pacchetti turistici articolati su uno o più giorni. I pacchetti saranno anche visualizzabili on line nell'apposita sezione del sito istituzionale e/o app del partner di progetto.

Projet TERRAGIR3

Le système intégré d'offre touristique expérientielle *Green&Blue*

(SIOTE G&B)

Aperçu

Avant-propos	3
Champ d'application	3
Le tourisme expérientiel (TE)	4
Le TE et le contexte.....	4
Offres de tourisme expérientiel (OTE) Green&Blue.....	5
L'OTE et la gestion du territoire	5
De l'OTE au SIOTE : le projet TerrAgir 3	6
Caractéristiques générales du SIOTE	8
Règles d'adhésion au SIOTE	10

Avant-propos

Le document qui a pour thème la description du SIOTE naît, comme un besoin, dès la construction du projet. En fait, l'instrument vise à devenir l'acte final d'un long processus qui a vu les mêmes partenaires impliqués depuis 2009, l'année d'approbation du premier projet TerrAgir. Quatre territoires qui s'identifient avec des moyens communs pour se montrer de manière innovante dans le monde du tourisme, avec leurs offres territoriales.

Ce défi, qui a été relevé en partie dans les différents territoires avec la création des « Vitrines de produits alimentaires de qualité », ne jouit pas de la reconnaissance extérieure que TerrAgir3 entend obtenir.

L'effort difficile d'unir des adresses territoriales qui se sont toujours développées avec des caractéristiques « autochtones » impose le choix de méthodes qui, sans remettre en question les processus en action, interceptent opportunément les éléments de similitude en adoptant des choix qui, à partir du projet, seront transférés aux territoires individuels. Ces éléments, initialement non encore totalement définis, ont été progressivement identifiés par tous les partenaires du projet.

La construction du SIOTE a été fortement influencée par l'état d'urgence provoqué par la pandémie COVID-19, qui non seulement a rendu les contacts entre partenaires et avec les entreprises plus difficiles et a empêché, en fait, presque toutes les activités de vérification sur le terrain (pédagogiques et test de contrôle, entre autres), forçant l'identification et la mise en œuvre d'activités de substitution ou alternatives, mais surtout a bouleversé certains des paradigmes typiques du tourisme, également de celui *green&blue*, et a ainsi rendu nécessaire la révision de parties importantes du projet.

Champ d'application

Le projet TERRAGIR3, approuvé dans le cadre du Programme maritime IT-FR 2014-2020, relève le défi commun consistant à accroître la compétitivité et la durabilité des entreprises du

tourisme dans l'espace transfrontalier et dans les territoires très fragiles, en proposant des « offres organisées » d'expériences dans les domaines agro-environnementaux et maritimes-environnementaux (*Green&Blue*).

Le SIOTE (Système intégré d'offre touristique expérientielle G&B) est une construction idéale, à laquelle participent tous les partenaires du projet (Ligurie, Toscane, Corse et Prov. Nuoro) d'un système transfrontalier intégré, capable de se présenter avec des *offres touristiques ciblées* « *green&blue* ».

La mise en œuvre du SIOTE est confiée à la composante T.2 du projet TERRAGIR3.

Le tourisme expérientiel (TE)

L'expression « *tourisme expérientiel* » trouve sa source dans les expressions anglaises « *experiential travel* » ou « *immersive travel* ». Dans ce cas, l'accent est mis sur l'expérience du voyage, sur toutes ces activités culturelles, gastronomiques et de plein air que nous pouvons faire pendant l'itinéraire.

Mais la définition du tourisme expérientiel a plus à ajouter. La valeur ajoutée que le tourisme immersif offre au voyageur est la capacité à créer une relation avec les habitants, leur culture et leurs traditions.

L'offre ou le forfait expérientiel(le) doit pouvoir **raconter, visiter et faire revivre physiquement les lieux et les émotions liés à une histoire.**

Par exemple :

C'est une chose de boire un bon verre de vin, mais c'en est une autre de découvrir de première main comment cette bouteille de rouge a été produite : de la récolte à la mise en bouteille. Presser le raisin avec les pieds, cueillir les grappes, regarder le liquide rouge couler dans le tonneau, tout cela donnera beaucoup plus de saveur à votre verre et à son contenu.

Le TE et le contexte

Le contexte dans lequel nos entreprises opèrent est celui d'un marché touristique de plus en plus dynamique, en constante et rapide évolution : les besoins et les demandes des

Projet TerrAgir3 _ Manuel SIOTE - Vers. 1- Page 4 sur 11

touristes changent, tout comme les manières de découvrir le territoire et les modes de recherche et d'accès à l'information, ainsi que les méthodes d'achat et de réservation.

Le tourisme aspire à devenir une expérience, les voyages sont de plus en plus fréquents et thématiques, et il existe une demande croissante de personnalisation et d'immersion dans la destination.

Cela stimule la création d'**une offre sur mesure pour le client**, unique et se démarquant par rapport à la concurrence, qui transmet l'authenticité du territoire et les traditions historiques du lieu de manière simple et naturelle.

Le Tourisme expérientiel représente donc, pour les entreprises, une réelle opportunité de se distinguer sur le marché et de se démarquer par rapport à la concurrence par l'unicité des expériences proposées aux hôtes, au lieu de l'emporter sur les concurrents sur le seul prix, ce qui est une stratégie non durable à long terme et certainement pas adaptée à des domaines tels que ceux du partenariat.

Offres de tourisme expérientiel (OTE) Green&Blue



Lorsque plusieurs « histoires » différentes sont redécouvertes dans un contexte territorial défini, on se trouve devant une véritable **offre expérientielle** territoriale potentielle.

Si la particularité de ces histoires est qu'elles sont issues de la spécificité agroalimentaire, de la tradition sociale et culturelle liée à l'environnement rural et naturel des lieux de l'arrière-pays et de la côte, nous sommes devant une **Offre expérientielle Green&Blue (G&B)**.

Si l'Offre expérientielle G&B est organisée, valorisée et gérée de manière synergique pour pouvoir être présentée comme un véritable produit touristique, alors nous sommes face à une **OTE G&B**.

L'OTE et la gestion du territoire

L'offre touristique traditionnelle distingue fortement les territoires de la Toscane, de la Ligurie, de la Corse et de la province de Nuoro, c'est-à-dire les territoires des partenaires

du projet, sur la base d'une offre très forte basée principalement sur la saison maritime et estivale mono-produit.¹

D'autre part, le territoire transfrontalier considéré présente un grand potentiel touristique inexploré : il s'agit, en effet, d'une zone riche en attractions et en ressources culturelles, historiques et traditionnelles, gastronomiques et alimentaires, avec des environnements préservés. Un terrain idéal pour un tourisme durable et expérientiel, avec des propositions hautement personnalisées et personnalisables.

Cependant, il est nécessaire que les acteurs de ces territoires, aujourd'hui pas tout à fait conscients de ces nouvelles tendances, puissent :

- Connaître les possibilités offertes par le tourisme expérientiel
- Proposer des formes de tourisme expérientiel
- Se promouvoir, à la fois individuellement et sous une forme intégrée et agrégée
- Maintenir une proposition de qualité et durable

Le projet TerrAgir3 est donc axé sur la construction de ces offres particulières, grâce à une méthode commune et coordonnée entre les partenaires et réalisée en synergie entre les acteurs publics et privés des différents territoires. Voici une séquence logique du flux des activités prévues.

De l'OTE au SIOTE : le projet TerrAgir 3

Lorsque des offres de tourisme expérientiel sont faites en commun par différents territoires, en adoptant des critères et des méthodes partagés et uniformément reconnaissables, nous sommes alors face à un véritable système *intégré*, qui identifie une stratégie unique et une volonté de se caractériser.

Le Projet TerrAgir 3 réalise, en substance, la fonction nécessaire de direction pour la construction, en respectant et en valorisant les spécificités et les différences uniques, de prototypes d'Offres touristiques expérientielles différents entre eux mais avec une empreinte reconnaissable, qui permet de les proposer de manière coordonnée et synergique, afin d'intercepter des flux plus larges d'utilisateurs.

¹ Le tourisme artistique et muséal est un type de tourisme qui n'est pas uniformément caractéristique du territoire considéré.

Progetto **TERRAGIR 3 _ Le O.T.E. G&B**



Le OTE G&B saranno organizzate su base territoriale, TerrAgir3 consentirà di creare prototipi, migliorare le offerte esistenti, ecc.. Ogni pacchetto avrà caratteristiche simili e comparabili tra i diversi partner

Le OTE G&B saranno caratterizzate da flussi in entrata e in uscita di aziende e servizi. Lo sviluppo delle OTE riguarderà anche la formazione delle strutture partecipanti, l'introduzione di elementi di innovazione, la formalizzazione delle regole di adesione

La gestione delle OTE costituisce un'attività che parte dalla creazione di nuove offerte e si caratterizza per fasi di monitoraggio, animazione e sviluppo fino alle attività propedeutiche alla promozione commercializzazione

Dovranno essere avviate e mantenute le azioni di promozione commercializzazione. Ogni partner di progetto individuerà tra le opzioni approvate con il presente documento quella più confacente alla sua strategia.

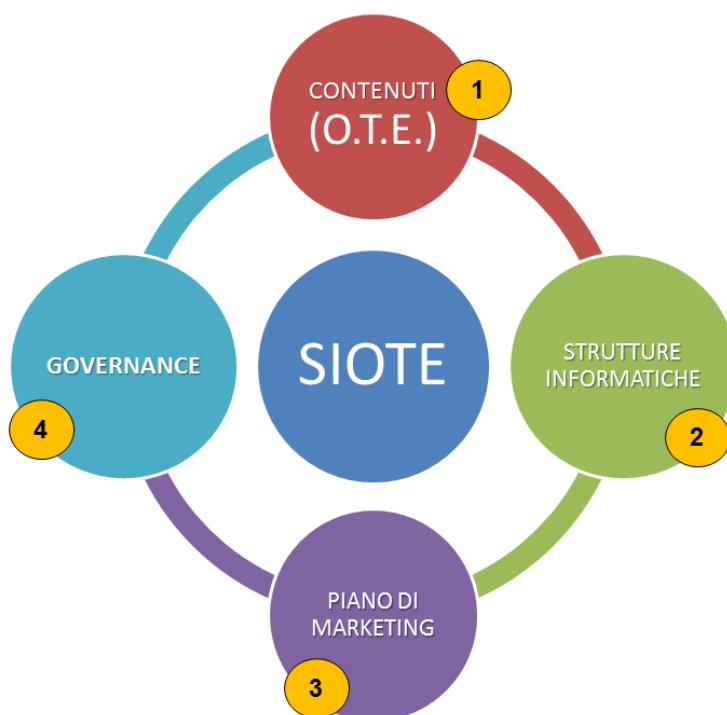
Figure 1: Flux d'actions prévues par TerrAgir3 pour la réalisation des OTE

Caractéristiques générales du SIOTE

Le Système intégré d'offre touristique expérientielle (SIOTE), véritable objectif final du projet TerrAgir3, consiste à « prédisposer, gérer et valoriser des informations particulières d'intérêt touristique commun entre différents territoires ».

L'outil SIOTE est conçu avec quelques caractéristiques générales communes, pour tous les partenaires, et avec une série d'adaptations laissées à la discrétion des partenaires individuels car elles visent à mettre en œuvre/adapter leurs propres systèmes d'information/promotionnels existants.

Figure 2: Schéma structurel du SIOTE



Dans la phase de démarrage du projet, on imagine que le SIOTE est composé des principaux éléments suivants :

1) Contenus

Les contenus informatifs du SIOTE seront constitués des OTE, telles que décrites ci-dessus. Les partenaires de chaque territoire participeront à leur définition et leur construction, sous la forme d'un prototype.

Le type de contenu véhiculé, c'est-à-dire les offres touristiques G&B, aura un format similaire, des normes communes, des cibles similaires, etc., résultat d'une synthèse commune minimale basée sur le partage d'éléments d'information de base, afin de permettre l'échange de bases d'information (nouvelles et existantes) entre les différents partenaires et de générer une offre transfrontalière potentielle.

Cet aspect du SIOTE est traité et mis en œuvre dans le cadre de la composante T2 du projet.

2) Structures (informatique et logistique)

Chaque partenaire du projet, en particulier les partenaires institutionnels, dispose de systèmes informatiques et de plusieurs bases de données concernant les points d'intérêt des OTE. Cet élément du SIOTE est donc l'un des plus **adaptables**, principalement en ce qui concerne tous les aspects techniques/technologiques et organisationnels spécifiques, en fonction des différentes situations afférentes aux différents partenaires et territoires concernés.

C'est précisément le partage des « *équipements initiaux* », structurels et organisationnels, qui est le point de départ pour la construction du SIOTE G&B, dont le but est de garantir, à travers l'adoption de SW de gestion, également prototypiques, pour la promotion et la commercialisation de paquets touristiques, y compris en mode « *Dynamic packaging* », une harmonisation avec les BD régionales.

Cet élément du SIOTE est abordé et mis en œuvre dans le volet T2 du projet TerrAgir3, ainsi que dans le plan de marketing.

Règles d'adhésion au SIOTE

Le SIOTE, comme mentionné ci-dessus, est un système intégré qui part de la collaboration entre les partenaires du projet TerrAgir3, préparé pour être étendu à de nouveaux acteurs, publics et privés intéressés, qui satisfont aux exigences minimales pour être inclus dans le système.

Le respect des règles suivantes est donc essentiel pour l'inclusion dans le SIOTE :

1. Identifier les offres de tourisme expérientiel selon les critères exprimés par le « Plan d'action conjoint » et les « Lignes directrices et critères pour la création d'itinéraires touristiques thématiques et transfrontaliers » (objectif de la composante T1 du projet).
2. Mettre en place un portail et/ou une application dédiée, ou améliorer le *front end* existant, pour présenter, selon les règles de communication fournies par le manuel du projet, l'initiative interrégionale, avec des liens vers des portails dédiés aux expériences *green&blue* des autres partenaires.
3. Identifier l'une des méthodologies suivantes pour réaliser le marketing promotionnel des offres uniques et des paquets constitués et, en outre, avec la possibilité pour l'utilisateur final d'aborder l'achat également selon le paradigme du dynamic packaging :
 - a. adopter une plate-forme en ligne comme système de promotion-marketing qui permet à l'utilisateur final d'identifier en une seule opération un ou plusieurs lieux d'hébergement, un ou plusieurs services, un ou plusieurs produits locaux des destinations touristiques demandées.

La plate-forme propose l'offre de services/produits comme une vitrine qui permet de les insérer dans un panier unique. Outre le moteur de recherche à activer sur les sites Internet de la destination et du gestionnaire du service, le système garantit la disponibilité de solutions spécifiques à intégrer sur les sites Internet des différents opérateurs (avec une logique de « *widgets* ») et garantit l'interopérabilité avec des systèmes tiers, grâce à la disponibilité d'interfaces opérationnelles qui permettent le dialogue avec d'autres plates-formes. La plateforme peut être accompagnée d'une APP spéciale, ou simplement être développée en mode *réactif*, pour permettre une expérience utilisateur facilitée par les systèmes mobiles.

Une ou plusieurs personne(s) autorisée(s) doit(ven)t être identifiée(s) pour gérer cette activité conformément aux réglementations en vigueur en Italie et en France ;

- b. définir des accords de collaboration avec les opérateurs d'intermédiation touristique nationaux et étrangers, afin que, une fois reçues les offres expérientielles certifiées du partenaire adhérant au SIOTE qui sont conformes aux lignes directrices du projet, ils incluent ces offres de tourisme expérientiel rural dans leurs propositions commerciales. Par l'intermédiaire de leurs canaux de vente, les intermédiaires touristiques devront proposer des offres tant individuellement, avec la possibilité pour l'utilisateur final d'aborder l'achat également selon le paradigme du *dynamic packaging*, qu'en proposant des forfaits touristiques sur un ou plusieurs jour(s). Les forfaits touristiques seront également consultables en ligne dans la section appropriée du site Internet institutionnel et/ou de l'application du partenaire du projet.