



Mercredi 17 juin 2026

Ref : Quai Cyrano – EPIC- CODIR – Annexe délibération N° 2026-04-07

Stratégie et plan d'actions démarche Qualité - 2026 / 2027 / 2028

## 1 / Présentation de la structure

Quai Cyrano est un équipement structurant situé au cœur du Bergeracois, en bordure de Dordogne, à Bergerac. Né d'un projet de fusion entre l'Office de Tourisme et la Maison des Vins, il vise à créer un site cohérent, complet et lisible pour les visiteurs comme pour les habitants du territoire.

Il réunit aujourd'hui un Office de Tourisme, un espace vinicole et une scénographie culturelle dédiée au personnage de Cyrano de Bergerac autour d'un cloître du XVII<sup>e</sup> siècle. Quai Cyrano constitue ainsi un lieu d'accueil, de découverte et de loisirs pour les habitants de la Communauté d'Agglomération Bergeracoise (CAB), de Montaigne Montravel et Gurson (MMG), ainsi que pour les clientèles touristiques.

Géré depuis le 8 février 2024 sous forme d'Établissement Public Industriel et Commercial (EPIC), Quai Cyrano s'inscrit dans une logique de service public soutenue par les collectivités territoriales. Il repose sur trois piliers structurants : Culture, Vin et Tourisme, et agit comme un outil opérationnel de la politique touristique locale.

L'Office de Tourisme assure l'accueil et l'information des publics, la promotion de la destination, la coordination des acteurs locaux et la commercialisation de prestations touristiques. Il est immatriculé auprès d'Atout France en tant qu'agence réceptive, lui permettant d'organiser et de vendre des séjours, journées et expériences touristiques.

À l'échelle du « Pays de Bergerac », territoire touristique élargi des portes du Lot-et-Garonne jusqu'au secteur de Monpazier, Quai Cyrano travaille en partenariat étroit avec les Offices de Tourisme « Portes Sud Périgord » et « Bastides Dordogne Périgord » afin de mutualiser les actions de promotion, de communication et de développement de l'offre.

## 2 / Contexte stratégique

Dans un contexte marqué par l'évolution rapide des attentes des visiteurs, la montée en puissance des enjeux environnementaux, la nécessaire professionnalisation des acteurs et la gestion des ressources humaines, Quai Cyrano construit pour la période 2026-2028 une stratégie visant à conforter son rôle de service public touristique et de lieu emblématique du Bergeracois.

La stratégie repose notamment sur différents axes :

- Mettre en place une démarche Qualité – Classement – Qualification de l'Offre,
- Renforcer l'attractivité de Quai Cyrano par une communication accrue et un programme d'événements ambitieux,
- Soutenir la filière du tourisme viticole en dynamisant notamment le label *Vignobles et Découvertes*,
- Proposer une nouvelle gamme de services aux adhérents socioprofessionnels,
- Rechercher les synergies avec les partenaires locaux et homogénéiser la communication entre les divers partenaires,
- Développer la clientèle des groupes pour des journées et séjours vendus par l'Office de Tourisme,
- La culture pour tous à travers l'Expérience Cyrano.

La feuille de route est construite annuellement avec les salariés lors de temps de travail collectifs, validée en comité de direction, puis traduite en budget primitif et en plans d'actions trimestriels permettant un pilotage opérationnel et évolutif.

## 3 / Nos missions telles que définies dans la convention d'objectifs nous liant à la Communauté d'Agglomération Bergeracoise (CAB)

### 3 – A – Accueil et information du public

En tant qu'Office de Tourisme communautaire, Quai Cyrano exerce une mission régalienne d'accueil et d'information touristique relevant du service public. L'ensemble des salariés dépend de la convention collective nationale des organismes de tourisme et l'activité première de la structure demeure celle d'un Office de Tourisme.

La mission d'accueil vise avant tout à assurer une présence humaine qualitative, professionnelle et accessible à tous les publics : touristes, habitants, résidents secondaires, porteurs de projets et partenaires locaux. À ce titre, Quai Cyrano assure notamment :

- l'accueil physique, téléphonique et numérique des publics,
- l'analyse des besoins des visiteurs en les orientant vers l'offre touristique locale
- la facilitation du séjour et de l'accès aux produits du territoire,
- la valorisation des expériences culturelles, viticoles et de loisirs.
- l'édition et la diffusion de documents multilingues,
- le développement et l'actualisation des outils numériques,
- la production de supports papier et digitaux utiles à la découverte du territoire.

Cette mission s'inscrit dans une logique de proximité avec les habitants afin de positionner Quai Cyrano comme un lieu ressource du quotidien, et non uniquement comme un équipement touristique.

### 3 – B – Promotion et Communication

L'Office de Tourisme QUAI CYRANO assure la mission de promotion touristique du territoire communautaire et assure notamment, à ce titre :

- la recherche de labels, partenariats et toute autre forme d'aide à la promotion de la structure et de la destination,
- une participation aux salons et événements professionnels à caractère touristique ou promotionnel et autres activités ou projets suivis ou organisés par le Comité Départemental du Tourisme,
- l'organisation des relations presse et la mise en place d'un plan média.

### 3 – C – Commercialisation

Quai Cyrano est immatriculé auprès d'Atout France en tant qu'agence réceptive, conformément au Code du tourisme (articles L.211-1 et suivants), lui permettant de concevoir, vendre et gérer des produits touristiques.

Le service réceptif s'appuie sur une organisation professionnelle et des outils dédiés (logiciel groupe, billetteries, outils de réservation), permettant le montage administratif, financier et logistique des prestations.

À ce titre, Quai Cyrano :

- identifie et développe des clientèles cibles,
- conçoit des journées, séjours et expériences,
- contractualise avec les prestataires locaux,
- développe l'e-tourisme et la vente en ligne,
- structure la relation commerciale avec les groupes, entreprises et individuels.

Par ailleurs, Quai Cyrano assure la gestion et la promotion de la boutique et de l'Espace Vin (bar, restauration, produits locaux), véritables vitrines du territoire valorisant les productions labellisées, notamment les vins de Bergerac et Duras, dans une logique de filières courtes.

### 3 – D – Animation des socio-professionnels

Quai Cyrano assure une mission de coordination, d'animation et de professionnalisation des acteurs touristiques du territoire.

Cette mission se traduit par :

- l'organisation de visites, événements et actions de loisirs à vocation touristique,
- l'accompagnement des prestataires (hébergeurs, restaurateurs, sites, transporteurs),
- la mise en place de formations techniques et thématiques,
- l'organisation de temps forts dédiés : bilans de saison, lancements, vœux, rencontres informelles, conférences ou causeries,
- le développement d'outils pratiques pour les partenaires.

Un document d'appel destiné aux socioprofessionnels est également structuré sous forme de packages proposant différentes formes de réciprocités, de visibilité et de services.

## 4 / Nos axes de développement

### 4 – A – Mettre en place une démarche Qualité / RSE – Classement – Qualification de l'Offre.

L'Office de Tourisme a initié une démarche qualité depuis le début de l'année 2026 afin d'obtenir le label « Destination d'Excellence » au printemps 2027. Celui-ci se substitue à la marque « Qualité Tourisme » depuis mai 2024.

En complément de l'enjeu de qualité de l'accueil et des services, déjà présent dans Qualité Tourisme, ce nouveau label renforce en particulier le niveau d'exigence en matière d'écoresponsabilité en ajoutant un 2<sup>ème</sup> pilier « RSE ».

Pour ce faire, il nous faut satisfaire à un référentiel exigeant regroupant plus de 200 critères évaluant la performance de l'OT vis-à-vis de ses différents publics : visiteurs, prestataires, élus, institutionnels.

Préalablement l'OT devra obtenir le classement en catégorie II, nous l'envisageons pour la fin de l'année 2026.

Les objectifs sont divers :

- Définir une stratégie collective, fédérer l'équipe,
- Mettre en place des procédures, modes opératoires pour perfectionner les outils existants,
- Définir des indicateurs pour évaluer le travail effectué, mettre en place des actions correctives,
- Répondre aux nouvelles préoccupations sociales et environnementales (ex : sensibiliser le public et les professionnels du tourisme à la RSE),
- Améliorer notre image, reconnaissance au niveau national.

Pour cela, nous avons conventionné avec le cabinet ELYWA Conseil représenté par N. Clauzel, cette dernière va nous accompagner jusqu'à l'obtention du label.

En termes de qualification de l'offre, l'Office de Tourisme souhaite faire remonter le taux de classement parmi les locations de vacances partenaires de Quai Cyrano ; pour cela, nous avons modifié notre grille tarifaire avec un tarif préférentiel pour les meublés classés et nous organisons des ½ journées de formation pour informer sur les avantages du classement et valoriser les démarches de labélisation.

Dans le cadre de la démarche « Destination d'Excellence », Quai Cyrano renforce l'intégration des principes du développement durable dans l'ensemble de ses activités. Cela se traduit notamment par la mise en place de chartes d'engagement partagées avec les partenaires : charte vélo pour encourager les mobilités douces, charte produits pour la boutique et la Maison des Vins privilégiant les filières courtes, les producteurs locaux et les démarches écoresponsables.

Ces outils permettent à la fois d'améliorer la qualité de l'offre, de structurer une identité durable de la destination et de répondre aux attentes croissantes des visiteurs en matière de tourisme responsable.

### 4 – B – Renforcer l'attractivité de Quai Cyrano par une communication accrue et un programme d'événements ambitieux.



L'objectif est de faire de Quai Cyrano un lieu emblématique pour les Bergeracois comme pour les touristes. La stratégie événementielle repose sur un travail de ciblage des publics afin d'adapter les formats, les temporalités et les outils de communication : familles pendant les vacances, clubs et CSP+, habitants, entreprises, grand public.

En amont de la visite, cela passe par la publication régulière d'informations sur notre site et sur nos réseaux sociaux, l'accueil de journalistes et autres bloggeurs, l'achat de reportages, la publication de newsletters mensuelles à destination du public, des socio-pros mais aussi des élus du territoire et enfin par le développement de partenariats et la diffusion d'un agenda des manifestations de Quai Cyrano par trimestre.

Pendant le séjour, nous organisons différents événements à destination du public (concerts, théâtre, jeux, ...) mais aussi des événements BtoB à destination de nos partenaires. Nous avons lancé un club de dégustation et des ateliers de mixologie pour répondre aux attentes de nos participants. Nous poursuivrons également les animations hors vacances afin d'élargir la saison et développerons des animations respectueuses de l'environnement afin de sensibiliser nos clientèles aux enjeux du développement durable (partenariat avec un loueur de vélo par exemple, création de séjours bas carbone, ...)

Nous nous attacherons enfin, toujours dans un souci d'amélioration continue, à recueillir la satisfaction client après le séjour ou la visite et à le fidéliser. Pour cela, nous prévoyons d'envoyer systématiquement un questionnaire de satisfaction (visiteurs, clients, entreprises), de créer une carte de fidélité Quai Cyrano, de relancer l'opération « ambassadeurs » du territoire à l'échelle du Pays.

Dans une logique de fidélisation, Quai Cyrano développera une relation durable avec ses visiteurs et habitants via une carte de fidélité, des clubs (culture, vin), des invitations ciblées, ainsi qu'une animation du réseau « ambassadeurs du territoire » à l'échelle du Pays de Bergerac.

#### **4 – C – Soutenir la filière du tourisme viticole en dynamisant notamment le label *Vignobles et Découvertes*.**

Le Tourisme viticole ou « œnotourisme » s'est largement développé depuis plusieurs années en France et dans le Bergeracois. Parallèlement à cela, depuis plus de 3 ans, la filière connaît une période de crise au niveau national. La consommation de vin en France a chuté de 32 % en 20 ans, impactant durement les revenus des viticulteurs.

Il s'agit donc pour nous de soutenir la filière en mettant en avant les initiatives de chacun et en structurant notre offre au sein de la Maison des Vins. L'Office de Tourisme porte donc le l'inscription au label national « Vignobles et Découvertes » dont l'un des enjeux est de promouvoir le tourisme viticole au travers d'un programme d'animations ludiques, sportives ou culturelles organisées dans les domaines et à Quai Cyrano, vitrine du vignoble à Bergerac.

Pour cela, nous avons conventionné avec le cabinet Vinspiration représenté par France Gerball-Médale pour auditer notre stratégie et nos sites labélisés. Nous avons participé à un salon sur ce thème en Alsace où la destination était l'invitée d'honneur et rejoindrons le salon destination Vignobles dédiés aux tour-operators œnotouristiques internationaux en octobre (à Cognac)

Quai Cyrano organise en outre de nombreux événements en lien avec nos vignerons :

- les opérations « 1 jour, 1 vigneron »,
- les soirées thématiques,
- les jeux et concours,
- la participation aux rendez-vous nationaux de la filière.

#### 4 – D – Proposer une nouvelle gamme de services aux adhérents socioprofessionnels.

Depuis quelques années l'avènement d'Internet a engendré une modification de la perception de l'utilité des Offices de Tourisme par le public. Par ricochet, les prestataires locaux nous perçoivent également de manière différente. Il donc convient de développer de nouveaux services tant à l'égard de nos visiteurs qu'en direction des socioprofessionnels partenaires pour continuer d'être un interlocuteur de premier plan pour ces deux types de public. Pour ce qui est des socioprofessionnels, nous proposons de les accompagner tant sur le plan numérique que juridique. Ceci se traduit et continuera de se traduire par un ambitieux programme d'ateliers et d'éducteurs qui leur est destiné. Parallèlement, Quai Cyrano souhaite renforcer son rôle de tiers-lieu professionnel en devenant un espace de rencontres, d'information et de valorisation des acteurs locaux, notamment par des matinées questions-réponses, des conférences thématiques, des journées portes ouvertes et des outils pratiques à destination des nouveaux hébergeurs.

L'amélioration qualitative de l'offre touristique constitue un axe stratégique majeur. L'Office de Tourisme agit comme relais et facilitateur pour :

- Le classement des meublés de tourisme,
- La diffusion des marques nationales (*Vignobles et Découvertes, Destination d'Excellence*),
- Information sur les démarches administratives et réglementaires,
- La montée en gamme des prestations,
- Appui à la structuration de l'offre et à son intégration dans la stratégie territoriale.

De plus, Quai Cyrano initie des rendez-vous professionnels tout au long de l'année à travers le programme local de professionnalisation :

Quai Cyrano accompagne les professionnels dans leur adaptation aux évolutions numériques avec des rendez-vous tels que :

- Ateliers réseaux sociaux, e-réputation, IA et création de contenus,
- Aide à l'optimisation des fiches Sirtaqui / bases de données,
- Sensibilisation à la gestion des avis clients,
- Mise en réseau avec des prestataires spécialisés.

Puis, Quai Cyrano organise régulièrement des éducteurs à destination des socioprofessionnels du territoire.

Ces temps d'immersion permettent aux hébergeurs, restaurateurs, sites de visite et partenaires de découvrir ou redécouvrir l'offre locale (nouveaux équipements, prestataires, expériences, événements), de mieux se connaître entre acteurs et de renforcer la prescription croisée.

Les éducteurs constituent un outil stratégique de montée en compétence collective : ils favorisent la qualité du conseil donné aux visiteurs, renforcent la cohérence de l'offre territoriale et consolident le sentiment d'appartenance à une destination partagée.

Ils s'insèrent pleinement dans la stratégie d'amélioration continue, de structuration du réseau et de diffusion d'une culture commune de qualité et de développement durable.

#### **4 – E – Rechercher les synergies avec les partenaires locaux et homogénéiser la communication entre les divers partenaires.**

Dans le domaine de la promotion touristique, la taille critique d'une destination est un critère d'une importance considérable. Dès lors que l'on s'adresse à des marchés relativement éloignés, il convient de développer les partenariats en vue d'élargir le territoire dont on assure la communication. C'est ainsi que nous continuerons de travailler en collaboration avec les 2 Offices de Tourisme du Pays de Bergerac mais également avec les territoires voisins du Bergeracois.

Les organismes tels qu'Atout France, le CRT, le CDT, l'IVBD et l'aéroport de Bergerac sont autant de structures indispensables à notre fonctionnement, avec lesquelles nous continuerons de collaborer pour établir des partenariats, au fil des opportunités ou de manière systématique selon les cas.

#### **4 – F – Développer la clientèle des groupes pour des journées et séjours vendus par l'Office de Tourisme.**

Le service Réceptif de l'Office de Tourisme propose des forfaits destinés aux clients individuels et aux groupes. Les résultats enregistrés sont encourageants mais il nous faut continuer à étoffer le volume d'affaires. Pour cela, nous renouvelons chaque année notre brochure « groupes » en proposant de nouvelles activités et en collaborant avec de nouveaux partenaires. Nous avons aussi conventionné avec le centre événementiel *l'Étincelle* pour proposer des activités annexes aux salons organisés voire prendre en charge la partie « hébergement » des visiteurs. Nous participons à de nombreux salons, continuons le démarchage d'entreprises locales et CSE, et allons mettre en place une tournée de prospection commerciale directe auprès des autocaristes du grand Sud-Ouest. Nous nous sommes enfin dotés d'un nouveau logiciel de gestion des groupes qui nous permet de gérer la partie administrative.

Afin de développer les visites guidées vendues au ticket selon un programme estival régulier, nous allons proposer, de nouvelles visites ou jeux façon « jeux d'énigme » pour coller aux attentes du public et toucher une clientèle toujours plus large.

#### 4 – G – La culture pour tous à travers l'Expérience Cyrano.

Quai Cyrano n'est pas uniquement un lieu d'information touristique mais une véritable expérience culturelle, sensorielle et conviviale autour de la figure de Cyrano et de l'art de vivre bergeracois.

L'objectif est de positionner l'Expérience Cyrano comme un marqueur fort de la destination, capable de séduire aussi bien les touristes que les habitants, les scolaires, les groupes et les publics "empêchés".

Cela passe par :

- le développement des visites scénographiées et animées pour différents publics (familles, scolaires, groupes, entreprises, PMR),
- la création d'outils de médiation adaptés : supports en braille, visites en langue des signes, dispositifs d'assise, cannes de visite, livrets pédagogiques,
- la mise en place d'un outil de gestion des réservations pour les groupes et les scolaires,
- l'intégration de l'Expérience Cyrano dans la communication globale de la destination (presse, influenceurs, réseaux sociaux, reportages culturels),
- l'organisation d'événements immersifs dans et autour de l'espace (murder party, escape game, soirées thématiques, animations vacances scolaires) afin de renouveler l'attractivité du site.

L'Expérience Cyrano devient ainsi un levier d'image, de fréquentation et de différenciation pour Quai Cyrano.

La présente stratégie touristique 2026-2028 est présentée en Comité de Direction de l'EPIC, puis soumise à validation par la Communauté d'Agglomération Bergeracoise dans le cadre de la convention d'objectifs et de moyens.

Elle se décline en :

- plan d'actions annuel,
- budget primitif associé,
- suivi d'indicateurs,
- bilan annuel présenté aux élus.

Quai Cyrano  
1 rue des Récollets 24100 Bergerac  
Tél. : + 33(0)5 53 57 03 11  
Mail : [contact@quai-cyrano.com](mailto:contact@quai-cyrano.com)





Mercredi 17 juin 2026

Ref : Quai Cyrano – EPIC- CODIR – Annexe délibération N° 07–

2026\_04\_07

Stratégie et plan d'actions démarche Qualité - 2026 / 2027 / 2028

## 1 / Présentation de la structure

Quai Cyrano est un équipement structurant situé au cœur du Bergeracois, en bordure de Dordogne, à Bergerac. Né d'un projet de fusion entre l'Office de Tourisme et la Maison des Vins, il vise à créer un site cohérent, complet et lisible pour les visiteurs comme pour les habitants du territoire.

Il réunit aujourd'hui un Office de Tourisme, un espace vinicole et une scénographie culturelle dédiée au personnage de Cyrano de Bergerac autour d'un cloître du XVII<sup>e</sup> siècle. Quai Cyrano constitue ainsi un lieu d'accueil, de découverte et de loisirs pour les habitants de la Communauté d'Agglomération Bergeracoise (CAB), de Montaigne Montravel et Gurson (MMG), ainsi que pour les clientèles touristiques.

Géré depuis le 8 février 2024 sous forme d'Établissement Public Industriel et Commercial (EPIC), Quai Cyrano s'inscrit dans une logique de service public soutenue par les collectivités territoriales. Il repose sur trois piliers structurants : Culture, Vin et Tourisme, et agit comme un outil opérationnel de la politique touristique locale.

L'Office de Tourisme assure l'accueil et l'information des publics, la promotion de la destination, la coordination des acteurs locaux et la commercialisation de prestations touristiques. Il est immatriculé auprès d'Atout France en tant qu'agence réceptive, lui permettant d'organiser et de vendre des séjours, journées et expériences touristiques.

À l'échelle du « Pays de Bergerac », territoire touristique élargi des portes du Lot-et-Garonne jusqu'au secteur de Monpazier, Quai Cyrano travaille en partenariat étroit avec les Offices de Tourisme « Portes Sud Périgord » et « Bastides Dordogne Périgord » afin de mutualiser les actions de promotion, de communication et de développement de l'offre.

## 2 / Contexte stratégique

Dans un contexte marqué par l'évolution rapide des attentes des visiteurs, la montée en puissance des enjeux environnementaux, la nécessaire professionnalisation des acteurs et la gestion des ressources humaines, Quai Cyrano construit pour la période 2026-2028 une stratégie visant à conforter son rôle de service public touristique et de lieu emblématique du Bergeracois.

La stratégie repose notamment sur différents axes :

- Mettre en place une démarche Qualité – Classement – Qualification de l'Offre,
- Renforcer l'attractivité de Quai Cyrano par une communication accrue et un programme d'événements ambitieux,
- Soutenir la filière du tourisme viticole en dynamisant notamment le label *Vignobles et Découvertes*,
- Proposer une nouvelle gamme de services aux adhérents socioprofessionnels,
- Rechercher les synergies avec les partenaires locaux et homogénéiser la communication entre les divers partenaires,
- Développer la clientèle des groupes pour des journées et séjours vendus par l'Office de Tourisme,
- La culture pour tous à travers *l'Expérience Cyrano*.

La feuille de route est construite annuellement avec les salariés lors de temps de travail collectifs, validée en comité de direction, puis traduite en budget primitif et en plans d'actions trimestriels permettant un pilotage opérationnel et évolutif.

## 3 / Nos missions telles que définies dans la convention d'objectifs nous liant à la Communauté d'Agglomération Bergeracoise (CAB)

### 3 – A – Accueil et information du public

En tant qu'Office de Tourisme communautaire, Quai Cyrano exerce une mission régalienne d'accueil et d'information touristique relevant du service public. L'ensemble des salariés dépend de la convention collective nationale des organismes de tourisme et l'activité première de la structure demeure celle d'un Office de Tourisme.

La mission d'accueil vise avant tout à assurer une présence humaine qualitative, professionnelle et accessible à tous les publics : touristes, habitants, résidents secondaires, porteurs de projets et partenaires locaux. À ce titre, Quai Cyrano assure notamment :

- l'accueil physique, téléphonique et numérique des publics,
- l'analyse des besoins des visiteurs en les orientant vers l'offre touristique locale
- la facilitation du séjour et de l'accès aux produits du territoire,
- la valorisation des expériences culturelles, viticoles et de loisirs.
- l'édition et la diffusion de documents multilingues,
- le développement et l'actualisation des outils numériques,
- la production de supports papier et digitaux utiles à la découverte du territoire.

Cette mission s'inscrit dans une logique de proximité avec les habitants afin de positionner Quai Cyrano comme un lieu ressource du quotidien, et non uniquement comme un équipement touristique.

### **3 – B – Promotion et Communication**

L'Office de Tourisme QUAÏ CYRANO assure la mission de promotion touristique du territoire communautaire et assure notamment, à ce titre :

- la recherche de labels, partenariats et toute autre forme d'aide à la promotion de la structure et de la destination,
- une participation aux salons et événements professionnels à caractère touristique ou promotionnel et autres activités ou projets suivis ou organisés par le Comité Départemental du Tourisme,
- l'organisation des relations presse et la mise en place d'un plan média.

### **3 – C – Commercialisation**

Quai Cyrano est immatriculé auprès d'Atout France en tant qu'agence réceptive, conformément au Code du tourisme (articles L.211-1 et suivants), lui permettant de concevoir, vendre et gérer des produits touristiques.

Le service réceptif s'appuie sur une organisation professionnelle et des outils dédiés (logiciel groupe, billetteries, outils de réservation), permettant le montage administratif, financier et logistique des prestations.

À ce titre, Quai Cyrano :

- identifie et développe des clientèles cibles,
- conçoit des journées, séjours et expériences,
- contractualise avec les prestataires locaux,
- développe l'e-tourisme et la vente en ligne,
- structure la relation commerciale avec les groupes, entreprises et individuels.

Par ailleurs, Quai Cyrano assure la gestion et la promotion de la boutique et de l'Espace Vin (bar, restauration, produits locaux), véritables vitrines du territoire valorisant les productions labellisées, notamment les vins de Bergerac et Duras, dans une logique de filières courtes.

### **3 – D – Animation des socio-professionnels**

Quai Cyrano assure une mission de coordination, d'animation et de professionnalisation des acteurs touristiques du territoire.

Cette mission se traduit par :

- l'organisation de visites, événements et actions de loisirs à vocation touristique,
- l'accompagnement des prestataires (hébergeurs, restaurateurs, sites, transporteurs),
- la mise en place de formations techniques et thématiques,
- l'organisation de temps forts dédiés : bilans de saison, lancements, vœux, rencontres informelles, conférences ou causeries,
- le développement d'outils pratiques pour les partenaires.

Un document d'appel destiné aux socioprofessionnels est également structuré sous forme de packages proposant différentes formes de réciprocités, de visibilité et de services.

## 4 / Nos axes de développement

### 4 – A – Mettre en place une démarche Qualité / RSE – Classement – Qualification de l'Offre.

L'Office de Tourisme a initié une démarche qualité depuis le début de l'année 2026 afin d'obtenir le label « Destination d'Excellence » au printemps 2027. Celui-ci se substitue à la marque « Qualité Tourisme » depuis mai 2024.

En complément de l'enjeu de qualité de l'accueil et des services, déjà présent dans Qualité Tourisme, ce nouveau label renforce en particulier le niveau d'exigence en matière d'écoresponsabilité en ajoutant un 2<sup>ème</sup> pilier « RSE ».

Pour ce faire, il nous faut satisfaire à un référentiel exigeant regroupant plus de 200 critères évaluant la performance de l'OT vis-à-vis de ses différents publics : visiteurs, prestataires, élus, institutionnels.

Préalablement l'OT devra obtenir le classement en catégorie II, nous l'envisageons pour la fin de l'année 2026.

Les objectifs sont divers :

- Définir une stratégie collective, fédérer l'équipe,
- Mettre en place des procédures, modes opératoires pour perfectionner les outils existants,
- Définir des indicateurs pour évaluer le travail effectué, mettre en place des actions correctives,
- Répondre aux nouvelles préoccupations sociales et environnementales (ex : sensibiliser le public et les professionnels du tourisme à la RSE),
- Améliorer notre image, reconnaissance au niveau national.

Pour cela, nous avons conventionné avec le cabinet ELYWA Conseil représenté par N. Clauzel, cette dernière va nous accompagner jusqu'à l'obtention du label.

En termes de qualification de l'offre, l'Office de Tourisme souhaite faire remonter le taux de classement parmi les locations de vacances partenaires de Quai Cyrano ; pour cela, nous avons modifié notre grille tarifaire avec un tarif préférentiel pour les meublés classés et nous organisons des ½ journées de formation pour informer sur les avantages du classement et valoriser les démarches de labélisation.

Dans le cadre de la démarche « Destination d'Excellence », Quai Cyrano renforce l'intégration des principes du développement durable dans l'ensemble de ses activités. Cela se traduit notamment par la mise en place de chartes d'engagement partagées avec les partenaires : charte vélo pour encourager les mobilités douces, charte produits pour la boutique et la Maison des Vins privilégiant les filières courtes, les producteurs locaux et les démarches écoresponsables.

Ces outils permettent à la fois d'améliorer la qualité de l'offre, de structurer une identité durable de la destination et de répondre aux attentes croissantes des visiteurs en matière de tourisme responsable.



#### **4 – B – Renforcer l'attractivité de Quai Cyrano par une communication accrue et un programme d'événements ambitieux.**

L'objectif est de faire de Quai Cyrano un lieu emblématique pour les Bergeracois comme pour les touristes. La stratégie événementielle repose sur un travail de ciblage des publics afin d'adapter les formats, les temporalités et les outils de communication : familles pendant les vacances, clubs et CSP+, habitants, entreprises, grand public.

En amont de la visite, cela passe par la publication régulière d'informations sur notre site et sur nos réseaux sociaux, l'accueil de journalistes et autres bloggeurs, l'achat de reportages, la publication de newsletters mensuelles à destination du public, des socio-pros mais aussi des élus du territoire et enfin par le développement de partenariats et la diffusion d'un agenda des manifestations de Quai Cyrano par trimestre.

Pendant le séjour, nous organisons différents événements à destination du public (concerts, théâtre, jeux, ...) mais aussi des événements BtoB à destination de nos partenaires. Nous avons lancé un club de dégustation et des ateliers de mixologie pour répondre aux attentes de nos participants. Nous poursuivrons également les animations hors vacances afin d'élargir la saison et développerons des animations respectueuses de l'environnement afin de sensibiliser nos clientèles aux enjeux du développement durable (partenariat avec un loueur de vélo par exemple, création de séjours bas carbone, ...)

Nous nous attacherons enfin, toujours dans un souci d'amélioration continue, à recueillir la satisfaction client après le séjour ou la visite et à le fidéliser. Pour cela, nous prévoyons d'envoyer systématiquement un questionnaire de satisfaction (visiteurs, clients, entreprises), de créer une carte de fidélité Quai Cyrano, de relancer l'opération « ambassadeurs » du territoire à l'échelle du Pays.

Dans une logique de fidélisation, Quai Cyrano développera une relation durable avec ses visiteurs et habitants via une carte de fidélité, des clubs (culture, vin), des invitations ciblées, ainsi qu'une animation du réseau « ambassadeurs du territoire » à l'échelle du Pays de Bergerac.

#### **4 – C – Soutenir la filière du tourisme viticole en dynamisant notamment le label *Vignobles et Découvertes*.**

Le Tourisme viticole ou « œnotourisme » s'est largement développé depuis plusieurs années en France et dans le Bergeracois. Parallèlement à cela, depuis plus de 3 ans, la filière connaît une période de crise au niveau national. La consommation de vin en France a chuté de 32 % en 20 ans, impactant durement les revenus des viticulteurs.

Il s'agit donc pour nous de soutenir la filière en mettant en avant les initiatives de chacun et en structurant notre offre au sein de la Maison des Vins. L'Office de Tourisme porte donc le l'inscription au label national « Vignobles et Découvertes » dont l'un des enjeux est de promouvoir le tourisme viticole au travers d'un programme d'animations ludiques, sportives ou culturelles organisées dans les domaines et à Quai Cyrano, vitrine du vignoble à Bergerac.

Pour cela, nous avons conventionné avec le cabinet Vinspiration représenté par France Gerball-Médale pour auditer notre stratégie et nos sites labélisés. Nous avons participé à un salon sur ce thème en Alsace où la destination était l'invitée d'honneur et rejoindrons le salon destination Vignobles dédiés aux tour-operators œnotouristiques internationaux en octobre (à Cognac)

Quai Cyrano organise en outre de nombreux événements en lien avec nos vigneron :

- les opérations « 1 jour, 1 vigneron »,
- les soirées thématiques,

- les jeux et concours,
- la participation aux rendez-vous nationaux de la filière.

#### 4 – D – Proposer une nouvelle gamme de services aux adhérents socioprofessionnels.

Depuis quelques années l'avènement d'Internet a engendré une modification de la perception de l'utilité des Offices de Tourisme par le public. Par ricochet, les prestataires locaux nous perçoivent également de manière différente. Il donc convient de développer de nouveaux services tant à l'égard de nos visiteurs qu'en direction des socioprofessionnels partenaires pour continuer d'être un interlocuteur de premier plan pour ces deux types de public. Pour ce qui est des socioprofessionnels, nous proposons de les accompagner tant sur le plan numérique que juridique. Ceci se traduit et continuera de se traduire par un ambitieux programme d'ateliers et d'éducteurs qui leur est destiné. Parallèlement, Quai Cyrano souhaite renforcer son rôle de tiers-lieu professionnel en devenant un espace de rencontres, d'information et de valorisation des acteurs locaux, notamment par des matinées questions-réponses, des conférences thématiques, des journées portes ouvertes et des outils pratiques à destination des nouveaux hébergeurs.

L'amélioration qualitative de l'offre touristique constitue un axe stratégique majeur. L'Office de Tourisme agit comme relais et facilitateur pour :

- Le classement des meublés de tourisme,
- La diffusion des marques nationales (*Vignobles et Découvertes, Destination d'Excellence*),
- Information sur les démarches administratives et réglementaires,
- La montée en gamme des prestations,
- Appui à la structuration de l'offre et à son intégration dans la stratégie territoriale.

De plus, Quai Cyrano initie des rendez-vous professionnels tout au long de l'année à travers le programme local de professionnalisation :

Quai Cyrano accompagne les professionnels dans leur adaptation aux évolutions numériques avec des rendez-vous tels que :

- Ateliers réseaux sociaux, e-réputation, IA et création de contenus,
- Aide à l'optimisation des fiches Sirtaqui / bases de données,
- Sensibilisation à la gestion des avis clients,
- Mise en réseau avec des prestataires spécialisés.

Puis, Quai Cyrano organise régulièrement des éducteurs à destination des socioprofessionnels du territoire.

Ces temps d'immersion permettent aux hébergeurs, restaurateurs, sites de visite et partenaires de découvrir ou redécouvrir l'offre locale (nouveaux équipements, prestataires, expériences, événements), de mieux se connaître entre acteurs et de renforcer la prescription croisée.

Les éducteurs constituent un outil stratégique de montée en compétence collective : ils favorisent la qualité du conseil donné aux visiteurs, renforcent la cohérence de l'offre territoriale et consolident le sentiment d'appartenance à une destination partagée.

Ils s'insèrent pleinement dans la stratégie d'amélioration continue, de structuration du réseau et de diffusion d'une culture commune de qualité et de développement durable.

#### **4 – E – Rechercher les synergies avec les partenaires locaux et homogénéiser la communication entre les divers partenaires.**

Dans le domaine de la promotion touristique, la taille critique d'une destination est un critère d'une importance considérable. Dès lors que l'on s'adresse à des marchés relativement éloignés, il convient de développer les partenariats en vue d'élargir le territoire dont on assure la communication. C'est ainsi que nous continuerons de travailler en collaboration avec les 2 Offices de Tourisme du Pays de Bergerac mais également avec les territoires voisins du Bergeracois.

Les organismes tels qu'Atout France, le CRT, le CDT, l'IVBD et l'aéroport de Bergerac sont autant de structures indispensables à notre fonctionnement, avec lesquelles nous continuerons de collaborer pour établir des partenariats, au fil des opportunités ou de manière systématique selon les cas.

#### **4 – F – Développer la clientèle des groupes pour des journées et séjours vendus par l'Office de Tourisme.**

Le service Réceptif de l'Office de Tourisme propose des forfaits destinés aux clients individuels et aux groupes. Les résultats enregistrés sont encourageants mais il nous faut continuer à étoffer le volume d'affaires. Pour cela, nous renouvelons chaque année notre brochure « groupes » en proposant de nouvelles activités et en collaborant avec de nouveaux partenaires. Nous avons aussi conventionné avec le centre événementiel *l'Etincelle* pour proposer des activités annexes aux salons organisés voire prendre en charge la partie « hébergement » des visiteurs. Nous participons à de nombreux salons, continuons le démarchage d'entreprises locales et CSE, et allons mettre en place une tournée de prospection commerciale directe auprès des autocaristes du grand Sud-Ouest. Nous nous sommes enfin dotés d'un nouveau logiciel de gestion des groupes qui nous permet de gérer la partie administrative.

Afin de développer les visites guidées vendues au ticket selon un programme estival régulier, nous allons proposer, de nouvelles visites ou jeux façon « jeux d'énigme » pour coller aux attentes du public et toucher une clientèle toujours plus large.

#### 4 – G – La culture pour tous à travers l'Expérience Cyrano.

Quai Cyrano n'est pas uniquement un lieu d'information touristique mais une véritable expérience culturelle, sensorielle et conviviale autour de la figure de Cyrano et de l'art de vivre bergeracois.

L'objectif est de positionner l'Expérience Cyrano comme un marqueur fort de la destination, capable de séduire aussi bien les touristes que les habitants, les scolaires, les groupes et les publics "empêchés".

Cela passe par :

- le développement des visites scénographiées et animées pour différents publics (familles, scolaires, groupes, entreprises, PMR),
- la création d'outils de médiation adaptés : supports en braille, visites en langue des signes, dispositifs d'assise, cannes de visite, livrets pédagogiques,
- la mise en place d'un outil de gestion des réservations pour les groupes et les scolaires,
- l'intégration de l'Expérience Cyrano dans la communication globale de la destination (presse, influenceurs, réseaux sociaux, reportages culturels),
- l'organisation d'événements immersifs dans et autour de l'espace (murder party, escape game, soirées thématiques, animations vacances scolaires) afin de renouveler l'attractivité du site.

L'Expérience Cyrano devient ainsi un levier d'image, de fréquentation et de différenciation pour Quai Cyrano.

La présente stratégie touristique 2026-2028 est présentée en Comité de Direction de l'EPIC, puis soumise à validation par la Communauté d'Agglomération Bergeracoise dans le cadre de la convention d'objectifs et de moyens.

Elle se décline en :

- plan d'actions annuel,
- budget primitif associé,
- suivi d'indicateurs,
- bilan annuel présenté aux élus.

Quai Cyrano  
1 rue des Récollets 24100 Bergerac  
Tél. : + 33(0)5 53 57 03 11  
Mail : [contact@quai-cyrano.com](mailto:contact@quai-cyrano.com)