

HT	CA VIN 2026	CA VIN 2025	Evolution % 2026/2025	CA TOURISME 2026	CA TOURISME 2025	Evolution % 2026/2025	TOTAL GENERAL 2026	TOTAL GENERAL 2025	Evolution % 2026/2025
Janvier	5598,71	5091,63	9,96%	4153,40	1396,48	197,42%	9752,11	6488,11	50,31%
Février	8375,60	9130,31	-8,27%	3105,55	2432,20	27,68%	11481,15	11562,51	-0,70%
Mars	9396,46	12179,43	-23,67%	4116,71	2043,77	101,43%	13413,17	14223,20	-5,70%
Avril	32548,41	22636,32	43,79%	6679,53	3512,23	90,18%	39227,94	26148,55	50,02%
Mai	42263,67	44062,00	-4,08%	7811,79	6123,14	27,58%	50075,46	50185,14	-0,22%
Juin									
Juillet									
Août									
Septembre									
Octobre									
Novembre									
Décembre									
TOTAL	98082,85	93099,69	5,35%	25866,98	15507,82	66,80%	123949,83	108607,51	14,13%

CA cumulé 2026	CA cumulé 2025	Différence 2026/2025	Evolution % 2026/2025
9752,11	6488,11	3264,00	50,31%
21233,26	18050,62	3182,64	17,63%
34646,43	32273,82	2372,61	7,35%
73874,37	58422,37	15452,00	26,45%
123949,83	108607,51	15342,32	14,13%

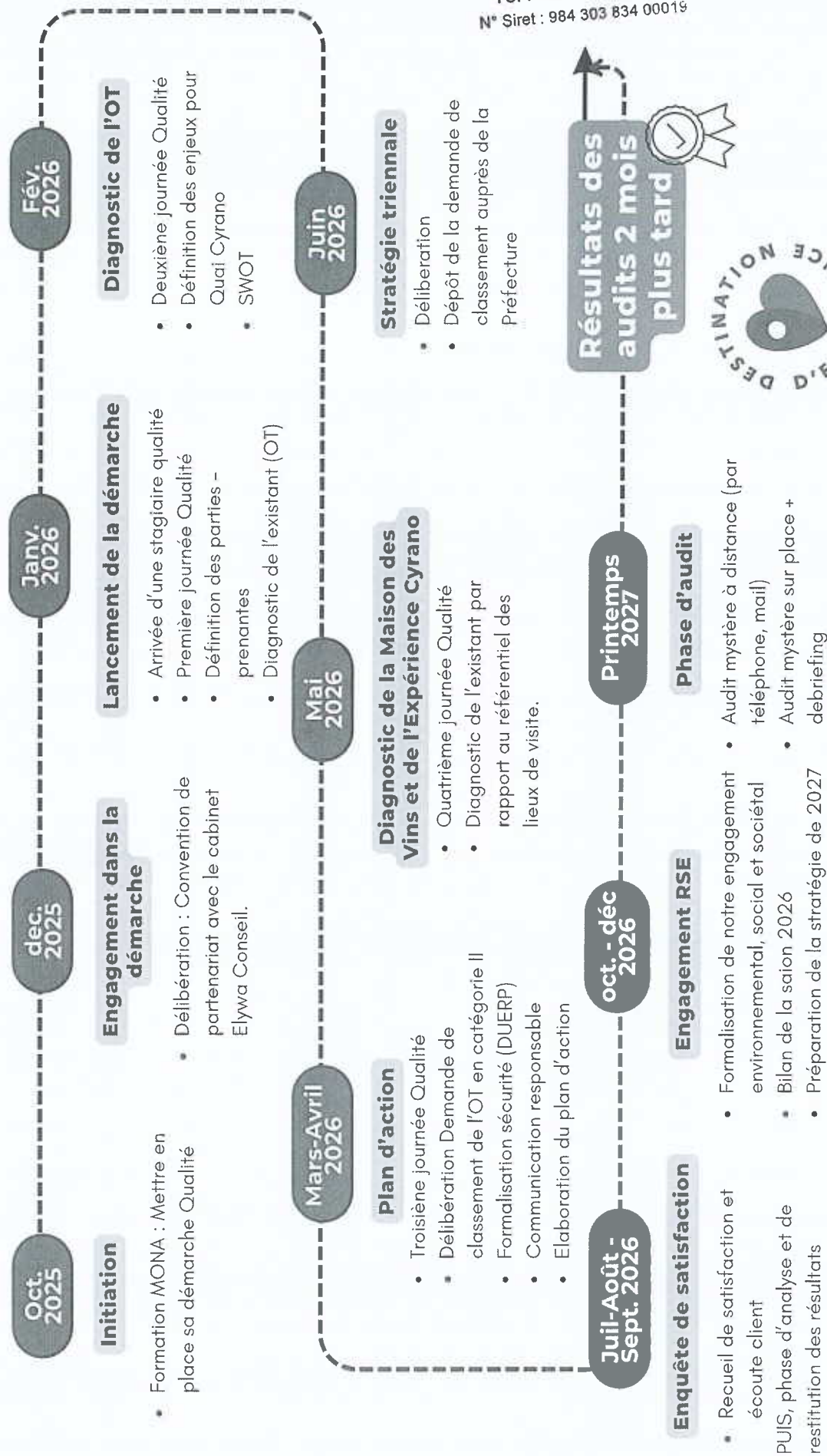
Caisse 2026 - MAISON DES VINS - montants HT															
HT	BAR				BOUTIQUE										
	Boissons 2026	Boissons 2025	Evolution % 2026/2025	Restauration 2026	Restauration 2025	Evolution % 2026/2025	Bouteilles 2026	Bouteilles 2025	Evolution % 2026/2025	Accessoires - Epicerie 2026	Accessoires - Epicerie 2025	Evolution % 2026/2025	TOTAUX 2026	TOTAUX 2025	Evolution % 2026/2025
Janvier	787,81	780,68	0,91%	240,45	229,09	4,96%	4534,62	4070,61	11,40%	35,83	11,25	218,49%	5598,71	5091,63	9,96%
Février	1670,91	1817,81	-8,08%	365,91	256,82	42,48%	6313,36	7027,68	-10,16%	25,42	28,00	-9,21%	8375,60	9130,31	-8,27%
Mars	2109,85	2507,95	-15,87%	385,91	518,18	-25,53%	6742,78	9148,30	-26,29%	57,92	5,00	1058,40%	9296,46	12179,43	-23,67%
Avril	9072,95	5284,62	71,69%	5690,00	2354,55	141,66%	17670,46	14847,59	19,01%	115,00	149,56	-23,11%	32548,41	22636,32	43,79%
Mai	11813,86	11513,33	2,61%	8262,73	7578,18	9,03%	22015,41	24819,66	-11,30%	171,67	150,83	13,82%	42263,67	44062,00	-4,08%
Juin															
Juillet															
Août															
Septembre															
Octobre															
Novembre															
Décembre															
TOTAL	25455,38	21904,39	16,21%	14945,00	10936,82	36,65%	57276,63	59913,84	-4,40%	405,84	344,64	17,76%	98082,85	93099,69	5,35%

Caisse 2026 - OFFICE DE TOURISME - montants HT															
HT	Boutique		Evolution % 2026/2025	Billetterie		Evolution % 2026/2025	Expérience		Evolution % 2026/2025	Billetterie tiers		Evolution % 2026/2025	TOTAUX	Evolution % 2026/2025	TOTAUX
	2026	2025		Interne 2026	Interne 2025		Cyrano 2026	Cyrano 2025		2026	2025		2026	2025	
Janvier	732,93	928,10	-21,03%	588,29	186,65	215,18%	344,18	281,73	22,17%	2488,00	0,00	#DIV/0!	4153,40	1396,48	197,42%
Février	829,64	1035,61	-19,89%	548,37	922,42	-40,55%	612,54	474,17	29,18%	1115,00	0,00	#DIV/0!	3105,55	2432,20	27,68%
Mars	1152,68	979,58	17,67%	443,31	464,17	-4,49%	456,72	600,02	-23,88%	2064,00	0,00	#DIV/0!	4116,71	2043,77	101,43%
Avril	3598,04	2196,29	63,82%	377,46	335,88	12,38%	1031,03	980,06	5,20%	1673,00	0,00	#DIV/0!	6679,53	3512,23	90,18%
Mai	4970,01	4594,01	8,18%	391,50	584,85	-33,04%	1134,19	914,28	24,05%	1316,00	30,00	-4286,67%	7811,79	6123,14	27,58%
Juin															
Juillet															
Août															
Septembre															
Octobre															
Novembre															
Décembre															
TOTAL	11281,30	9713,09	15,92%	2349,02	2491,97	-5,81%	3578,66	3240,26	10,10%	8656,00	30,00	-20751,33%	25886,98	15507,82	66,80%



DÉMARCHE DE LABELLISATION

Destination d'Excellence



Envoyé en préfecture le 23/06/2026

Reçu en préfecture le 23/06/2026

Publié le 23/06/2026

ID : 024-984303834-20260617-2026_04_CR_ANX-AU

N° Siret : 984 303 834 00019

EPIC

1, rue des R

Tél

slow





EPIC QUAI CYRANO

1, rue des Récollets - 24100 BERGERAC

Tél : 05 53 57 03 11

N° Siret : 984 303 834 00019

note clôture mission & plan d'action

DEPLOIEMENT DU LABEL VIGNOBLES & DECOUVERTES DESTINATION : PAYS DE BERGERAC & DURAS – QUAI CYRANO

CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA MISSION

La mission d'audit, menée entre **décembre 2025 et mai 2026**, avait pour objectif d'évaluer le déploiement du label **Vignobles & Découvertes** au sein de la destination **Pays de Bergerac & Duras**, piloté par le **Quai Cyrano**.

Elle s'appuie sur :

- Une **analyse qualitative** des pratiques, de la gouvernance et des outils mobilisés.
- Un **diagnostic partagé** avec les acteurs locaux (prestataires, IBVD, collectivités).
- Une **évaluation des écarts** entre le cadre théorique du label et sa mise en œuvre opérationnelle.

Enjeux identifiés :

Le territoire dispose d'atouts majeurs (richesse viticole, patrimoine, dynamique événementielle) mais fait face à des **fragilités structurelles** (gouvernance floue, lisibilité faible du label, pilotage non consolidé par la donnée, retard sur la durabilité). Sans actions correctives, ces faiblesses risquent de :

- **Diluer l'image** de la destination.
- **Décrocher** face à des territoires mieux structurés (Bordeaux, Bourgogne, etc.).
- **Compromettre le renouvellement du label** (exigences renforcées d'Atout France).

Déroulé :

- Échanges réguliers par mails pour accompagner l'équipe
- **1^{er} décembre 2025** : Rencontre à Bergerac pour caler la mission et rencontrer quelques prestataires
- **21 janvier 2026** : Visio de travail avec Marion Cornille et son équipe Œnotourisme pour mettre en place des outils de suivi type tableau de destination
- **23 janvier 2026** : Journée terrain à Bergerac : réunions partenaires, comité pilotage, visites
- **9 février 2026** : rendez-vous téléphonique Marion Cornille
- **11 février 2026** : Visio Marion Cornille et son équipe Œnotourisme
- **6 mars 2026** : Visio Atelier préfiguration Club œnotourisme CDT24, IBVD et Quai Cyrano
- **18 mars 2026** : rendez-vous téléphonique Marion Cornille
- **27 mars 2026** : Visio Atelier préfiguration Club œnotourisme CDT24, IBVD et Quai Cyrano
- **20 avril 2026** : Journée réunion et atelier gouvernance à Bergerac
- **27 avril 2026** : rendez-vous téléphonique Marion Cornille

France GERBAL-MEDALLE

04/05/2026



EPIC QUAI CYRANO

1, rue des Récollets - 24100 BERGERAC

Tél : 05 53 57 03 11

N° Siret : 984 303 834 00019

SYNTHESE DES CONSTATS CLES

2.1. POINTS FORTS A CAPITALISER

Une offre intégrée et innovante :

- Intégration réussie de l'Office de Tourisme, de la Maison des Vins et de l'Expérience Cyrano en un lieu unique.
- Équipe dédiée et pluridisciplinaire (4 personnes en œnotourisme + œnologues), légitime et engagée.
- Dynamique événementielle riche : Soirées vigneronnes, Club Bacchus, Expérience Cyrano, Vignobles en Scène, etc.
- Fréquentation en hausse : +50 000 visiteurs/an au Quai Cyrano, avec une forte présence internationale (27% en 2025).
- Réseau de 80+ partenaires labellisés (domaines, hébergements, restaurants, sites culturels) proposant des expériences diversifiées.

Une reconnaissance croissante :

- Le label a permis une hausse de la fréquentation et une meilleure collaboration entre acteurs.
- Positionnement complémentaire aux grandes destinations viticoles de Nouvelle Aquitaine (accessibilité, authenticité).

2.2. FRAGILITES ET RISQUES MAJEURS

GOUVERNANCE ET COORDINATION

- Chevauchement des rôles entre le Quai Cyrano (porteur du label) et l'IVBD (Interprofession des Vins de Bergerac-Duras), générant des confusions chez les prestataires et une dilution des responsabilités.
- Absence de cadre décisionnel clair : Pas de charte de gouvernance formalisée, ni de comité de pilotage décisionnel (seulement consultatif).
- Doublons événementiels : Concurrence entre événements organisés par différents acteurs (ex : même week-end), nuisant à la lisibilité et à la fréquentation.

LISIBILITE ET VALORISATION DU LABEL

- Le label n'est pas perçu comme la colonne vertébrale de la destination : il reste un élément parmi d'autres (Route des Vins, Périgord Attitude, etc.).



EPIC QUAI CYRANO

1, rue des Récollets - 24100 BERGERAC

Tél : 05 53 57 03 11

N° Siret : 984 303 834 00019

- Supports de communication non harmonisés et « vieillissants » : Coexistence de guides concurrents (ex : guide des caves ouvertes de l'IVBD vs. supports Quai Cyrano), absence de Magazine de Destination.
- Signalétique et identification des partenaires labellisés insuffisantes (ex : pas d'espace dédié aux prestataires V&D au Quai Cyrano).
- Manque de visibilité des critères qualité et des engagements durables.

CENOTOURISME DURABLE

- Offre durable peu structurée : Peu d'animations dédiées (balades à vélo, ateliers biodiversité), valorisation insuffisante des labels Bio/HVE.
- Absence de forfaits œnotouristiques durables (ex : circuits sans voiture, offres locales au départ de la gare).
- Risque de décrédibilisation : Les attentes des clientèles internationales (60% des œnotouristes sensibles à la RSE) ne sont pas couvertes.

PILOTAGE PAR LA DONNEE ET QUALITE :

- Pas de tableau de bord pour suivre la fréquentation, la satisfaction client ou les retombées économiques. (*En cours*)
- Absence d'audits qualité systématiques.
- Pas de visites pré-labellisation en 2026. (*Corrigé*)
- Pas de procès-verbaux standardisés pour les contrôles. (*En cours*)
- Pas de plateforme centralisée pour recueillir les avis clients (TripAdvisor/Google non exploités).
- Hétérogénéité de l'offre : Certains prestataires excellent, d'autres reçoivent des avis mitigés sans actions correctives.

ENGAGEMENT DES PARTENAIRES :

- Sentiment d'appartenance faible : Peu d'actions réservées uniquement aux partenaires labellisés (ex : soirées Rouge/Blanche ouvertes à tous).
- Manque de professionnalisation : Certains vignerons ou restaurateurs ne maîtrisent pas les codes de l'accueil touristique ou de la promotion des vins locaux.
- Réseau sous-exploité : Peu de temps d'échange entre partenaires labellisés.



ORIENTATIONS STRATEGIQUES ET PLAN D'ACTION PRIORITAIRE (2026-2029)

Pour répondre aux enjeux identifiés, **5 axes stratégiques** sont priorisés :

AXE 1 : CLARIFIER LA GOUVERNANCE ET REAFFIRMER LE ROLE DE PILOTE DE L'OFFICE DE TOURISME QUAI CYRANO

Objectif : Sortir des jeux d'acteurs et restaurer une chaîne de décision lisible.

Action	Échéance (indicative)	Indicateur de succès
1.1 Rédiger et valider une charte de gouvernance du label (rôles, périmètres, responsabilités de chaque acteur : Quai Cyrano, IVBD, CDT, CRT, prestataires).	Septembre 2026	Charte signée par tous les partenaires.
1.2 Organiser un comité de pilotage restreint et décisionnel (5-7 membres max : Quai Cyrano, IVBD, CDT24, 2 prestataires, 1 collectivité).	Octobre 2026	1 à 2 réunion semestrielle avec comptes-rendus validés.
1.3 Formaliser les interactions avec l'IVBD : Créer un cadre écrit pour éviter les chevauchements (ex : IVBD = référent viticole, Quai Cyrano = pilote œnotouristique).	Octobre 2026	Protocole d'accord signé.
1.4 Communiquer en interne sur la nouvelle gouvernance via des ateliers avec les prestataires.	Novembre 2026	100% des partenaires informés (sondage).

AXE 2 : FAIRE DU LABEL VIGNOBLES & DECOUVERTES LA COLONNE VERTEBRALE DE LA DESTINATION

Objectif : Passer d'un label « présent » à un label structurant.

Action	Échéance	Indicateur de succès
2.1 Unifier tous les supports de communication (print, web, signalétique) autour du label :	Décembre 2026	100% des documents mis à jour



EPIC QUAI CYRANO
 1, rue des Récollets - 24100 BERGERAC
 Tél : 05 53 57 03 11
 N° Siret : 984 303 834 00019

- Intégrer le logo V&D sur tous les supports (guides, sites web, réseaux sociaux).
- Créer un **espace dédié aux partenaires labellisés** au Quai Cyrano (signalétique, brochures, écrans tactiles).

2.2 Clarifier la coexistence avec la Route des Vins

- Hiérarchiser les marques : V&D = label officiel, Route des Vins = initiative local préalable au label
- **Supprimer les doublons** dans les guides (1 seul guide œnotouristique officiel de type magazine de Destination).

1 magazine de destination unique publié

2.3 Créer des offres packagées labellisées :

- Parcours thématiques (ex : « Découverte des AOC de Bergerac en 3 jours »).
- Forfaits « premium » réservés aux partenaires V&D (ex : dégustation + visite guidée + hébergement).

5 offres packagées pour individuels (couples, famille ...) commercialisées

2.4 Réserver des avantages exclusifs aux partenaires labellisés :

- Accès prioritaire aux événements
- Formations
- Visibilité accrue sur les supports du Quai Cyrano

80% des partenaires satisfaits (enquête).

AXE 3 : STRUCTURER UNE STRATEGIE ŒNOTOURISTIQUE DURABLE

Objectif : Aligner la destination avec les attentes contemporaines (60% des œnotouristes sensibles à la RSE).

Action

Échéance

Indicateur de succès

3.1 Cartographier et valoriser les engagements existants :

- Recenser les domaines Bio/HVE et les prestataires engagés dans des démarches RSE.
- Créer un **guide « Œnotourisme durable »** (numérique).

Décembre 2026

Guide publié



EPIC QUAI CYRANO

1, rue des Récollets - 24100 BERGERAC

Tél : 05 53 57 03 11

N° Siret : 984 303 834 00019

3.2 Développer des animations durables :

- Balades à vélo dans les vignes (partenariat avec des loueurs locaux).
- Ateliers biodiversité (ex : découverte des écosystèmes viticoles).
- Forfaits « slow œnotourisme » (ex : séjour sans voiture avec dégustations et nuits en écolodge).

10 animations durables proposées/an.

3.3 Intégrer des critères durables dans la labellisation locale

Janvier 2027

Critères intégrés dans le règlement local.

3.4 Former les prestataires aux enjeux durables (ex : ateliers sur l'accueil éco-responsable).

2027

50% des partenaires formés.

AXE 4 : METTRE EN PLACE UN PILOTAGE PAR LA DONNEE

Objectif : Passer d'une gestion intuitive à une gestion **stratégique et objectivée**.

Action	Échéance	Indicateur de succès
4.1 Créer un tableau de bord de destination :		
• Suivi de la fréquentation (Quai Cyrano, partenaires, événements). • Mesure de la satisfaction client (enquêtes post-visite). • Analyse des retombées économiques (chiffre d'affaires généré par le label).	Décembre 2026	Tableau de bord opérationnel
4.2 Mettre en place un système centralisé de collecte des avis clients		
• Plateforme en ligne (ex : outil type Qualtrics ou Google Forms) pour recueillir les retours. • Analyse mensuelle des avis (TripAdvisor, Google, plateforme dédiée).	Juin 2027	80% des partenaires utilisent la plateforme
4.3 Structurer un programme d'audits qualité annuel		
• Visites surprises chez les prestataires (1/an minimum). • Grille d'évaluation standardisée (accueil, respect des critères V&D, durabilité).	Décembre 2027	100% des partenaires audités



EPIC QUAI CYRANO

1, rue des Récollets - 24100 BERGERAC

Tél : 05 53 57 03 11

N° Siret : 984 303 834 00019

- Processus de remédiation pour les prestataires non conformes.

4.4 Lancer un observatoire œnotouristique local

- Partenariat avec IVBD et le CDT24 pour mutualiser les données 2028
- Publication d'un rapport annuel sur l'impact du label.

1 rapport publié

AXE 5 : RENFORCER L'ENGAGEMENT ET LA PROFESSIONNALISATION DU RESEAU

Objectif : Transformer un réseau d'adhérents en communauté engagée.

Action	Échéance	Indicateur de succès
5.1 Déployer un plan de professionnalisation : • Formations obligatoires pour les nouveaux partenaires (accueil, storytelling, commercialisation), 2027 • Ateliers thématiques		100% des nouveaux partenaires formés. 30% des « anciens » partenaires formés
5.2 Organiser des temps réguliers d'échange : • Réunions semestrielles du réseau labellisé (espace d'échange de bonnes pratiques).	Novembre 2026	2 réunions/an
5.3 Développer un sentiment d'appartenance • Événements réservés aux partenaires (ex : soirée de lancement des offres packagées), 2027 • Système de parrainage (anciens partenaires accompagnent les nouveaux).		Taux de participation > 80%.



Envoyé en préfecture le 23/06/2026

Reçu en préfecture le 23/06/2026

Publié le 23/06/2026

ID : 024-984303834-20260617-2026_04_CR_ANX-AU



EPIC QUAI CYRANO

1, rue des Récollets - 24100 BERGERAC

Tél : 05 53 57 03 11

N° Siret : 984 303 834 00019

RECOMMANDATIONS TRANSVERSES

- **Prioriser la lisibilité** : Appliquer le principe « **less is more** » pour éviter la dilution de l'information (ex : 1 guide œnotouristique unique, 1 logo dominant).
- **Impliquer les partenaires** : Associer les prestataires **dès la conception** des actions (ex : co-construction des offres packagées).
- **Anticiper les exigences d'Atout France** : Préparer le **renouvellement du label en 2028** en alignant la destination sur les standards nationaux (durabilité, qualité, données).
- **Communiquer en continu** : Informer régulièrement les acteurs sur les avancées (newsletter, réunions, réseaux sociaux).

CONCLUSION

L'Office de Tourisme Quai Cyrano a les moyens de devenir un modèle d'œnotourisme structuré, durable et attractif. Les actions proposées permettront de :

- Sécuriser le label Vignobles & Découvertes (renouvellement 2028).
- Positionner Bergerac & Duras comme une destination de référence (lisible, coordonnée, responsable).
- Concilier performance économique et équilibre territorial (logique de « Territoire Juste »).