

Directives de contenu

Dernière mise à jour : 8 mai 2026.

Nous savons que notre communauté de voyageurs accorde de l'importance aux avis et au contenu créés par d'autres voyageurs et par nos partenaires. C'est pourquoi il est important pour nous et pour nos voyageurs que le contenu publié sur notre site et dans notre application soit véridique, utile et sûr.

Tout contenu que vous et d'autres utilisateurs soumettez ou auquel vous contribuez de quelque manière que ce soit, y compris les avis, les photos, les commentaires et les annonces, doit être conforme aux présentes directives. Nous vous encourageons donc à les lire attentivement. Ces directives s'inscrivent dans le cadre de nos politiques et conditions générales, y compris nos Conditions d'utilisation et notre Énoncé de confidentialité, qui définissent plus en détail les conditions dans lesquelles vous nous accordez une licence d'utilisation de tout contenu soumis.

Ces directives sont mises à jour de temps à autre et la date de la dernière mise à jour est indiquée en haut de cette page.

Avis

Résumé

Nous savons à quel point il est important pour nos voyageurs de pouvoir lire des avis fiables. Les avis que vous soumettez sur notre site doivent être véridiques, contenir des renseignements pertinents reflétant votre expérience réelle et suivre les présentes directives de contenu.

Nous modérons tous les avis qui nous sont soumis et nous prenons des mesures raisonnables pour nous assurer que seules les personnes qui ont réservé ou fourni un service de voyage, tel qu'un vol, un séjour, une voiture de location ou une activité, peuvent publier un avis sur leur expérience.

Nous publions et affichons tous les avis (positifs et négatifs), tant qu'ils sont conformes à ces directives.

Les avis qui ne nous ont pas été soumis et qui n'ont pas été vérifiés directement par nous sont clairement identifiés.

Dans certains cas, vous pouvez être en mesure de soumettre des commentaires en temps réel, ce qui signifie que vous aurez la possibilité de fournir immédiatement des commentaires sur votre hôtel, votre vol, votre voiture de location ou toute autre activité réservée sur notre site ou dans notre application.

Modération des avis

Nous avons mis en place une série de processus (outils automatisés et/ou modération manuelle par des humains) que nous utilisons pour repérer les contenus qui ne sont pas conformes à ces directives. Tout avis qui enfreint ces directives ne sera pas publié sur notre site ou dans notre application, ou sera supprimé s'il a déjà été publié. Lorsque les avis sont rejetés par nos processus de modération, l'auteur(e) est informé(e) par courriel que son avis a été rejeté parce qu'il ne respecte pas les présentes directives de contenu. Dans certains cas, l'auteur(e) a également la possibilité de soumettre à nouveau son avis au processus de modération.

Nous ne modifions pas les avis ou les réponses au nom d'un partenaire ou d'un voyageur.

Admissibilité et suppression des avis

Conditions d'admissibilité

Tout avis publié sur notre site ou dans notre application doit répondre aux critères d'admissibilité suivants et nous pouvons rejeter ou supprimer tout avis qui ne répond pas à ces critères :

- Les avis doivent être soumis dans les six mois suivant votre séjour, votre location de voiture ou votre activité. Si vous soumettez plus d'un avis pour le même hébergement, nous utiliserons le plus récent.
- Vous ne pouvez pas évaluer un hébergement dont vous êtes propriétaire, que vous gérez ou auquel vous êtes associé de quelque manière que ce soit.
- Vos avis doivent refléter votre expérience authentique et personnelle et ne doivent pas être générés au moyen de l'IA. Si nécessaire, vous devez nous fournir des preuves satisfaisantes de votre expérience (p. ex. la preuve de votre séjour dans l'hébergement que vous évaluez; ou la preuve que vous n'avez pas pu effectuer votre séjour en raison d'une intervention tardive de la part de l'autre partie).

Faux avis

Les faux avis sont des avis qui ne reflètent pas une expérience de voyage authentique et qui sont soumis dans le but d'induire en erreur ou de manipuler la perception ou le comportement des autres voyageurs. Voici des exemples de faux avis :

- un partenaire d'hébergement fait de la sollicitation pour son propre hébergement ou laisse un avis sur celui-ci;
- un avis soumis en échange d'un paiement, d'une récompense ou d'une prime dans le but de modifier les évaluations d'un hébergement.

Nous n'autorisons pas la publication de faux avis sur notre site. Lorsque nous détectons de faux avis, nous les supprimons de notre site et prenons les mesures appropriées.

Manipulation des avis

Nous ne permettons pas aux voyageurs ou aux partenaires d'utiliser le processus d'avis pour tenter d'extorquer de l'argent ou de manipuler les impressions des avis. Par exemple :

- Les voyageurs ne peuvent pas menacer d'utiliser un avis contre un partenaire pour obtenir des remboursements ou une rémunération supplémentaire.
- Les partenaires ne peuvent pas demander un avis positif en échange d'un remboursement ou demander à un voyageur de modifier un avis afin de recevoir une rémunération supplémentaire.
- Les partenaires ne doivent pas soumettre, ni demander aux voyageurs de soumettre, des avis négatifs sur des concurrents dans le but de réduire leurs notes d'évaluation.

Lorsque nous prenons connaissance d'un tel comportement, nous supprimerons les avis qui ont fait l'objet de manipulation de notre site et prendrons les mesures appropriées.

Mesures incitatives

Il est important pour nous et pour nos voyageurs que les avis soient impartiaux et honnêtes. Les avis doivent provenir directement du voyageur, refléter son expérience unique et être objectifs. Les partenaires ne doivent pas rédiger d'avis au nom des voyageurs ni offrir de mesures incitatives pour encourager les voyageurs à soumettre des avis.

Nous utilisons parfois des mesures incitatives pour encourager les voyageurs à soumettre un avis, notamment un bon de réduction ou des points de récompense à échanger lors d'un voyage à venir. Ces mesures incitatives sont offertes qu'un voyageur ait soumis un avis négatif ou positif. Lorsqu'un voyageur a reçu un incitatif pour soumettre son avis, nous l'indiquons clairement sur l'avis publié.

Nous n'autorisons pas la publication sur notre site d'avis rédigés en échange d'un incitatif dissimulé. Lorsque nous détectons de tels avis, nous les supprimons de notre site et prenons les mesures appropriées.

Suppression des avis

Un voyageur ou un partenaire peut communiquer avec le service à la clientèle pour supprimer ses avis ou réponses publiés.

Nous pouvons rejeter ou supprimer des avis et des réponses de partenaire à des avis dans les circonstances suivantes :

- l'avis ou la réponse contient des données à caractère personnel concernant une autre personne, par exemple son nom complet ou son adresse;
- l'avis ou la réponse s'est avéré(e) être un faux ou a été fourni(e) de manière frauduleuse; ou
- l'avis ou la réponse est offensant(e), illégal(e) ou contient du contenu interdit tel que défini dans ces directives.

Nous ne supprimons pas les avis simplement parce qu'ils sont négatifs.

Nous ne supprimons pas les avis sur les hébergements où un voyageur a tenté de séjourner ou de participer à son activité. Par exemple, :

- Un voyageur ne s'est pas vu offrir de chambre ou n'a pas pu accéder à l'hébergement.
- Le voyageur est parti plus tôt que le jour de départ prévu.
- La réservation du voyageur a été annulée en milieu de séjour ou d'activité.
- La réservation du voyageur a été annulée par le partenaire d'hébergement dans les 24 heures avant l'arrivée.

Avis sur les services de voyage

Avis sur les hébergements

Si vous avez réservé un hébergement sur notre site, nous vous enverrons un courriel ou une notification vous invitant à évaluer votre séjour. Vous pouvez évaluer un hébergement si vous y avez séjourné ou si vous vous y êtes rendu, mais que vous n'y avez pas séjourné. Vous pouvez également évaluer un hébergement si votre réservation a été annulée par le partenaire d'hébergement dans les 24 heures avant votre arrivée.

Si vous ne terminez que certaines parties de l'avis, comme les scores secondaires pour la propreté ou les services, l'évaluation partiellement terminée nous sera soumise automatiquement pour publication après 21 jours.

Score

Les voyageurs peuvent attribuer un score global à l'hébergement qu'ils évaluent sur une échelle simple de 1 à 5. Pour obtenir le score des hébergements que nous affichons, nous convertissons tous les scores reçus en une note sur 10, puis nous additionnons tous les avis publiés et divisons ce résultat par le nombre total des scores des avis publiés.

Les voyageurs peuvent également soumettre des scores secondaires pour des aspects et des caractéristiques propres à un hébergement ou à un séjour, tels que la propreté, le personnel, le déjeuner ou l'emplacement. Les scores globaux et ces scores secondaires sont soumis par les voyageurs séparément, de sorte qu'ils peuvent être différents.

Pour garantir que les avis sont pertinents et utiles pour les voyageurs, nous supprimons les avis sur les hébergements après trois ans (sauf dans les cas où un hébergement n'a qu'un nombre limité d'avis).

Réponses des partenaires

Les partenaires d'hébergement peuvent répondre aux avis. Ils peuvent ainsi répondre aux questions soulevées et souligner les mesures correctives ou les améliorations qu'ils ont apportées à l'hébergement. Nous ne permettons pas aux partenaires d'hébergement d'entrer directement en communication avec les personnes ayant rédigé les avis. Les réponses des partenaires sont soumises au même processus de modération que les avis des voyageurs.

Lorsqu'un partenaire d'hébergement, d'activité ou de location de voiture estime sincèrement qu'un avis ne respecte pas les critères et les exigences énoncés dans les présentes directives, il peut soit nous soumettre un formulaire de contestation d'un avis à l'aide de ses outils de services aux partenaires, soit communiquer avec le service à la clientèle. Nous pouvons également prendre en considération les demandes de suppression d'avis présentées par des partenaires d'hébergement lors d'un changement de propriétaire ou de l'achèvement de travaux de rénovation importants.

Vrbo

Pour les avis sur les propriétés de vacances soumis sur nos sites ou dans notre application Vrbo, notre processus de modération prévoit certaines particularités. Nous utilisons un « système d'avis offert aux deux parties », selon lequel :

- une fois que le voyageur ou le partenaire a soumis un avis, l'autre partie dispose de 14 jours pour rédiger le sien;
- nous publions chaque avis (à condition qu'il soit conforme à nos directives de contenu) en même temps;
- si, 14 jours après la soumission du premier avis, l'autre partie n'a pas soumis son propre avis, nous publierons l'avis soumis (et aucun autre avis ne pourra être soumis en rapport avec le séjour).

Transfert des avis Vrbo

Les partenaires de Vrbo peuvent demander le transfert d'avis historiques à leur annonce d'hébergement Vrbo pour le même hébergement s'ils achètent ou acquièrent les droits de gestion de l'hébergement. L'autorisation de l'ancien propriétaire ou gestionnaire n'est pas requise pour le transfert. Tout transfert d'avis sera pour tous les avis, qu'ils soient positifs ou négatifs.

Si les avis sont transférés conformément à cette procédure, nous indiquerons clairement que les avis transférés se rapportent à une gestion ou à un hébergement différent.

Avis sur la location de voitures

Si vous avez réservé une voiture de location, nous vous enverrons un courriel ou une notification vous invitant à évaluer votre expérience après avoir pris en charge votre véhicule.

Nous demandons aux voyageurs s'ils ont eu une expérience positive ou négative en ce qui concerne la prise en charge et l'utilisation du véhicule. Nous créons ensuite un score cumulatif basé sur les commentaires positifs et négatifs liés à ces deux points.

Les voyageurs peuvent également soumettre un score positif ou négatif pour des aspects précis de leur location, tels que le lieu et l'heure de la prise en charge et l'état du véhicule. Les scores globaux et ces scores secondaires sont soumis par les voyageurs séparément, de sorte qu'ils peuvent être différents.

Nous affichons généralement le pourcentage global des évaluations des clients positives pour les agences de location de voitures, en fonction des locations effectuées auprès de ces agences. Pour garantir que les avis sont pertinents et utiles pour les voyageurs, nous supprimons les avis sur les voitures de location après 12 mois.

Avis sur les attractions et activités à proximité

Si vous avez réservé une activité, nous vous enverrons un courriel ou une notification après la fin de l'activité vous invitant à évaluer votre expérience.

Les scores globaux ou généraux des avis correspondent à une simple moyenne de tous les scores finaux associés aux avis publiés.

Avis non vérifiés

Nous pouvons parfois afficher des avis et des scores qui ne nous ont pas été soumis directement et qui n'ont pas été vérifiés par nos soins.

Vrbo

Certains avis publiés sur Vrbo proviennent de voyageurs soumettant un avis directement à l'un de nos partenaires d'hébergement hors de notre site, sans avoir recours à nos processus, ou soumis à Vrbo conformément à un processus de modération antérieur. Ces avis ne sont pas vérifiés dans le cadre des processus de modération décrits dans les présentes directives. Nous pouvons tout de même afficher ces avis, mais, pour pouvoir être publiés, ils doivent :

- provenir d'un partenaire d'hébergement, qui est tenu de partager avec nous uniquement les avis vérifiés qui respectent nos directives de contenu; ou
- être soumis à Vrbo conformément à notre processus de modération antérieur, qui exigeait un code de réservation valide provenant d'une réservation effectuée auprès de l'un de nos partenaires d'hébergement.

Chacun de ces types d'avis Vrbo est clairement indiqué dans notre section consacrée aux avis.

Avis sur les activités de Viator et Get Your Guide

En plus de nos avis vérifiés sur les activités, nous affichons quelques avis sur des activités recueillis en partenariat avec les sites Web de voyage bien connus Viator et Get Your Guide. Bien que nous ne procédions pas à la vérification des avis provenant de Viator et de Get Your Guide, ils doivent respecter nos directives de contenu pour être publiés sur notre site ou notre application.

Ces avis sont clairement identifiés comme provenant des sites de Viator ou de Get Your Guide dans notre section consacrée aux avis.

Scores provenant d'autres sites Web de voyage

Certains hébergements, notamment ceux qui sont nouveaux sur notre site, n'ont pas encore reçu d'avis de la part de nos voyageurs qui ont réservé sur notre site ou notre application. Pour ces hébergements, nous afficherons un score moyen basé sur les avis d'autres sites de voyage tiers réputés jusqu'à ce que les hébergements reçoivent un avis sur notre site. Nous n'affichons aucun contenu écrit d'avis provenant de ces autres sites Web.

Nous ne pouvons pas vérifier les avis d'autres sites pour confirmer s'ils répondent à nos critères. Cependant, ces scores sont importés de sites Web de voyage tiers réputés. Si une note sur 5 est attribuée à un avis, nous la doublons pour la faire correspondre à notre système de score des avis.

Tous les scores des avis importés depuis un site de voyage tiers sont clairement indiqués dans notre section consacrée aux avis.

Directives de contenu générales

Contenu interdit

Nous n'autorisons aucun contenu trompeur, nuisible ou offensant sur notre site ou dans nos applications. Le contenu que vous soumettez pour publication ne peut pas inclure les éléments suivants :

- du contenu qui n'a pas de lien direct avec son objectif (p. ex. les annonces d'hébergements doivent uniquement concerner l'hébergement en question; les annonces d'hébergements ne doivent pas diriger les utilisateurs vers des sites Web tiers; et la description de votre profil doit uniquement se référer à vous);
- du contenu faux ou fourni frauduleusement;
- de la publicité pour d'autres utilisateurs (p. ex. des invitations à réserver d'autres hébergements);
- tout contenu que vous n'avez pas le droit légal de publier;
- des propos grossiers ou tout autre contenu inapproprié (tel que les contenus pornographiques, obscènes, blasphématoires, illégaux, offensants, insultants, discriminatoires, choquants, menaçants, incitant à la violence ou à la maltraitance, représentant la nudité ou des activités sexuelles, ou qui ne sont pas adaptés à un public familial);
- des photos ou des renseignements concernant des enfants ou des tiers dont vous n'avez pas le consentement (ou le consentement d'un parent ou d'un tuteur légal/une tutrice légale si l'enfant a moins de 18 ans);
- des données personnelles, telles que des numéros de téléphone, des détails de la carte de crédit, des adresses physiques, des adresses courriel, ou des renseignements qui peuvent être liés à une personne en particulier;
- des tarifs d'hébergement, des gammes de tarifs ou d'autres renseignements relatifs à la tarification dans les avis;
- des balises HTML, des adresses URL ou des #mots-clics;
- des citations provenant de sites Web, de livres, de magazines, de journaux ou d'autres sources;
- du contenu illégal ou qui enfreint les droits d'auteur, les marques de commerce ou tout autre droit de propriété intellectuelle ou autre d'une autre personne.

Veillez noter que nous nous réservons le droit, à notre discrétion raisonnable, de décider si le contenu est approprié dans tous les cas. Nous pouvons choisir de ne pas publier ou de supprimer tout contenu qui n'est pas conforme aux exigences énoncées dans ces directives (ou que nous, pour quelque raison que ce soit, jugeons inapproprié).

Conseils sur la création de contenu

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils utiles à garder à l'esprit au moment de créer et de soumettre du contenu :

- Concentrez-vous sur votre expérience. Soyez sincère, donnez des renseignements pertinents, apportez un point de vue unique et détaillé.
- Respectez la grammaire et l'orthographe, et faites preuve de bon sens.
- Les avis et les commentaires sur les avis ne sont pas destinés à demander de l'aide ou à exprimer votre mécontentement à notre égard ou à l'égard de notre service. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires concernant votre expérience de voyage. Toutefois, si vous souhaitez communiquer avec nous ou nous faire part d'une plainte, veuillez communiquer avec notre service à la clientèle.
- N'utilisez pas de contenu plagié ou les expériences des autres. Vous ne devez pas copier et coller du contenu d'autres sites d'avis ou sources de voyage.

Conseils pour la soumission de photos

Lorsque vous soumettez des photos, vous devez garder à l'esprit certains aspects techniques :

- les images doivent être dans les formats BMP, PNG, GIF ou JPEG;
- La taille du fichier doit être de 5 Mo ou moins.
- L'image doit mesurer au moins 60 pixels de hauteur.
- L'image doit mesurer au moins 60 pixels de largeur.
- Aucun logo, titre, marque, matériel promotionnel ou tout autre contenu destiné à des fins commerciales n'est autorisé.

SIGNALER LE CONTENU

Contenu sur nos sites

Si vous pensez que le contenu publié sur nos sites pourrait être illégal ou pourrait enfreindre les présentes directives, veuillez communiquer avec le service à la clientèle. Si vous avez ouvert une session sur notre site ou notre application, vous pouvez également signaler tout avis inapproprié en cliquant sur le drapeau « Signaler un avis » qui se trouve à côté de chaque avis publié.