

OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE SAINT-MARCELLIN VERCORS ISERE



DELIBERATION DU COMITE DE DIRECTION

N° DCD2026_18

Le 26 juin 2026 à 18h00,

Le Comité de Direction de l'Office de Tourisme 'Saint-Marcellin Vercors Isère' dûment convoqué, s'est réuni dans la salle de réunion du domaine de Charmeil à Saint-Quentin sur Isère sous la présidence de Madame Maryline Longis. Le nombre de membres prescrits par les statuts ayant été respecté et le quorum atteint, les membres du Comité de Direction ont pu délibérer.

Date de convocation : 11/06/26

Nombre de membres (titulaires) en exercice : 11

Nombre de membres ayant siégé (titulaires + suppléants siégeant en remplacement) : 9

Quorum (majorité des membres en exercice) : Atteint

Nombre de pouvoirs : 1

Nombre de votants : 10

Prénom Nom	Qualité	Présent	A voté	Donne pouvoir à	Reçoit pouvoir de
Maryline LONGIS	Titulaire	O	O		
Benjamin ARMAND	Titulaire	O	O		
Geoffrey GIRARD	Titulaire	O	O		
Dominique UNI	Titulaire	O	O		
Vincent DUMAS	Titulaire	N			
Geneviève MOREAU-GLENAT	Titulaire	O	O		
Laurent GARNIER	Titulaire	N		Nadia CROUZET	
François BALLOUHEY	Titulaire	O	O		
Nadia CROUZET	Titulaire	O	O		Laurent GARNIER
Amélie DESROCHES	Titulaire	O	O		
Denis DOUSSET	Titulaire	N			
Nicole DI-MARIA	Suppléante	O	N		
Nadine GHAOUI	Suppléante	N			
Arielle MOULIN-LAPORTE	Suppléante	N			
Franck SCHURRLE	Suppléant	O	N		
Aimée BATTEUX	Suppléante	O	O		
Isabelle GAUVIN	Suppléante	O	N		
Denise GLEIZE	Suppléante	N			
Yves RENN	Suppléant	N			
Julie PERES	Suppléante	N			
Thibault KARIBIAN	Suppléant	O	N		
Souheila HEMADI	Suppléante	N			

O : oui, N : non

Secrétaire de séance : Nicolas BONTOUX

Objet : APPROBATION DU RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE RÉFÉRENCIEMENT ET DE DIFFUSION DE L'OFFRE TOURISTIQUE – MISE EN PLACE DE CRITÈRES DE QUALITÉ

1- EXPOSE DES MOTIFS

L'Office de Tourisme Communautaire Saint-Marcellin Vercors Isère a pour mission d'assurer la promotion et le développement de l'offre touristique, culturelle et de loisirs de son territoire de compétence. Dans le cadre de ses missions de développement économique, l'établissement propose un référencement et une diffusion

de base gratuits sur son site internet et ses supports numériques pour l'ensemble des prestataires professionnels du territoire remplissant les critères d'éligibilité.

Cependant, l'accès à ce service implique le respect de règles qualitatives et techniques strictes. L'Office de Tourisme est le garant de l'image de la destination et, en application du Code de la consommation, de la fiabilité et de la loyauté de l'information délivrée aux usagers.

De plus, dans le cadre de son classement officiel en Catégorie II octroyé par l'État, notre structure est réglementairement tenue de collecter, d'instruire et de suivre les réclamations des usagers afin de garantir l'amélioration continue de l'accueil sur notre territoire. L'émergence des avis en ligne (e-réputation), mesurée via notre solution technique automatisée FairGuest, constitue également un indicateur clé de diagnostic de la satisfaction globale des clients.

Afin de pallier le défaut de mise à jour des données par certains prestataires sur la plateforme collaborative APIDAE (qui alimente notre écosystème numérique mais aussi, par ricochet, les supports de Saint-Marcellin Vercors Isère Communauté, des communes membres, d'Isère Attractivité, d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et la plateforme nationale « DATATOURLSME »), et afin d'encadrer le traitement des réclamations ou des baisses significatives de qualité constatées, il est devenu indispensable d'édicter un cadre réglementaire transparent, opposable et protecteur pour notre structure.

Le Directeur présente ainsi le projet de « Règlement Général de Référencement et de Diffusion de l'Offre Touristique ». Ce texte fixe :

- Les obligations de mise à jour des données via APIDAE et le droit de réponse du prestataire, ouvrant la voie à une suspension technique temporaire de la diffusion de la fiche en cas d'obsolescence prolongée (supérieure à 12 mois) ou d'absence de réponse injustifiée à une réclamation portant sur des manquements graves.
- L'affichage transparent des notes de e-réputation agrégées par la solution FairGuest.
- Les conditions d'accès aux prestations de promotion partenariales et marchandes optionnelles (payantes). L'accès à ces services marchands est conditionné au respect d'un seuil de vigilance de e-réputation (le 8/10 sur FairGuest) ou à l'absence de contentieux de réclamations en cours, préservant ainsi la liberté contractuelle commerciale de l'EPIC pour la défense de la marque territoriale.
- Une procédure de recours gracieux préalable auprès du Directeur, doublée d'une possibilité de saisine pour arbitrage auprès du Comité de Direction, garantissant le respect scrupuleux des droits de la défense

Il est proposé au Comité de Direction d'approuver ledit règlement joint en annexe.

2- DELIBERATION

SUR rapport de Madame la Présidente,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment ses articles L. 5211-7 et suivants ;

VU le Code du Tourisme, notamment les articles L. 133-1, L. 133-6, R. 133-7 et suivants ;

VU le Code de la Consommation, notamment son article L. 121-2 ;

VU les critères du classement en Catégorie II des Offices de Tourisme fixés par l'État ;

VU les statuts de l'Office de Tourisme « Saint-Marcellin Vercors Isère » ;

VU le projet de Règlement Général de Référencement et de Diffusion joint à la présente convocation ;

CONSIDÉRANT que l'Office de Tourisme doit concilier sa mission de promotion territoriale avec l'obligation légale de délivrer une information fiable, loyale, actualisée et respectueuse des consommateurs ;

CONSIDÉRANT que le défaut de mise à jour des données APIDAE au-delà de 12 mois ou le silence persistant d'un exploitant face à des réclamations clients formelles portant sur des critères de sécurité, d'hygiène ou de conformité commerciale altèrent gravement la fiabilité du service public d'information ;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de la liberté contractuelle de l'établissement public dans sa gestion commerciale, l'Office de Tourisme est fondé à fixer des critères de qualité objectifs et non discriminatoires pour l'accès à ses prestations publicitaires payantes afin de protéger l'image de la destination.

La Présidente soumet la proposition du Comité de direction.

Nombre de **VOTANTS** : 10
Nombre de **POUVOIRS** : 1
Nombre de **POUR** : 10
Nombre de **CONTRE** : 0
Nombre de **ABSTENTION** : 0

Le comité de direction, après en avoir délibéré :

- **APPROUVE** le Règlement Général de Référencement et de Diffusion de l'Offre Touristique de l'Office de Tourisme Saint-Marcellin Vercors Isère dans l'intégralité de ses dispositions.
- **AUTORISE** le Directeur de l'Office de Tourisme à mettre en œuvre les procédures de notification, d'accompagnement technique auprès des prestataires, et le cas échéant, de suspension temporaire de la visibilité des fiches des prestataires défaillants, conformément aux modalités, délais et seuils fixés dans ledit règlement.
- **DIT** que ce règlement entrera en vigueur immédiatement après sa publication et sa mise à disposition auprès des professionnels du territoire, et qu'il s'appliquera à l'ensemble des offres diffusées dans notre écosystème numérique.
- **AUTORISE** la Présidente à signer tout document nécessaire à l'exécution de la présente délibération.

Ainsi fait et délibéré, les jours, mois et an que ci-dessus.

La Présidente,

Maryline LONGIS

