

GUIDE JURIDIQUE SIRTAQUI



PRÉAMBULE

Les Comités Départementaux du Tourisme (CDT), Agences de Développement Touristique et Comités Régionaux du Tourisme (CRT) ont pour mission de promouvoir le tourisme dans les départements et la région.

Pour cela en Aquitaine, avec le concours de l'Europe, du Conseil Régional et des Conseils Départementaux, le Comité Régional de Tourisme d'Aquitaine, les Comités Départementaux de Tourisme de Dordogne, Landes, Lot-et-Garonne et Béarn-Pays Basque et Tourisme Gironde s'appuient sur une base de données touristiques commune, le SIRTAQUI (Système d'Information Régional Touristique d'AQUitaine).

Pour mettre en place un tel dispositif, les partenaires ont obtenu, dès 2003, des aides de l'Union Européenne et du Conseil Régional d'Aquitaine afin de les accompagner dans le déploiement et le financement du système d'information touristique.

En 2013, l'acquisition de la nouvelle version du progiciel et la récupération des données de la version antérieure, d'un montant de 342 618 €, ont été assurés à :

- 40% par l'Union Européenne (FEADER),
- 40% par la Région Aquitaine,
- 20% par le CRTA et les 5 CDT/ADT.

Ainsi, depuis plus de dix ans, associés au sein du Réseau SIRTAQUI, ils administrent cette base répondant à des exigences de qualité dans la collecte, la saisie, la mise en forme, la mise à jour, la vérification et la diffusion des informations.

Ce guide juridique rappelle les exigences légales de la gestion des données enrichies à celles des données personnelles, de la collecte des données à leur diffusion.

SOMMAIRE

1. QUELQUES DÉFINITIONS.....	3
2. PROPRIÉTÉ ET RESPONSABILITÉ DES DONNÉES	3
3. CRÉATIONS RELEVANT DU CODE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	5
4. GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES	6
5. PROPRIÉTÉ ET DIFFUSION DES STATISTIQUES ACCUEIL	8
6. DIFFUSION DES DONNÉES SUR LES SUPPORTS DES MEMBRES DU RÉSEAU	8
7. DIFFUSION DES DONNÉES SUR DES SUPPORTS DE PARTENAIRES TIERS	9

1. QUELQUES DÉFINITIONS

Dans le cadre de ce document d'application, les termes suivants débutant par une lettre majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, ont la signification qui leur est expressément attribuée ci-après :

- ✓ « CHARTE » : la Charte du Réseau SIRTAQUI, signée par tous les Partenaires.
- ✓ « DONNÉE » : toute information collectée, saisie via le Progiciel et susceptible d'être utilisée et/ou réutilisée. Cela concerne majoritairement des données ayant des finalités touristiques.
- ✓ « OFFRE SIRTAQUI » : ensemble de Données relatives à une activité, un service, un évènement, etc., proposé par un Offreur ; il peut s'agir notamment d'un hébergement, d'un équipement de loisir, d'un site lié au patrimoine, d'un restaurant, d'une fête ou encore d'un établissement institutionnel.
- ✓ « OFFREUR » : personne physique ou morale en lien avec l'économie touristique ; il s'agit notamment d'hébergeurs, de prestataires d'activités, de gestionnaires de sites touristiques, de restaurateurs, etc. ; un Offreur peut alimenter plusieurs Offres SIRTAQUI de types différents, comme un hébergement, un site de dégustation et des manifestations.
- ✓ « PARTENAIRE » : chacune des personnes morales signataires de la Charte, principales initiatrices du Réseau SIRTAQUI ; le signataire de la Convention d'adhésion avec l'Adhérent.
- ✓ « PRODUCTEUR DE DONNÉES » : personne physique ou morale qui collecte et traite des Données ; il est admis qu'une Offre SIRTAQUI mutualisée est coproduite par plusieurs Adhérents et Partenaires.
- ✓ « PROGICIEL » : applicatif informatique de gestion du SIRTAQUI qui permet :
 - la collecte de Données ;
 - l'accès en consultation aux Données ;
 - la gestion des Données (ajout, suppression ou modification) ;
 - la gestion des demandes clients (recherches, statistiques, traitements des demandes, etc.) ;
 - le traitement des Données (diffusion, extraction, traitement statistique, etc.).
- ✓ « RÉSEAU SIRTAQUI » ou « MEMBRES DU RÉSEAU SIRTAQUI » : les Partenaires et les Adhérents, investis dans la mise en commun des Données.
- ✓ « SIRTAQUI » : Système d'Information Régional Touristique d'AQUitaine permettant la mise en commun des Données gérées par le Réseau SIRTAQUI.

2. PROPRIÉTÉ ET RESPONSABILITÉ DES DONNÉES

Chaque Producteur de Données est propriétaire de ses Données et assume les responsabilités liées à leur collecte, saisie, enregistrement, mise à jour, traitement et gestion. À ce titre, chaque Producteur met en œuvre tous les moyens pour assurer la véracité et la cohérence des Données qu'il collecte et saisit, sans pour autant en garantir la fiabilité.

Les CGU SIRTAQUI (Conditions Générales d'Utilisation SIRTAQUI) rappellent en effet à **chaque Offreur qu'il est seul et entier responsable de la qualité et de la complétude des informations qu'il fournit.** Celui-ci garantit par ailleurs au Réseau SIRTAQUI et à son Contact SIRTAQUI qu'il accomplit ses **activités en respect des lois, règles et autorisations qui lui sont nécessaires.**

👉 À noter également

➔ Droits des membres du Réseau SIRTAQUI sur les données fournies par les offreurs

L'Article IV des CGU (Traitement des informations par le Réseau SIRTAQUI) précise les droits des membres du Réseau SIRTAQUI sur les données fournies par les offreurs :

- droit d'adapter un descriptif commercial en fonction des situations géographiques et pour répondre à différents besoins, notamment en matière de référencement sur internet,
- droit de modifier toute donnée présentant des erreurs de forme,
- droit d'ajout à toute offre d'une iconographie réalisée par ses soins, notamment des photos et des vidéos.

L'Offreur, Fournisseur d'informations, peut à tout moment discuter de ses informations avec le Contact SIRTAQUI. Ce dernier peut expliquer ses besoins et exigences et se réserver, ainsi que l'établit l'article IV des CGU, le droit d'intervenir. Ensemble ils peuvent parvenir à un consensus autour d'une charte éditoriale, d'engagements qualité, etc.

➔ Délais de correction des informations

Les CGU stipulent que, pour des raisons techniques, des délais de latence sont envisageables entre le moment de saisie des informations et leur mise en ligne. Cela peut avoir son importance en cas d'erreur ou d'omission.

➔ « Ne pas diffuser »

Cette rubrique permet de stopper la diffusion grand public d'une offre (Ne pas diffuser = Oui). Le champ « Motifs de non-diffusion » donne à chaque membre du Réseau SIRTAQUI les raisons de la suspension de diffusion de l'offre.

- « Fermeture temporaire » : l'offre est en travaux ou en cours de changement de propriétaire, donc inaccessible au grand public.
- « Pas de diffusion commerciale » : le Fournisseur d'informations, comme l'y invite les CGU SIRTAQUI, a stipulé qu'il ne souhaite pas que les membres du Réseau SIRTAQUI assurent la promotion de son offre, par exemple parce son établissement est réservé à certaines clientèles. **Cette consigne doit absolument être respectée.** La fiche doit cependant être saisie en base à des fins d'observation.
- « Pas de réponse au questionnaire » : l'offre n'est pas à jour. Il n'y a donc pas de garantie de qualité de ses données.
- « Pas en règle » : l'offreur ne répond pas à toutes les règles et autorisations qui lui sont nécessaires, il ne doit donc pas être promu.

Cette rubrique est en règle générale remplie par le partenaire.

Chacun est responsable des données qu'il affiche. Il peut donc choisir de poursuivre la diffusion d'une offre à ses risques et ses périls.

Dans certains cas, le maintien de la diffusion peut être légitime, par exemple pour :

- avertir les clients habituels d'une offre de sa fermeture temporaire,
- afficher un site réputé (musée, monument, grand restaurant, ...) que le public s'attend à trouver sur un territoire.

Dans les deux cas, le descriptif commercial doit alors préciser que l'offre n'est pas accessible, et si possible indiquer les raisons de cette fermeture (ex : travaux).

3. CRÉATIONS RELEVANT DU CODE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Outre les Données qu'il collecte, tout Membre du Réseau SIRTAQUI ou Producteur de Données, qui intègre au sein du SIRTAQUI une ou plusieurs **créations telles qu'identifiées au titre de l'article L. 112-2 du Code de la propriété intellectuelle (photographies, textes, vidéos, sons, autres)**, doit **obligatoirement et préalablement obtenir toutes les autorisations lui permettant d'intégrer de telles créations au sein du SIRTAQUI**. À ce titre, la personne recueillant lesdites autorisations s'assure obligatoirement que ces créations ne sont susceptibles d'aucun acte de contrefaçon et que tous les Membre du Réseau SIRTAQUI sont autorisés à les utiliser.

Ces autorisations doivent obligatoirement et clairement stipuler que ces créations seront affichées et diffusées au travers du Réseau SIRTAQUI en leur appliquant la **licence « Creative Commons By-NC-ND 3.0-fr »** ou toute autre version ultérieure de cette même licence. En application de cette licence, les Membres du Réseau SIRTAQUI et tout tiers intéressé sont en droit d'utiliser les créations à condition de citer les noms de leur(s) auteur(s) et sans pouvoir les commercialiser et/ou les modifier. À ce titre, les Partenaires transmettent à toute personne qui en fait la demande des conditions d'autorisation et/ou des conditions générales d'utilisation (CGU).

L'Article X des CGU SIRTAQUI adressées aux offreurs, fournisseurs d'informations SIRTAQUI, rappelle ces conditions de mises à disposition des éléments multimédias :

« Chaque fournisseur d'informations accepte que les tous les éléments objets de propriété intellectuelle qu'il intègre au SIRTAQUI soient mis à disposition sous licence libre Creative Commons By-NC-ND 4.0. Les conditions juridiques applicables à cette licence sont accessible ici : creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr.

Les licences libres Creative Commons permettent notamment d'éviter la procédure de demandes d'autorisation préalables pour la réutilisation, totale ou partielle, des informations insérées dans le SIRTAQUI.

La licence Creative Commons By-NC-ND 4.0 oblige les réutilisateurs à respecter les options suivantes :

- By (Paternité) : indication du nom du propriétaire de la création ;
- NC (Pas d'Utilisation Commerciale) : interdiction d'usage à des fins commerciales de la création ;
- ND (Pas de modifications) : interdiction d'apporter des modifications à la création. »

Cette information doit figurer dans les mentions légales des supports numériques alimentés par le SIRTAQUI (voir point 6).

4. GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES

2.1 Données personnelles du professionnel

Les Données transmises et/ou publiées vers le grand public sont susceptibles de comporter **des noms et/ou des coordonnées de personnes utilisées comme raison sociale, à des fins professionnelles et commerciales**. Dans ce cas, chaque Partenaire et chaque adhérent n'est pas dans l'obligation de procéder à leur anonymisation ni à se conformer aux obligations de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Pour toutes les **autres Données comportant des Données Personnelles, notamment dans la rubrique dite « Qui contacter ? »**, il est rappelé que chaque Membre du Réseau SIRTAQUI est obligatoirement soumis à la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. À ce titre et en dehors des données affichées à des fins professionnelles, commerciales et/ou de raison sociale, les Données ne peuvent être diffusées au grand public que **suite à leur rigoureuse anonymisation**. Les personnes physiques qui auront diffusé ces Données Personnelles non-anonymisées peuvent voir leur responsabilité engagée en cas de réclamation.

2.2 Données personnelles de la GRC

Les Données GRC comportent essentiellement des Données personnelles.

Les Partenaires et les Adhérents ont la propriété exclusive des Données GRC qu'ils collectent dans le Progiciel via différentes opérations, notamment de saisie, d'intégration de tableurs, de formulaires de saisie en ligne, d'imports de fichiers.

Les nouvelles fonctionnalités de TourinSoft liées au e-marketing, avec l'amélioration du mailing électronique et le profiling, vont développer encore les réutilisations des bases de données prospects. Il est vivement conseillé à chaque membre du réseau SIRTAQUI de **faire le nécessaire auprès de la CNIL pour, le cas échéant, y déclarer son fichier**. En effet dans le SIRTAQUI, sauf exception, les données prospects ne sont pas partagées ou bien ponctuellement, et chacun gère les siennes, d'où la nécessité de se mettre chacun en règle.

S'il y a traitement de données prospects et clients (ex : dès lors qu'il est demandé à un prospect de remplir un formulaire pour s'inscrire à une newsletter ou passer une commande de brochures, s'il y a une boutique stockant les informations commerciales), il y a des obligations. Pour savoir lesquelles, consulter l'article en matière de protection des données personnelles de service-public.fr : <http://vosdroits.service-public.fr/professionnels-entreprises/F24270.xhtml>

Le site de la CNIL permet également de définir, selon la nature et l'utilisation des données prospects, s'il faut déclarer une base et si oui, avec quel type de déclaration : <http://www.cnil.fr/vos-obligations/declarer-a-la-cnil/>

Il y a pour les bases prospects du SIRTAQUI trois cas de figures :

- la dispense pour les associations :

<http://www.cnil.fr/vos-obligations/declarer-a-la-cnil/mode-demploi/dispense/mon-secteur-dactivite/mon-theme/mon-fichier/dispense-selectionnee/dec-mode/DISPLAYSINGLEFICHEDISP/dis->

[uid/16/?tx_oxcscnildeclaration_pi1\[sauid\]=0&tx_oxcscnildeclaration_pi1\[tuid\]=0&cHash=53bdd331c999c8e672d1d1a87a2c0044](http://uid/16/?tx_oxcscnildeclaration_pi1[sauid]=0&tx_oxcscnildeclaration_pi1[tuid]=0&cHash=53bdd331c999c8e672d1d1a87a2c0044)

- la déclaration simplifiée (ici le Cerfa à remplir) :

https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_13810.do

- la déclaration normale :

<https://www.declaration.cnil.fr/declarations/declaration/contact.display.action>

La plupart des démarches peuvent être faites en ligne et simplement, en ayant à portée de main les informations sur l'identité de l'organisme déclarant (SIRET, Code NAF/APE).

👉 **Information des prospects/clients de l'utilisation qui sera faite de leurs données**

- Lors de la collecte des coordonnées (formulaire contact, commande de brochures, ...), **mentionner les droits du prospect/client**, signifier le partage éventuel, même ponctuel, de la base de données ainsi constituée :

« Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant (Art. 34 de la loi "Informatique et libertés"). Pour l'exercer, envoyez un e-mail à : *adresse mail à contacter* »

Les données personnelles collectées sur *www.nomdusite.fr* sont exclusivement destinées à l'éditeur du site pour traiter les demandes de l'internaute. Aucune donnée personnelle n'est cédée ou communiquée à un tiers. La base de données ainsi constituée fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). »

ou

« Les données collectées pourront être utilisées pour adresser à l'internaute les offres promotionnelles et newsletters du site et de ses partenaires, ce dès lors que l'internaute a fait part de son accord. »

- Si les coordonnées collectées peuvent être utilisées à **l'envoi d'une lettre d'informations**, demander à l'internaute son choix. La CNIL recommande en effet que le consentement préalable ou le droit d'opposition à l'inscription d'une newsletter soit recueilli par le biais d'une case à cocher. L'utilisation d'une case pré-cochée est à proscrire car contraire à la loi.

« *Si vous voulez recevoir notre lettre d'informations, merci de cocher cette case :* »

- **Lors de l'envoi d'une newsletter, indiquer aux destinataires pourquoi ils reçoivent ce message** (ils doivent l'avoir demandé) et **proposer un lien de désabonnement**. Il s'agit d'un point inscrit dans la législation française (article L34-5 du code des postes et des communications électroniques) : il est en effet obligatoire « d'indiquer des coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci ».

👉 Veiller à bien intégrer ce lien dans les messages e-mails, à le rendre correctement lisible et visible ainsi qu'à tester le bon fonctionnement et la facilité du processus.

👉 L'organisme émetteur doit toujours être facilement identifiable (raison sociale, logo), ces coordonnées faciles à trouver (adresse, téléphone, mël).

Ressources :

<https://www.cnil.fr/fr/la-prospection-commerciale-par-courrier-electronique>

<http://www.dolist.net/respect-des-lois-et-bonnes-pratiques-emailing/>

<http://www.dolist.net/ne-passez-plus-a-cote-des-mentions-a-integrer-dans-vos-messages-e-mails/>

5. PROPRIÉTÉ ET DIFFUSION DES STATISTIQUES ACCUEIL

Les statistiques obtenues aux niveaux départementaux et régional sont de libre diffusion au sein du Réseau SIRTAQUI.

Sauf autorisation préalable expressément donnée par l'Adhérent concerné, les Données statistiques de niveau infra-départemental sont strictement interdites de diffusion au sein du Réseau SIRTAQUI.

6. DIFFUSION DES DONNÉES SUR LES SUPPORTS DES MEMBRES DU RÉSEAU

- **Publicité des financements publics apportés pour le déploiement du Progiciel sur tous les supports alimentés avec des Données issues du SIRTAQUI.**

Toute personne réutilisant et/ou exploitant des Données doit insérer le logo du SIRTAQUI et un lien vers les pages publiques du site internet SIRTAQUI dans tout support de communication dans lequel sont utilisées les Données.

- **Le contenu des mentions légales**

Toute personne morale éditant un site web doit mettre à disposition du public les informations obligatoires suivantes :

- sa raison sociale ou dénomination,
- l'adresse de son siège social,
- son numéro de téléphone,
- son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers,
- le cas échéant, son capital social,
- le nom du directeur ou du codirecteur de la publication (généralement le dirigeant de la société ou de l'association) et le cas échéant, celui du responsable de la rédaction (dans le cas des sites web éditoriaux),
- le nom, dénomination ou raison sociale et adresse et numéro de la société hébergeant le site,
- le numéro de déclaration à la CNIL si le site comporte ou traite des données directement ou indirectement nominatives, et l'usage qui sera fait de ces données (voir point 2.2).

Il est conseillé également de :

- mentionner la source des informations diffusées (voir ci-dessous) et la marche à suivre pour demander une modification/mise à jour/suppression,
- faire référence à l'iconographie du site et à sa propriété intellectuelle, présenter les conditions de réutilisation/reproduction de cette iconographie (voir ci-dessous),
- énoncer les limites de responsabilité du directeur de publication, notamment concernant les hyperliens,
- présenter l'utilisation des cookies s'il y a lieu.

Peuvent aussi s'ajouter des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ou Conditions générales de Vente (CGV) selon la nature du site web.

En ce qui concerne la source des informations » :

« Les informations sur les hébergements, les restaurants, les activités, les visites, les produits et les fêtes et manifestations sont issues du Système d'Information Régional Touristique d'AQUitaine (SIRTAQUI). La base de données régionale des institutionnels du tourisme aquitain est cofinancée par l'Europe, la Région Aquitaine et les départements de la Dordogne, de la Gironde, des Landes, de Lot-et-Garonne et des Pyrénées-Atlantiques. »

En ce qui concerne les photos, vidéos et autres créations (voir point1) :

« Les photos/vidéos/brochures/... des annuaires/pages avec moteur de recherche/... (hébergements, activités, loisirs, visites, ...) sont issues du SIRTAQUI et sont sous licence Creative Commons By-NC-ND 4.0. Leurs réutilisateurs doivent respecter les options suivantes :

- By (Paternité) : indication du nom du propriétaire de la création ;
- NC (Pas d'Utilisation Commerciale) : interdiction d'usage à des fins commerciales de la création ;
- ND (Pas de modifications) : interdiction d'apporter des modifications à la création. »

7. DIFFUSION DES DONNÉES SUR DES SUPPORTS DE PARTENAIRES TIERS

Des modèles de contrats sont disponibles auprès du CRTA et des CDT et dans la médiathèque du Blog SIRTAQUI pour encadrer :

- la livraison unique de données, par exemple l'alimentation ponctuelle d'un support papier,
- la livraison successive de données, via exports de fichier(s) excel ou xml sur un ftp, syndication(s) html ou webservices.

Le contrat signé entre le ou les Membre(s) du Réseau SIRTAQUI concerné(s) et le bénéficiaire des données garantit le respect des droits et obligations de chaque partie.

Le membre du Réseau SIRTAQUI doit cependant veiller au respect des obligations du bénéficiaire des données énoncées dans les modèles de contrats et dans le document d'application concernant la Procédure d'instruction des demandes de réutilisation de données par des tiers au Réseau SIRTAQUI.

Cela comprend notamment l'indication de la source de la Donnée, logo SIRTAQUI avec lien vers une page de présentation du Réseau SIRTAQUI, qui peut être le texte suivant :

- dans les ours des publications papier :

« Données issues du SIRTAQUI, base de données régionale des institutionnels du tourisme aquitains cofinancée par l'Europe, la Région Aquitaine et les départements de la Dordogne, de la Gironde, des Landes, de Lot-et-Garonne et des Pyrénées-Atlantiques. »

- dans les mentions légales :

« Le SIRTAQUI est le Système d'Information Régional Touristique de l'AQUitaine.

Les données sur les hébergements, les activités et les loisirs, le patrimoine, les restaurants et les fêtes et manifestations sont collectées par un réseau de partenaires dans une base de

données commune répondant à des exigences de qualité dans la collecte, la saisie, la mise en forme, la vérification et la diffusion des informations.

Financé avec le concours de l'Europe et du Conseil Régional, piloté par le Comité Régional de Tourisme d'Aquitaine, le dispositif rassemble les Comités Départementaux du Tourisme de la Dordogne, des Landes, du Lot-et-Garonne et du Béarn - Pays Basque et Gironde Tourisme. Ces derniers organisent et gèrent leur réseau.

Le réseau de partenaires réunit aujourd'hui plus de 750 personnes dans les Offices de Tourisme et les filières touristiques (Clévacances, Gîtes de France, Logis de France...). Elles sont à votre service pour vous renseigner.

Retrouvez-nous aussi en ligne :

- www.tourisme.aquitaine.fr - Comité Régional de Tourisme d'Aquitaine
- www.dordogne-perigord-tourisme.fr - Comité Départemental du Tourisme de la Dordogne
- www.tourisme-gironde.fr - Gironde Tourisme
- www.tourismelandes.com - Comité Départemental du Tourisme des Landes
- www.tourisme-lotetgaronne.com - Comité Départemental du Tourisme du Lot-et-Garonne
- www.tourisme64.com - Comité Départemental du Tourisme Béarn – Pays Basque »

**Pour en savoir plus,
merci de contacter votre référent SIRTAQUI**

- En Dordogne : sirtaqui@tourismeperigord.com
- En Gironde : sirtaqui@tourisme-gironde.fr
- Dans les Landes : sirtaqui@cdt40.com
- En Lot-et-Garonne : sirtaqui@tourisme-lotetgaronne.com
- Pour le Béarn-Pays Basque : sirtaqui@tourisme64.com

ou bien la coordinatrice SIRTAQUI au CRTA (sirtaqui@tourisme-aquitaine.fr).