

Ref : Délibération 2026_02_05 - annexe

(Annexe)
CHARTRE BOUTIQUE
Office de Tourisme
QUAI CYRANO

ARTICLE 1 : Contexte

L'EPIC occupe un ensemble immobilier situé à Bergerac (Dordogne), 1 rue des Récollets, dénommé Quai Cyrano, aux termes d'une convention d'objectifs et de moyens signée avec la Communauté d'agglomération Bergeracoise (*délibération CAB 2024-44*).

Le bâtiment permet de développer l'attractivité du territoire du Pays de Bergerac. Il comprend, notamment, un Office de tourisme, une Maison des vins, le Cloître des Récollets, un espace scénographique, des salles de réunions...

L'ensemble des espaces qui composent le bâtiment servent de concert à créer un lieu d'accueil touristique, de loisirs, de culture et de mise en valeur des vins labellisés du territoire.

C'est dans ce contexte que l'EPIC entend aujourd'hui et conformément à ses statuts (*article 3 : objet et missions*) développer les produits proposés à la vente à la boutique à l'Office de Tourisme situé au rez-de-chaussée du bâtiment suivant une charte de qualité.

L'EPIC Quai Cyrano entend par cette charte définir des critères de sélection des produits référencés dans la boutique Office de Tourisme de Quai Cyrano.

ARTICLE 2 : Définition du projet

L'objet de cette charte est de renforcer l'attractivité du site touristique en proposant une gamme de produits en adéquation avec l'image du site Quai Cyrano et sa destination. Conformément aux statuts (*article 3 : objet et missions*).

Trois univers seront illustrés dans le choix des produits : Culture, Vin et Tourisme soit les 3 piliers de l'EPIC.

Culture :

- Grâce à « Cyrano », personnage illustre d'Edmond Rostand, la ville de Bergerac possède une notoriété culturelle.
Connue dans le monde entier, son histoire a été largement contée et participe à la renommée de la ville. L'Expérience Cyrano vient renforcer cette identité.

Vin :

- Le Pays de Bergerac est réputé pour son vignoble, riche d'appellations aux noms évocateurs (Monbazillac, Pécharmant ou encore Duras) et fort d'une palette nuancée de 5 couleurs. A ce précieux nectar, il faut ajouter d'autres gourmandises représentatives du Périgord comme la noix ou le foie gras.

Par ailleurs, Quai Cyrano, de part ses statuts, présente et met en valeur les vins de Bergerac et Duras.

Tourisme :

- Le Pays de Bergerac est riche d'un patrimoine tout à fait exceptionnel : dédale de rues anciennes, maisons à colombages, petites placettes des plus charmantes, édifices remarquables et ses bastides et villages pittoresques parmi lesquelles Eymet, Issigeac ou encore Monpazier classée parmi les plus beaux villages de France.
- Le Périgord possède également une identité forte qui se reflète dans la gastronomie, la culture Périgourdine, l'architecture, les paysages préservés, la rivière Dordogne classée réserve de biosphère par l'UNESCO.
- Quai Cyrano, de part ses statuts et ses activités, valorise le travail des artisans de bouche et met en valeur les produits gastronomiques locaux, particulièrement ceux créés sur son territoire de compétence.

Quai Cyrano a puisé son inspiration dans ce territoire et souhaite mettre en valeur son patrimoine à travers une gamme de produits représentatifs de sa richesse.

ARTICLE 3 : Public ciblé

Les publics cibles sont :

- Les excursionnistes et touristes venus découvrir Bergerac et sa destination dans l'objectif de rapporter un souvenir de leur expérience.
- Les habitants à la recherche d'idées cadeaux identitaires, de cartes randonnées et d'accessoires autour du vin.

La tarification est adaptée aux paniers moyens constatés dans les Offices de Tourisme de France et aux statistiques générés par WELOGIN.

ARTICLE 4 : Espace boutique

Un mobilier sur mesure a été choisi pour la boutique. Il est modulable et prévoit de nombreux espaces de rangement encastrés et quasiment « invisibles » en-dessous de chaque module, ainsi que des étagères spécifiques pour les cartes, les magnets, les mugs et pour le textile par exemple.

La mise en place des produits est régulièrement changée au fur et à mesure de l'arrivage des nouveaux produits. La mise en rayon est réfléchi en fonction de différents critères : clarté, visibilité, praticité.

L'accès aux personnes à mobilité réduite se fait par l'entrée principale. Le hall est suffisamment large pour le passage d'un fauteuil roulant.

De même, la caisse est à la bonne hauteur pour la clientèle à mobilité réduite.

Une vitrine visible depuis la rue principale permet de favoriser l'achat d'impulsion.

Une mise en avant saisonnière dynamise l'offre et incite les visiteurs à découvrir Quai Cyrano.

ARTICLE 5 : Types de produits

Il existe trois types de produits présents dans la boutique :

- ✓ Produits chartés ou inspirés : produits qui reprennent l'image (photo, dessin), le logo ou le nom du site. Exemples : T-shirt Bergerac - mug, crayon, carnet... Ces produits sont créés en exclusivité pour et par Quai Cyrano. La plupart sont renouvelés chaque année.
- ✓ Produits du terroir : produits existants ayant un rapport avec Bergerac mais n'ayant pas été fabriqués pour le site. Ils peuvent cependant être revendus comme faisant partie de notre patrimoine. Exemples : Vinaigre du Moulin des Cépages, Verjus du Domaine de Siorac, BD « Edmond », etc...
- ✓ Produits génériques de revente : produits existants sur le marché qui ont un rapport avec les thèmes choisis. On peut les retrouver dans différentes boutiques. Exemples : chevaliers PAPO et jeux pour enfants, accessoires autour du vin, livres...

L'idéal est d'avoir environ 1/3 de produits griffés, 1/3 de produits territoriaux et 1/3 de produits génériques.

ARTICLE 6 : Choix des produits

Quai Cyrano privilégie, autant que faire se peut, les produits de qualité et de fabrication française.

Plusieurs principes guident les commandes effectuées : les produits doivent être intégrés dans une démarche responsable d'achat qui favorise les circuits courts, limiter les emballages, valoriser l'artisanat local et les fournisseurs engagés...

Les produits sont valorisés grâce à une signalétique « Made in France » ou « Made in Périgord » soit déjà présente sur l'emballage soit par une signalétique dédiée.

Un espace « librairie » propose une sélection de livres sur Bergerac et le Périgord, sur le vin et la gastronomie du sud-ouest, sur Cyrano ainsi que de nombreuses cartes pour randonner.

L'offre est ainsi adaptée à la demande mais aussi aux modes et aux tendances. Les remarques orales faites par les visiteurs lors de leur passage en caisse sont collectées.

La mise en dépôt-vente de produits ne saurait être mise en œuvre tel que défini par les statuts de Quai Cyrano.

La vente des bouteilles de vin est réalisée exclusivement à la Maison des vins et selon leurs critères de sélection, conformément aux statuts du site. Dans le cadre de coffrets cadeaux ou produits combinés, des bouteilles de vin issues uniquement des références de la Maison des vins peuvent être vendues à l'Office de Tourisme.

ARTICLE 7 : Choix des fournisseurs

Les fournisseurs associés à l'EPIC devront être en capacité de répondre à la majorité des critères ci-dessous :

- Proposer des produits en adéquation avec les thèmes de la destination et ceux définis par les statuts de Quai Cyrano
- Livrer la marchandise à Quai Cyrano – en précisant les frais de livraison
- Livrer la marchandise plusieurs fois dans l'année en fonction du réassort nécessaire
- Avoir la possibilité de personnalisation des produits
- Indiquer la provenance des produits
- Indiquer et informer des dates limites de consommation et des allergènes présents
- Indiquer et certifier de l'origine des produits
- Fabriquer et/ou transformer localement (Dordogne ou Départements limitrophes)
- Indiquer et spécifier l'âge d'utilisation des produits
- Préciser l'origine de fabrication
- Connaissance de la comptabilité publique – Utiliser une plateforme de dématérialisation des factures (ex : chorus)
- Tout autre critère spécifié dans le document de consultation adressé à chaque fournisseur et adapté à la marchandise proposée (ex : textiles – spécifier la composition des textiles).

ARTICLE 8 : Consultation

Une consultation des fournisseurs est réalisée chaque année. Cette consultation s'appuie sur la présente charte. Le fournisseur choisi est dans l'obligation de correspondre à la majorité des critères précités ci-dessus pour prétendre à devenir fournisseur de la boutique Office de Tourisme de Quai Cyrano.

Les fournisseurs de produits chartés et inspirés sont exclus de cette consultation générale.

En effet, pour ce type de produit non générique et « à la demande », l'EPIC effectue à minima deux comparaisons par le biais de demande de devis simplifiées. La création graphique proposée ou le produit inspiré le plus en adéquation avec l'image de la destination, les thèmes choisis et les tendances actuelles, la qualité, les délais de fabrication/livraison sont les critères retenus en plus du prix d'achat et de revente.

ARTICLE 9 : Politique tarifaire

Quai Cyrano ne pratique pas le « dépôt vente » parce que c'est un système lourd à gérer et que la marge est trop faible. Les produits sont achetés et revendus uniquement.

Comme pour une boutique dite « traditionnelle », un coefficient de revente sur le prix d'achat HT est compris entre 2 et 2,5 (sauf pour la librairie où les prix sont fixes).

Le coefficient est choisi en fonction du prix d'achat mais aussi en fonction de la concurrence. Le prix de vente recommandé par le fournisseur est le plus souvent appliqué.

La plupart de nos fournisseurs ont des conditions de vente déjà définies : minimum d'achat, franco de port, prix de vente, délai de livraison...

ARTICLE 10 : Gestion de la boutique

Pour information, le personnel de Quai Cyrano est formé à la vente des produits proposés en boutique.

Une « formation » spécifique au logiciel boutique WELOGIN est organisée à l'arrivée d'un nouvel entrant :

- ✓ Visite de la boutique, présentation des produits
- ✓ Remise des différentes procédures et des modes opératoires de la caisse
- ✓ Encadrement pour l'ouverture et la fermeture de l'accueil et de la caisse
- ✓ Présentation du stock des produits.

Le personnel titulaire est aussi formé à l'usage du logiciel de caisse.

Une liste des produits à la vente comprenant leur désignation article et leur tarif est établie et mise à la disposition de l'ensemble du personnel d'accueil.

Enfin, des pochettes de différentes tailles, du bolduc et des étiquettes personnalisées permettent un emballage rapide et qualitatif pour les produits achetés en vue d'être offerts en cadeaux.

ARTICLE 11 : Gestion des stocks

Information supplémentaire : la gestion du stock est effectuée à l'aide du logiciel WELOGIN. Un seuil d'alerte peut être renseigné pour chaque article afin d'éviter les ruptures de stock. Il peut varier en fonction des produits.

Une analyse statistique des ventes est effectuée à cette occasion à partir de WELOGIN, elle permet de connaître les meilleures ventes par produit et par famille et éventuellement de remplacer les articles qui ne fonctionnent pas. Les retours clients à l'oral permettent aussi de d'ajuster au mieux les achats de produits.