



OFFICE DE TOURISME
Quai Cyrano Bergerac
1 rue des Récollets
24100 Bergerac

Tel : 05 53 57 03 11
Portable : 06 07 69 38 61

**Comité de direction
QUAI CYRANO
OFFICE DE TOURISME
BERGERAC
COMPTE RENDU**

Nombre de
membres en
exercice : 11
Nombre de
suppléants : 11

Présents :
Titulaires : 6
Suppléants : 4
Pouvoirs : 0
Votants : 10

Séance du : 17 / 06 / 2026

Date de convocation : 10 / 06 / 2026

TITULAIRES PRESENTS: Mme Raphaëlle Lafaye, Mme Laurence Rouan, Mme Sylvie Chevallier, M Anthony Castaing, M Pascal Prévôt, M Daniel Gruntz

SUPPLEANTS PRESENTS : Mme Christine Lobry, M Jean-Jacques Chapellet, M Alain Garrigue, M Yann Vergniaud,

EXCUSE(ES): Mme Axelle Mayet, M Philippe Biard, M JM Fontaine, M Julien Bourgeois,

Secrétaire de séance : Mme Sylvie Chevallier

n°2026_04

OBJET:

**COMPTE RENDU
DE SEANCE**

Introduction :

M le Président de l'EPIC, Pascal Prévôt débute à 17 h 30 la séance, qui se déroule exceptionnellement à la Maison des vins, climatisée, en présentant les délibérations du comité de direction soit :

Délibérations à l'ordre du jour et informations échangées :

- 1 – Approbation du Compte Financier Unique du Budget Principal 2025 de l'EPIC - 1 annexe –
- 2 – Résultats de fonctionnement définitifs : affectation des résultats 2025 de l'EPIC
- 3 – Décision modificative N°1 – 3 annexes -
- 4 – Avenant à la régie de recettes (avenant N°4)
- 5 – Approbation de la convention d'adhésion au service de paiement en ligne des recettes publiques locales (PayFip) – 3 annexes -
- 6 – Conditions générales de vente du service réceptif (avenant N°2) – 1 annexe -
- 7 – Approbation de la stratégie et plan d'actions de la démarche Qualité – 1 annexe -
- 8 – Approbation des horaires d'ouverture de l'EPIC en basse saison 2026/2027
- 9 – Catalogue des tarifs, mise à jour – 1 annexe –

Avec l'accord du Président, deux représentantes de l'association So femmes assistent au débats sans prendre part aux votes : Camille Delamotte et Joanna Pfister.

Avant de discuter de la délibération N°1, quelques propos introductifs sont partagés sur les chiffres clés du tourisme en Nouvelle-Aquitaine et en Dordogne, puis dans le Périgord Pourpre, sur la base de la restitution de la large enquête du CRT ce printemps.

Plusieurs questions sont posées sur la durée moyenne des séjours (passée de 7 à 5 jours), la provenance des visiteurs, la taxe de séjour et la capacité d'hébergements sur le département.

Mme Chevallier intervient en indiquant que le montant beaucoup plus élevé de la taxe de séjour collectée sur le secteur du Périgord noir s'explique en partie par la présence plus importante de campings, dotés de grandes capacités d'accueil.

Le Président propose de présenter au vote les délibérations inscrites à l'ordre du jour de la séance :

- **1 – Approbation du Compte Financier Unique du Budget Principal 2025 de l'EPIC**

- 1 annexe –

M le Président quitte la séance : Mme Laurence Rouan préside ce vote auquel ne peut pas participer le Président de l'EPIC, CF : les dispositions de l'article L. 2121-14 du C.G.C.T. qui prévoient que « *dans les séances où le compte administratif du Maire (ou du Président de l'E.P.C.I.) est débattu, le conseil élit son président.*

Dans ce cas, le maire (ou le Président de l'E.P.C.I.) peut, même s'il n'est plus en fonction, assister à la discussion ; mais il doit se retirer au moment du vote »

Mme Rouan expose les principaux chiffres du CFU relatif au budget principal de l'année écoulée qui fait état d'un total cumulé de -529,23 €.

Aucune question n'est posée concernant cette délibération qui est approuvée à l'unanimité des votants.

- **2 – Résultats de fonctionnement définitifs : affectation des résultats 2025 de l'EPIC**

Le Président reprend le cours de la séance pour exposer l'affectation des résultats : les corrections nécessaires ont été apportées afin que les résultats du C.F.U. de l'exercice 2025 du budget principal soient conformes en dépenses comme en recettes à ceux enregistrés par le Receveur Municipal.

Le compte financier unique fait apparaître un déficit de fonctionnement de - 87 056.62 €.

Le Président présente le document de suivi des chiffres mensuels qui feront désormais état des cumuls monétaires atteint. Ce document est joint en annexe du présent compte-rendu.

La délibération est approuvée à l'unanimité des votants.

- **3 – Décision modificative N°1 – 3 annexes -**

Explication est donnée des virements de crédits nécessaires à la présente Décision Modificative, soit le fait de réaffecter des crédits initialement prévus pour des dépenses de personnel (012) à des dépenses imprévues en fonctionnement (011), notamment une ancienne facture due par l'association office de tourisme.

La délibération est approuvée à l'unanimité des votants.

- **4 – Avenant à la régie de recettes** (avenant N°4)

Cette modification de la régie actuelle, à la marge, doit permettre à l'EPIC de percevoir les recettes liées au Pass culture (Quai Cyrano est intégré à cette démarche depuis près d'une année, ce qui favorise la venue des classes à l'Expérience Cyrano par exemple).

Désormais, les modes de recettes seront donc : espèces, chèques bancaires ou postaux, virements bancaires, cartes bancaires, chèques vacances (ANCV) et Pass culture.

La délibération est approuvée à l'unanimité des votants.

- **5 – Approbation de la convention d'adhésion au service de paiement en ligne des recettes publiques locales** (PayFip) – 3 annexes –

Cette délibération vise à autoriser le Président à signer une convention avec la Direction des Finances publiques, afin de faciliter l'émission des titres de recettes à partir des paiements en cartes bancaires ainsi que les prélèvements par carte bancaire.

La délibération est approuvée à l'unanimité des votants.

- **6 – Conditions générales de vente du service réceptif** (avenant N°2) – 1 annexe –

Une précédente délibération de l'EPIC (N°2025_05_09) décrivait les conditions générales de vente du service Réceptif de l'EPIC, qui est autorisé à commercialiser des prestations de services touristiques. Cependant, il s'avère nécessaire de modifier une clause (la clause N°6) pour la détailler davantage. En l'occurrence la présente délibération vise à insister sur le fait que l'EPIC est le seul interlocuteur des actions commerciales, et ceci même après la signature des contrats commerciaux.

La délibération est approuvée à l'unanimité des votants.

- **7 – Approbation de la stratégie et plan d'actions de la démarche Qualité** – 1 annexe –

Le Président cède la parole à la directrice et à la directrice adjointe pour présenter la stratégie de cette démarche débutée en octobre 2026 (un document illustré en annexe de ce compte-rendu présente les étapes du projet).

Pour développer l'attractivité du territoire, les offices de tourisme peuvent être classés suivant le niveau des aménagements et services garantis au public, en fonction de critères fixés par un tableau de classement élaboré par la Direction Générale des Entreprises et homologué par arrêté du ministre de l'Europe et des affaires étrangères et du ministre de l'économie et des finances.

Depuis le début de l'année 2026, un travail de fond est mené sur la « qualité » au sein de l'EPIC Quai Cyrano concernant l'accueil, les normes, les projets menés par pôles. Ce travail est mené notamment dans le cadre d'un audit (démarche approuvée par le Comité de direction de décembre 2025/délibération 2025_07_04).

Après l'audit général, l'équipe propose une stratégie et un plan d'actions opérationnel relatifs à : l'accueil, la promotion et la communication, la commercialisation, l'animation des acteurs du territoire et les actions en faveur du développement durable, conformément aux exigences du référentiel de classement.

Une fois la présentation achevée, plusieurs questions sont posées sur l'apport de cette démarche Qualité pour allonger le temps de séjours des visiteurs sur notre territoire.

La délibération est approuvée à l'unanimité des votants.

- **8 – Approbation des horaires d'ouverture de l'EPIC en basse saison 2026/2027**

La proposition de modifier les jours et horaires d'ouverture en basse saison, les mardis, plutôt que sur le mois de janvier 2027 en entier fait l'objet des explications suivantes : cette fermeture les jours de basse fréquentation permettra à l'équipe de récupérer les heures accumulées en haute saison et de réaliser des tâches administratives.

En effet, l'ouverture du site 7/7 sur 6 mois de l'année génère de nombreuses heures à récupérer (pour les titulaires) ou à payer (en fin de contrat, pour les saisonniers).

Cependant et tout comme l'année dernière, le site rouvrira davantage durant les vacances scolaires de la zone A : du mardi au samedi.

La délibération est approuvée à l'unanimité des votants.

- **9 – Catalogue des tarifs, mise à jour – 1 annexe –**

La proposition de mise à jour habituelle concerne l'ajout d'une nouvelle visite par le service réceptif. Aucune question n'est posée.

La délibération est approuvée à l'unanimité des votants.

Restitution de l'audit relatif au label Vignobles et découvertes par Mme France Gerbal-Médaille du cabinet Vinspiration.

Après le passage en revue des délibérations inscrites à l'ordre du jour et comme annoncé par le Président, l'auditrice ayant travaillé sur l'analyse du label Vignobles et découvertes porté par l'office de tourisme Quai Cyrano, intervient en « visio » à 18 h 45.

Ce travail est né du renouvellement du label, obtenu par l'EPIC en juillet 2025 avec plusieurs réserves de la part du comité Atout France.

Dans ce sens, le précédent Comité de direction avait approuvé la démarche d'un audit préalable à un nouveau plan d'actions, démarche similaire à celle menée pour le label « qualité tourisme ».

Cette intervention vise à restituer l'audit mené entre janvier et juin 2026 après commande passée par le Comité de direction de l'EPIC (délibération et convention de partenariat avec l'agence Vinspiration / Codir du 16 octobre 2025, ref : 2025_06_07).

Plusieurs séances de travail ont permis à Mme Gerbal-Médaille de dresser un état des lieux du portage du label, et des actions à mener pour le conserver à l'occasion du prochain renouvellement du dossier par Atout France, à priori en 2028 (réunions à ou avec l'équipe de Quai Cyrano et avec la commission de labélisation locale et les partenaires de Quai Cyrano les 23 janvier, 6 mars, 27 mars, 20 avril).

Le rapport d'analyse complet de l'audit figure en annexe 3 du présent compte-rendu.

Parmi les éléments soulevés par l'auditrice, les éléments suivants sont mis en exergue :

- Le label ne concerne pas que les viticulteurs mais les acteurs du tourisme au sens large,
- Il est nécessaire de présenter une offre diversifiée (jardins, événements par exemple),
- Il faut identifier systématiquement l'office de tourisme comme porteur du label (comme c'est le cas sur les autres territoires labélisés),
- Le portage actuel n'est pas clair, le cadre décisionnel est flou et doit être resserré,
- D'autres marques se juxtaposent comme la Route des vins,
- Il faut intégrer la notion de RSE dans notre démarche,
- Le lieu Quai Cyrano et l'équipe constituée sont aptes aux attendus du label,
- Notre dynamique événementielle répond aux attentes des visiteurs,
- Le nombre de labélisés est très important : c'est une force mais sans doute aussi une faiblesse car cela limite le sentiment d'appartenance à un groupe, l'effet « réseau »,
- Il faut identifier et exposer davantage les avantages de la labellisation aux partenaires (former, réunir, mettre en avant...)
- Il faut piloter la données (ex : les avis clients)
- Tous les partenaires ne sont pas destinés à être labélisés mais ceux qui le sont doivent coller aux exigences du label (critères)
- Notre bassin de clientèle se situe autour de Bordeaux et Toulouse,
- Nous n'avons pas mis en place assez d'indicateurs qualité (par exemple : un observatoire),
- Nous envoyons trop de messages, sans image porteuse
- Le label n'est pas encore la « colonne vertébrale » de la stratégie œnotouristique
- Il faut construire une offre cohérente et coordonnée (avec une promesse client)
- Nos supports de communication ne sont pas unifiés (pas de magazine de destination). – liste non exhaustive -

La présentation donne lieu à de nombreux échanges durant plus d'une heure autour d'autres exemples de territoires labélisés, tels que le Gers ou l'Hérault. Anthony Castaing demande pourquoi et comment certains territoires porteurs du label réussissent mieux à s'exposer.

Réponse est faite : le sentiment de partage, d'attachement, les messages ont été plus travaillés. D'autres lieux sont cités tels que l'Alsace qui a créé un événement, Gaillac, qui a mutualisé des commandes pour les partenaires labélisés... A chaque exemple de portage de label réussi, explication est donnée que le portage, les messages, les projets sont partagés par les acteurs.

Alain Garrigue (qui porte 2 fois le label) précise qu'effectivement, à ce jour il ressent être l'élément « découvertes » dans un label relatif aux « vignobles et découvertes » et que des formations pour apprendre à parler du vin (par exemple) pourraient aider les porteurs de projet dans le maillage local ;

Yann Vergniaud intervient pour indiquer que la somme de 5 millions d'euros sera débloquée par les instances viticoles pour l'œnotourisme au niveau national (somme prise sur le plan de soutien à la filière). France Gerbal-Médaille rappelle que cette somme sera à partager entre 23 territoires et que la destination Champagne souhaite que les sommes reversées soient proportionnelles au poids des terroirs.

Sylvie Chevallier indique qu'elle partage entièrement l'analyse du territoire qui vient d'être faite. Sans remettre en cause l'idée de développement de la marque « vignobles et découvertes » par Quai Cyrano, elle aimerait aller plus loin dans la réflexion mais exprime sa crainte face aux difficultés de compréhension entre les acteurs du tourisme et du vin.

Elle regrette notamment que la stratégie (image, positionnement, récit) ne soit pas co-construite par les différentes instances de la destination et qu'il n'y ait pas de « comité » afin de réunir l'ensemble des parties prenantes.

Anthony Castaing clôture les débats en indiquant que le comité de direction est la bonne instance de discussion pour valider les projets que doit suivre l'EPIC : le comité étant composé d'élus et de professionnels du tourisme.

Fin de séance

Le Président clôture la séance à 21 h.

Le prochain Comité de direction de l'EPIC **se tiendra le jeudi 8 octobre prochain à 17 h 30** (objet : bilan de saison et feuille de route 2027 v1)

Il sera suivi de la présentation du bilan de saison aux partenaires de l'Office de tourisme le jeudi 15 octobre à 18 h.

--	--

