



## CHARTE DE RESEAU

### Système d'information Touristique de la Corse (SITTCO)

## INTRODUCTION

Le présent document accompagne la convention de participation au Système d'Information Touristique Territorial Corse (SITTCO) en tant qu'annexe et a valeur contractuelle.

Ce document définit les types de partenaires susceptibles d'intégrer, à divers niveaux, le réseau de contributeurs-utilisateurs.

Il précise les rôles et responsabilités de chacun vis à vis de l'Agence du Tourisme de la

Corse en sa qualité d'administrateur et vis-à-vis des autres partenaires du réseau.

Il pose les règles de fonctionnement du réseau et du processus de pilotage mis en place pour le bon fonctionnement et l'optimisation du projet.

Ce document est remis à jour périodiquement et peut être appelé à évoluer en cours d'année après consultation du Comité de Pilotage du SITTCO et validation par l'Agence du Tourisme de la Corse (Cf. version indiquée en page de garde.

## OBJET

L'objet du projet de Système d'information Touristique de la Corse (SIT TOURINSOFT CORSE) est de disposer pour la Corse d'un système d'information touristique complet partagé dans un format de donnée compatible « Open Data ».

Sa finalité consiste principalement :

- A observer et analyser les phénomènes touristiques sur notre territoire,
- Fournir des passerelles pour construire mais aussi promouvoir des produits touristiques.

L'adhésion à ce dispositif suppose l'acceptation de l'ensemble des dispositions relatives à la charte de réseau ainsi que définies aux présentes.

# SOMMAIRE

01

INTRODUCTION.....1

02

OBJECTIF DU SITTCO ET BENEFICIAIRES.....1

03

STRUCTURES SUSCEPTIBLES D'INTEGRER LE RESEAU.....2  
L'AGENCE DU TOURISME DE LA CORSE (ATC).....2  
LES OFFICES DE TOURISME INTERCOMMUNAUX (OTI).....2  
LES RESEAUX COMPLEMENTAIRES.....3  
LES STRUCTURES ASSOCIEES.....3  
REMARQUE : PARTENAIRES INTERFACES.....4

04

STATUT DE PARTENAIRE DU SITTCO.....4

05

ORGANE DE GOUVERNANCE ET D'ECHANGE.....5  
PROCESSUS DE GOUVERNANCE.....5  
COMITE DE PILOTAGE DU PROJET SITTCORE.....5

06

DROITS ET OBLIGATIONS DE L'ATC.....5  
ADMINISTRATION.....6  
BUDGET.....6  
MISE EN PLACE DES RESSOURCES.....6  
PARTICIPATION À L'ALIMENTATION DES DONNEES.....6  
DROITS D'UTILISATION DE L'INFORMATION CONTENUE DANS SITTCO.....6

07

DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTENAIRES.....7  
MISE EN PLACE DES RESSOURCES.....7  
PARTICIPATION A L'ALIMENTATION DES DONNEES.....7  
DROIT D'UTILISATION DE L'INFORMATION CONTENUE DANS SITTCO.....7

08

SORTIE DU RESEAU.....8

Le présent document accompagne la convention de participation au Système d'Information Touristique Territorial Corse (SITTCO) en tant qu'annexe et a valeur contractuelle.

Ce document définit les types de partenaires susceptibles d'intégrer, à divers niveaux, le réseau de contributeurs-utilisateurs.

Il précise les rôles et responsabilités de chacun vis à vis de l'Agence du Tourisme de la Corse en sa qualité d'administrateur et vis-à-vis des autres partenaires du réseau.

Il pose les règles de fonctionnement du réseau et du processus de pilotage mis en place pour le bon fonctionnement et l'optimisation du projet.

Ce document est remis à jour périodiquement et peut être appelé à évoluer en cours d'année après consultation du Comité de Pilotage du SITTCO et validation par l'Agence du Tourisme de la Corse (Cf. version indiquée en page de garde).

L'objectif du projet de Système d'information Touristique de la Corse (SITTCO) est de permettre aux organismes de tourisme du territoire, ainsi qu'à d'autres partenaires concernés par le sujet, l'accès à un système d'information touristique dénommé « Tourinsoft » ouvert, performant et évolutif.

Il permettra, par un effet de mutualisation, de disposer d'une vision globale de l'offre et de l'activité touristique territoriale et infra-territoriale et de pouvoir construire des stratégies et actions pertinentes à destination de l'offre et de la demande. Il permettra par ailleurs aux utilisateurs de pouvoir construire et mettre en avant des offres touristiques à destination des clients, pour améliorer la performance promotionnelle.

Les bénéfices du système proposé pour les structures adhérentes du réseau sont :

Pour les élus, les collectivités et leurs établissements (donneurs d'ordre) :

- La mise à disposition d'un outil performant à destination des acteurs touristiques (professionnels et institutionnels) du territoire, en permettant de nouvelles méthodes de travail communes ;
- La perception par les professionnels du tourisme de la bonne utilisation des fonds publics dans un objectif de performance au travers d'un service qui soit adapté au contexte actuel et nouveaux usages et donc plus efficace.

Pour les acteurs décideurs concernés :

- Une information facilement accessible et exploitable par chacun pour de multiples usages.
- Une meilleure information du paysage touristique, qui conduit à une optimisation de l'information et la promotion vers les cibles visées.
- Réduction des coûts par leur mutualisation et la création de synergies
- Un gain de temps par la simplicité apportée par un outil partagé.

Pour tous les utilisateurs :

- Des données fiables et en temps réel à transmettre aux clients ;
- Un gain de temps dans la réalisation des tâches (gestion de l'information, mise à jour, saisie, éditions de documents, recherche d'information...)
- Un échange avec les partenaires du réseau pour bénéficier de synergies et améliorer les méthodes et pratique.

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

#### **L'AGENCE DU TOURISME DE LA CORSE**

L'Agence du Tourisme de la Corse (ATC) est un établissement public local à caractère industriel et commercial. Ses missions sont le développement, la promotion, l'observation du secteur touristique Corse et la coordination des acteurs pour la mise en œuvre de politiques touristiques adaptées au territoire. L'ATC est un établissement de la Collectivité de Corse (CDC).

L'ATC est le maître d'ouvrage du SITTCO au sens où elle est responsable de l'administration du SITTCO visant à l'exploitation et l'évolution du Système d'information touristique qu'elle met à disposition des autres partenaires. Elle constitue donc la tête de réseau ; à cette fin, chaque partenaire, conclut avec l'Agence du Tourisme de la Corse une "convention de participation".

L'Agence du Tourisme de la Corse assure, à ce titre, le pilotage du projet territorial, dans le cadre des relations liant aux autres structures du réseau. Elle a en outre la responsabilité de l'animation et de la promotion du SITTCO sur le territoire (adhésion au système, organisation des flux de données ...). Elle est le garant de la qualité de l'information sur l'offre touristique territoriale et dans ce cas s'engage à compléter une information qui ne serait pas déjà acquise au niveau d'un échelon local.

L'Agence du Tourisme de la Corse 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.

L'ATC anime le comité de pilotage territorial du projet qui regroupe l'ATC et les structures ayant adhéré au SITTCO.

#### **LES OFFICES DE TOURISME INTERCOMMUNAUX (OTI)**

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.

En Corse, les partenaires identifiés sont les 19 OTI disposants de la compétence tourisme donnée par les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale dont ils dépendent respectivement.

A noter que depuis la Loi NOTRe deux différents scénarios de la prise de la compétence tourisme par les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) existent. En effet, les EPCI, en concertation avec les Offices de Tourisme communaux existants sur leur territoire, peuvent choisir entre 2 scénarios, envisageables en fonction de la situation et des particularités touristiques du territoire intercommunal :

- Scénario 1 : une organisation intégrée avec un nouvel et unique Office de Tourisme communautaire avec des Bureaux d'Information Touristique éventuels.
- Scénario 2 : une organisation à plusieurs têtes avec plusieurs Offices de Tourisme lorsque l'EPCI comporte des stations classées de tourisme ou des sites disposant de "marques territoriales protégées".

Dans le cadre de SITTCO, les OTI (ou leur équivalent) 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-partenaire du réseau.

Ils ont également, au même titre que l'Agence du Tourisme de la Corse, un rôle d'alerte sur la fiabilité de l'ensemble de l'information de 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.

### **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 SITTCO. Ces données sont thématiquement complémentaires à SITTCO (ex. offre en hébergement : gîtes de France, ..., agritourisme : bienvenue à la ferme, ...). Ces structures sont généralement équipées de leurs propres outils et de leurs propres processus de collecte de données.

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

Devenant partenaire à part entière du réseau SITTCO, par la signature d'une convention de participation, ces structures entre dans le cadre conventionnel général.

Pour ce type de partenaire, 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.

### **LES STRUCTURES ASSOCIEES**

Sont regroupées sous ce vocable des structures institutionnelles, des collectivités territoriales (Agences et Offices, Mairies, Intercommunalités, Chambres de Commerce, Chambre des métiers, Chambre d'Agriculture, PNRC, Conservatoire du littoral, etc.), des associations professionnelles ou institutionnelles ou des entreprises agissant en tant que principaux financeurs ou partenaires stratégiques de structures déjà membres de SITTCO 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 SITTCO peut être de nature très variée :

- L'utilisation de la donnée SITTCO 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 SITTCO 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 CCI, etc...)

Du fait d'un lien fort unissant ces structures à l'un des partenaires du réseau et à condition expresse d'avoir l'accord de l'Agence du Tourisme de la Corse, ces structures ont accès à l'information du SITTCO, pour un usage qui leur est propre, au même titre que n'importe quel autre partenaire 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 données.

Exemple de structures partenaires : Collectivité de Corse, Agence de Développement Économique de la Corse, Université de Corse, CCI2A, CCI2B, MEDEF, CGPME, Associations de professionnels....

### **REMARQUE : PARTENAIRES INTERFACES**

Le statut de partenaire du réseau SITTCO 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 partenaire vis-à-vis des autres partenaires du réseau SITTCO.

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

Deuxième conséquence : le partenaire « tête de réseau local » d'un système d'information interfacé avec l'outil SITTCO peut également devenir partenaire du réseau 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.

## 04

### STATUT DE PARTENAIRE DU RESEAU SITTCO

L'Agence du Tourisme de la Corse est animatrice de droit du réseau SITTCO du fait de ses missions propres, de son rôle de Maître d'ouvrage et de sa participation au coût et à la gestion du SITTCO.

Toute autre structure désirant devenir partenaire du réseau SITTCO sera tenue à la signature avec l'ATC d'une "convention de participation" assortie de ses annexes.

La structure deviendra partenaire du réseau SITTCO dès la signature de cette convention par la dernière des deux parties et restera partenaire du réseau SITTCO 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 SITTCO implique le traitement des données à caractère personnel des clients, contacts, prospects et associés des partenaires du réseau. Au titre du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit règlement général sur la protection des données (RGPD), les partenaires du réseau SITTCO 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 partenaires du SITTCO au titre de la protection des données à caractère personnel.

## 05

### ORGANE DE GOUVERNANCE ET D'ECHANGE

#### PROCESSUS DE GOUVERNANCE

L'Agence du Tourisme de la Corse est le maître d'ouvrage du projet SITTCO. Pour prendre les décisions, l'ATC pourra s'appuyer sur les propositions du Comité de Pilotage dans le cadre du fonctionnement de ce comité présenté ci-après.

#### COMITE DE PILOTAGE DU PROJET SITTCO

Afin de ne pas multiplier les structures et organes consultatifs, le Comité de Pilotage du SITTCO sera la Commission Observation, commission organique de l'ATC, qui dispose de la possibilité d'intégrer l'ensemble des partenaires du SITTCO, en tant que concernés par les questions d'observation touristique.

Cette disposition n'empêche pas la tenue, autant que de besoin, de Comités Techniques ad hoc, traitants en amont des questions d'amélioration et d'optimisation de l'outil informatique, sous le pilotage de l'Agence. Les participants à ces comités seront définis parmi les partenaires en fonction des sujets techniques traités.

Pour exemples, les comités techniques pourront traiter de sujets tels que :

- L'évolution du SITTCO à soumettre au fournisseur,
- Les actions à mener dans le cadre de l'animation du SITTCO et de ses partenaires
- L'organisation de la collecte des données partagées

- Les actions à mener en faveur de la qualité des informations
- Toutes autres dispositions destinées à améliorer le dispositif.

La participation des partenaires à la Commission Observation, conformément aux règles en vigueur, s'effectuera sur simple demande auprès de la Présidente de l'Agence du Tourisme de la Corse.

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

La Commission Observation, en qualité de Comité de Pilotage, pourra selon les questions à débattre, choisir d'inviter à ses réunions tout interlocuteur de son choix appartenant aux structures partenaires du réseau SITTCO ou autres personnes ressources.

Les réunions du Comité de Pilotage auront lieu au moins une fois par an, sur convocation de l'Agence du Tourisme de la Corse et sur l'ordre du jour qu'elle aura défini.

Tout partenaire 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 l'Agence du Tourisme de la Corse aux partenaires.

## 06

## DROITS ET OBLIGATIONS DE L'ATC

La présente convention ne relève pas d'une convention de prestations de services mais concerne l'adhésion à un SIT partagé et l'autorisation d'utiliser ses interfaces par le biais d'une convention de participation moyennant une contribution financière annuelle sur trois ans.

### ADMINISTRATION

Par la signature de la convention de participation, les partenaires acceptent expressément l'Agence du Tourisme de la Corse comme gestionnaire et exploitant du projet SITTCO et pilotage de sa mise en œuvre et de son évolution.

Dans le cadre de sa mission de pilote du projet SITTCO, l'Agence du Tourisme de la Corse aura les missions suivantes :

- Gestion budgétaire des fonds dédiés au projet et à son évolution,
- Relations contractuelles avec le fournisseur du système d'information,
- Suivi du projet informatique : l'ATC aura pour mission d'être le représentant unique de la maîtrise d'ouvrage du projet SITTCO vis à vis du fournisseur du système,
- Prise de décision relative aux évolutions du SITTCO (non spécifiques à un des partenaires) à soumettre au fournisseur,
- Prise de décision relative aux solutions opérationnelles à mettre en œuvre pour répondre aux objectifs du projet,
- Organiser et coordonner avec les autres partenaires la collecte des données partagées,
- Animation du réseau SITTCO et accompagnement des structures partenaires dans leur utilisation du système et leurs usages des données,
- Organisation des formations des utilisateurs,
- Animation du Comité de Pilotage.

Cas particulier des demandes d'évolution du SITTCO spécifique à un partenaire : Ce type de demande devra être préalablement validé avant commande au fournisseur par l'Agence du Tourisme de la Corse. Le financement de cette demande spécifique sera apprécié en fonction des sujets.

### BUDGET



Le budget alloué au projet global est défini chaque année par l'Agence du Tourisme de la Corse, il tient compte de l'ensemble des contributions annuelles apportées par les partenaires adhérents au système et intègre notamment :

- Mise à disposition de modules spécifiques liés à la location de la licence d'exploitation TOURINSOFT, maintenances corrective et évolutive, hot-line et hébergement du système,
- Animation du réseau SITTCO et dépenses courantes de gestion et déplacements.

Le volet formation de l'outil sera assuré par la Fédération Régionale des Offices de Tourisme à destination de ses ressortissants dans le cadre des dispositifs de formation qu'elle gère. Pour tous les autres partenaires du SITTCO, ils devront mobiliser des mesures spécifiques liées aux fonds et dispositifs de formation professionnelle.

### **MISE EN PLACE DES RESSOURCES**

L'ATC s'engage de mettre à disposition du projet les ressources et moyens techniques, humains et matériels nécessaires : temps en personnel, salle de réunion, informations, qualification des données, saisie des informations, tests des fonctionnalités ...

### **PARTICIPATION A L'ALIMENTATION DES DONNEES**

L'ATC devra fournir et mettre à jour les données et informations nécessaires à l'alimentation du SITTCO 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 l'Agence du Tourisme de la Corse et les autres partenaires.

### **DROITS D'UTILISATION DE L'INFORMATION CONTENUE DANS SITTCO**

Toute information contenue dans SITTCO, à l'exception des données non partagées, est stipulée être exploitée par l'Agence du Tourisme de la Corse pour sa propre action d'observation, de promotion ou autres sans autorisation préalable d'aucune sorte dans la limite des autorisations légales.

Pour le cas particulier de l'utilisation des données par un tiers non-partenaire :

Contexte : Usage de l'information sur les sites internet ou terminaux mobiles appartenant à des tiers non-partenaires.

La diffusion de l'information sur ce type de terminaux, par le biais d'exports automatisés à partir de la base SITTCO (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.

07

## **DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTENAIRES**

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

### **MISE EN PLACE DES RESSOURCES (MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET MATERIELS)**

Les partenaires du réseau SITTCO se doivent de mettre à disposition du SITTCO et de son administrateur (Agence du Tourisme de la Corse) 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 ...

### **PARTICIPATION A L'ALIMENTATION DES DONNEES**

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

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

Les partenaires qui participent à l'alimentation des données sont pleinement responsables de la conformité des données qu'ils collectent et de leurs mises à jour.

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

Ils 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 partenaires devront s'assurer détenir les droits nécessaires à la communication des informations, données, images, logos, marques, etc. En particulier, ils s'engagent à faire lire et accepter par les fournisseurs d'information les conditions Générales d'utilisation SITTCO en vigueur consultables en ligne <https://www.corsica-pro.com/fr/sittco/cgu-fournisseurs-d-information>. En outre, en cas de fourniture de « créations » ayant une propriété intellectuelle (photos, vidéos...), les partenaires devront faire remplir à chaque fournisseur de créations le contrat de cession des droits en vigueur (disponible sur <http://atc.corsica/>).

#### **DROIT D'UTILISATION DE L'INFORMATION CONTENUE DANS SITTCO**

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

Pour le cas particulier de l'utilisation des données par un tiers non-partenaire :

Contexte : Usage de l'information sur les sites internet ou terminaux mobiles appartenant à des tiers non-partenaires.

La diffusion de l'information sur ce type de terminaux, par le biais d'exports automatisés à partir de la base SITTCO (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.

## **08**

### **SORTIE DU RESEAU**

La sortie du réseau emporte rupture de la convention cadre de participation dans les conditions définies dans cette dernière.

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 l'Agence du Tourisme de la Corse, se réserve la possibilité d'exclure un partenaire si celui-ci ne remplit pas ses obligations telles que définies dans la présente charte et les futures versions de cette charte.

Fait à

Le

En deux exemplaires originaux

**Pour**

**L'Agence du Tourisme de la Corse**  
**Madame Angèle BASTIANI**  
**Présidente**

signature

**Pour**

*Nom de la structure partenaire*  
*Représentant de la structure partenaire*  
*Titre*

signature

**VISIT.CORSICA**  
VOUS Y ÊTES DÉJÀ