

## **RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE RÉFÉRENCIEMENT ET DE DIFFUSION DE L'OFFRE TOURISTIQUE**

### **OFFICE DE TOURISME SAINT-MARCELLIN VERCORS ISERE TOURISME**

Annexe à la délibération N° DCD\_2026\_18

#### **PREAMBULE**

L'Office de Tourisme Communautaire Saint-Marcellin Vercors Isère (ci-après « l'Office de Tourisme ») assure la promotion de l'offre touristique, culturelle et de loisirs de son territoire de compétence.

Dans le cadre de ses missions de développement économique, l'Office de Tourisme 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. Ce référencement gratuit constitue un accès à un service public d'information touristique.

L'Office de Tourisme s'inscrit par ailleurs dans la démarche de qualité fixée par son classement officiel en Catégorie II octroyé par l'État. À ce titre, la structure est réglementairement tenue de collecter, d'instruire et de suivre les réclamations des usagers afin de garantir l'exactitude de l'information diffusée et de veiller à l'amélioration continue de l'accueil sur le territoire.

#### **ARTICLE 1 : CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ ET DE RÉFÉRENCIEMENT**

Pour prétendre au référencement gratuit dans l'écosystème numérique de l'Office de Tourisme, le prestataire doit remplir cumulativement les conditions objectives suivantes :

1. Critère géographique : L'activité, l'établissement ou le siège social doit être physiquement situé sur le territoire de compétence de la Communauté de communes Saint-Marcellin Vercors Isère Communauté (sauf convention de mutualisation spécifique).
2. Conformité administrative : Le prestataire doit exercer son activité en conformité avec la réglementation en vigueur (immatriculation au RCS ou Répertoire des Métiers, déclarations préalables en mairie pour les hébergements, ou toute autre obligation légale propre à son activité). Le prestataire s'engage à fournir la preuve de cette conformité sur simple demande de l'Office de Tourisme.

#### **ARTICLE 2 : ALIMENTATION TECHNIQUE ET ÉCOSYSTÈME DE DIFFUSION VIA APIDAE**

Le site internet officiel de l'Office de Tourisme est techniquement alimenté par la plateforme collaborative APIDAE (Système d'Information Touristique). Cette base de données alimente également de manière automatisée les supports numériques de Saint-Marcellin Vercors Isère Communauté, des communes membres, d'Isère Attractivité, d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et de la plateforme nationale « DATATOURISME ».

- **Obligation de fiabilité** : En application du Code de la consommation sur l'obligation d'information loyale du consommateur, le prestataire est seul responsable de l'exactitude des informations publiées (tarifs, périodes d'ouverture, descriptifs, contacts). Il s'engage à mettre à jour ses données au moins une fois par an, ou à chaque demande formulée par l'Office de Tourisme lors des campagnes de collecte.
- **Défaut de mise à jour (obsolescence)** : Si, malgré deux relances écrites restées sans réponse, le prestataire ne procède pas à la mise à jour complète de ses informations sur une période supérieure à 12 mois, les données sont juridiquement qualifiées d'obsolètes. Afin de ne pas induire le consommateur en erreur, l'Office de Tourisme procédera à la suspension technique immédiate de l'affichage de la fiche sur son site internet et dans le réseau de diffusion APIDAE, jusqu'à régularisation par le prestataire.

#### **ARTICLE 3 : COLLECTE DES DONNÉES DE E-RÉPUTATION ET TRANSPARENCE**

Dans le cadre de ses missions d'observation économique et de suivi de la qualité de la destination, l'Office de Tourisme utilise une solution technique d'agrégation automatisée

(FairGuest) pour collecter et analyser les notes et avis publics laissés par les usagers sur les plateformes en ligne tierces (Google, TripAdvisor, Booking, etc.).

- **Affichage public et neutralité** : Conformément aux obligations de transparence et d'égalité de traitement des opérateurs économiques du territoire, la note globale de e-réputation calculée par l'outil est affichée à titre purement informatif sur la fiche de restitution numérique du prestataire. Cet affichage s'applique de manière uniforme à l'ensemble des établissements référencés.
- **Principe de non-modération de convenance** : Cette note constituant la reprise stricte d'avis publics existants, elle ne peut faire l'objet d'aucun masquage, suppression ou modification discrétionnaire par l'Office de Tourisme, quel que soit son niveau. Le prestataire dispose d'un droit de signalement auprès de l'Office de Tourisme uniquement en cas d'erreur matérielle technique avérée ou de non-conformité manifeste de la synchronisation de l'outil.

#### **ARTICLE 4 : DISPOSITIF D'ALERTE, PROGRAMME DE PROGRÈS ET CONTRACTUALISATION**

La e-réputation est un indicateur de la satisfaction client globale concourant à l'image de marque de la destination. À ce titre, elle constitue un outil de diagnostic pour l'Office de Tourisme.

- **Seuil d'alerte** : Le seuil de vigilance est fixé à une note globale agrégée par l'outil inférieure ou égale à **8/10** (ou son équivalent selon l'échelle technique de l'outil).
- **Protocole de suivi** : En cas de franchissement de ce seuil à la baisse, l'Office de Tourisme notifie la situation au prestataire par voie électronique. Cette notification initie une phase d'évaluation partagée visant à analyser la situation de l'établissement.
- **Dispositif d'accompagnement de progrès** : À l'issue de l'évaluation l'office de tourisme peut proposer au prestataire une orientation vers des dispositifs de formation qualifiants ou un programme d'accompagnement individualisé.
- **Portée et opposabilité** : Le franchissement du seuil d'alerte ou le refus d'accompagnement ne peuvent en aucun cas justifier la suspension du référencement de base gratuit du prestataire sur les supports de l'Office de Tourisme. Toutefois, l'accès aux prestations de promotion partenariales et payantes de l'Office de Tourisme (catalogues publicitaires, opérations de communication ciblées, salons marchands) est exclusivement réservé aux prestataires signataires de la Charte d'Engagement Qualité Destination de l'EPIC. Le non-respect des critères de ladite charte, ou le refus injustifié de s'engager dans le programme de progrès requis après le franchissement du seuil d'alerte, entraîne, après mise en demeure écrite restée infructueuse à l'issue d'un délai de deux (2) mois, l'impossibilité de souscrire aux services marchands optionnels de l'Office de Tourisme.

#### **ARTICLE 5 : PROCÉDURE RÉGLEMENTAIRE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS**

Conformément aux engagements du classement en Catégorie II de l'État, l'Office de Tourisme instruit les réclamations écrites, formelles et documentées émises par les usagers concernant un prestataire du territoire.

En cas de réception d'une réclamation pointant des manquements graves aux prestations annoncées (défaut d'hygiène, rupture des services essentiels comme l'eau ou le chauffage, non-conformité commerciale manifeste avec la fiche descriptive), la procédure contradictoire suivante est obligatoirement mise en œuvre par le pôle « accueil, expérience client et développement de l'offre » sous l'autorité de la Direction :

- **Notification** : L'Office de Tourisme notifie par écrit (courrier recommandé avec accusé de réception, courriel avec confirmation de lecture ou dépôt en main propre) les griefs au prestataire concerné. L'anonymat de l'utilisateur est préservé, sauf si la communication d'éléments nominatifs ou de dates de séjour s'avère strictement indispensable à l'exercice des droits de la défense du prestataire pour contester la matérialité des faits.

- **Droit de réponse** (principe du contradictoire) : Le prestataire dispose d'un délai de **quinze (15) jours francs** à compter de la notification pour produire ses observations écrites et indiquer les mesures correctives immédiates qu'il entend mettre en œuvre.
- **Proposition d'accompagnement** : Durant ce délai, l'Office de Tourisme propose au prestataire un accompagnement technique de terrain (conseils pratiques sur les priorités à traiter, orientation vers des dispositifs de formation) pour l'aider à se remettre en conformité.

## **ARTICLE 6 : MOTIFS ET PROCÉDURE DE SUSPENSION TEMPORAIRE DE VISIBILITÉ**

Par délégation expresse du Comité de Direction, le Directeur de l'Office de Tourisme peut prononcer par décision motivée la suspension temporaire de la visibilité de la fiche d'un établissement sur ses supports numériques, pour une durée maximale de 6 mois, exclusivement pour les motifs objectifs et administratifs suivants :

- **Défaut de réponse à une procédure de réclamation** : Absence de réponse écrite du prestataire à la notification officielle d'une réclamation dans le délai de **15 jours francs** visé à l'Article 5.
- **Persistance du manquement commercial** : Refus avéré d'engager des mesures correctives ou de se conformer aux descriptifs de l'offre après expiration du délai du droit de réponse.
- **Obsolescence technique** : Non-respect des obligations de mise à jour des données APIDAE au-delà de 12 mois (visé à l'Article 2).

La décision de suspension est notifiée par écrit par le Directeur de l'Office de Tourisme, en indiquant le motif précis, les voies et délais de recours, ainsi que les conditions nécessaires à la réintégration de la fiche (mise à jour des données ou justification de la levée des manquements)

## **ARTICLE 7 : LIMITATION DE L'ACCÈS AUX PRESTATIONS COMMERCIALES PAYANTES**

### **7.1. Principe de conditionnalité de l'accès aux services marchands**

L'Office de Tourisme propose, en complément du référencement gratuit de base lié au service public d'information, des formules de partenariats annuels payants et des prestations de promotion optionnelles (visibilité premium, encarts publicitaires, insertions dans les éditions imprimées).

En vertu du principe de liberté contractuelle de l'établissement public dans sa gestion commerciale, l'Office de Tourisme se réserve le droit de refuser la conclusion, la souscription ou le renouvellement d'un contrat de partenariat payant à tout prestataire ne répondant pas aux critères de qualité et de préservation de l'image de la destination.

### **7.2. Critères objectifs de refus**

Le refus de contracter une prestation commerciale payante peut être opposé par la Direction dans les deux cas limitatifs suivants :

- **E-réputation dégradée** : L'établissement affiche un indice de satisfaction global *FairGuest* inférieur ou égal au seuil critique de 8/10 de manière persistante sur les douze (12) derniers mois. Ce niveau constituant une présomption de dépréciation de la marque territoriale, le pôle "marketing, communication et digital" valide la matérialité des notes avant d'engager la procédure de refus, afin d'écarter toute anomalie technique ou manipulation manifeste des avis en ligne.
- **Contentieux de réclamation en cours** : Le prestataire fait l'objet d'une procédure formelle d'instruction de réclamation au titre de l'Article 5 du présent règlement, caractérisée par des manquements graves non résolus.

### **7.3. Procédure administrative obligatoire de notification de refus**

Avant toute décision définitive de refus de contracter, l'Office de Tourisme est tenu de respecter la procédure contradictoire suivante :

1. **Notification de pré-refus** : Le pôle « marketing, communication et digital », en coordination avec le pôle « accueil, expérience client et développement de l'offre »

adresse par voie électronique ou postale une notification écrite au prestataire formalisant l'impossibilité d'honorer la commande marchande au vu des critères du présent article. Cette notification mentionne explicitement la note *FairGuest* constatée ou la réclamation en cause.

2. **Droit d'observations et Plan de progrès** : Le prestataire dispose d'un délai de quinze (15) jours francs à compter de la réception de la notification pour faire valoir ses observations écrites. Durant ce délai, l'Office de Tourisme lui propose formellement l'intégration dans un dispositif d'accompagnement ou un programme de progrès individualisé.
3. **Décision formelle** : Si le prestataire refuse d'intégrer le programme de progrès ou si ses observations ne permettent pas de lever les motifs de vigilance, le Directeur de l'Office de Tourisme prend une décision formelle de refus de contracter. Cette décision écrite est motivée en faits et en droit et indique les voies et délais de recours.

#### **7.4. Sécurisation comptable des flux de régie**

L'émission de la notification de pré-refus suspend de plein droit toute perception de recette par l'établissement. Si un titre de paiement (chèque, virement) a été transmis par le prestataire concomitamment à son bon de commande, le Régisseur de recettes de l'Office de Tourisme a l'interdiction de procéder à son encaissement. Le titre de paiement est restitué par pli sécurisé avec la décision administrative finale. Si l'encaissement a eu lieu par erreur matérielle en amont de l'instruction, le Régisseur émet immédiatement un ordre d'annulation de recette et de reversement auprès du Comptable Public assigné à l'EPIC

#### **7.5. Maintien du service public d'information**

Le prestataire faisant l'objet d'un refus de contrat de partenariat commercial payant conserve, à titre exclusif, le bénéfice du référencement de base gratuit d'éligibilité au titre du service public de l'information touristique, sous réserve du respect des dispositions de l'Article 2 et de l'Article 6 du présent règlement.

### **ARTICLE 8 : SIGNALEMENT AUX AUTORITÉS COMPÉTENTES**

Si l'instruction d'une réclamation directe ou si des éléments matériels objectifs font apparaître un risque immédiat pour la santé, l'hygiène publique ou la sécurité des usagers (ex : insalubrité majeure, installations électriques dangereuses, défaut structurel de sécurité ERP), l'Office de Tourisme applique les mesures conservatoires suivantes :

1. Suspension immédiate de la fiche sur le site internet à titre de protection des consommateurs.
2. Transmission immédiate et sans délai du dossier au Maire de la commune concernée (autorité titulaire des pouvoirs de police de l'habitat et de sécurité ERP) ainsi qu'aux services de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP).

La suspension sera maintenue jusqu'à ce que les autorités compétentes ou le prestataire attestent de la conformité réglementaire des locaux.

### **ARTICLE 9 : VOIES ET DÉLAIS DE RECOURS**

#### **9.1. Recours gracieux préalable**

Tout prestataire faisant l'objet d'une mesure de suspension temporaire de visibilité (Article 6) ou d'une décision formelle de refus de contrat de partenariat commercial payant (Article 7) peut former un recours gracieux écrit auprès du Directeur de l'Office de Tourisme, auteur de la décision, dans un délai de deux (2) mois à compter de la notification de la mesure. Le Directeur dispose d'un délai de quinze (15) jours pour notifier sa réponse. Le silence gardé pendant plus de deux (2) mois vaut décision implicite de rejet.

#### **9.2. Saisine pour arbitrage du Comité de Direction**

En cas de rejet exprès ou implicite du recours gracieux par le Directeur, le prestataire peut formaliser une demande d'arbitrage auprès de la Présidente du Comité de Direction. La Présidente inscrit l'examen de cette contestation à l'ordre du jour de la plus proche séance du

Comité de Direction. Après audition des arguments du prestataire et du rapport technique des pôles de l'Office de Tourisme, le Comité de Direction se prononce par délibération sur le bien-fondé de la mesure. Si le Comité de Direction valide les arguments du prestataire, il enjoint au Directeur de lever la suspension ou de réinstruire la commande commerciale dans un délai de huit (8) jours. Le silence gardé par le Comité de Direction pendant plus de deux (2) mois à compter de sa saisine vaut décision implicite de rejet de la demande d'arbitrage.

### **9.3. Délais contentieux**

Conformément aux dispositions du Code de justice administrative, le recours gracieux initial ainsi que la demande d'arbitrage subséquente suspendent le délai de recours contentieux. Un recours juridictionnel pourra être introduit devant le Tribunal Administratif compétent dans un délai de deux (2) mois à compter de la notification de la délibération du Comité de Direction statuant sur l'arbitrage, ou de la naissance de la décision implicite de rejet visée à l'article 9.2

### **ARTICLE 10 : ENTRÉE EN VIGUEUR ET OPPOSABILITÉ**

Le présent règlement, approuvé par délibération du Comité de Direction le 26 juin 2026, est rendu public et consultable en libre accès sur le site internet de l'Office de Tourisme. Il est opposable de plein droit à l'ensemble des prestataires référencés à titre gratuit ou payant sur les supports de l'établissement.