



Le Guide de l'Adhérent

2015 - 2016



OFFICE DE TOURISME BERGERAC - SUD DORDOGNE

97 rue Neuve d'Argenson 24100 Bergerac

05 53 57 03 11 - contact@bergerac-tourisme.com

www.bergerac-tourisme.com - www.bergerac-tourisme-pro.com

Quoi et pourquoi ?

L'Office de Tourisme Bergerac – Sud Dordogne est une **association de type Loi 1901** forte de près de 400 socioprofessionnels adhérents.

Sa zone de compétence officielle, au sens de la compétence tourisme, repose sur les périmètres des collectivités suivantes :

- la Communauté d'Agglomération Bergeracoise,
- la Communauté de Communes des Coteaux de Sigoulès,
- la Communauté de Communes du Pays de Villamblard
- la Communauté de communes Montaigne Montravel et Gurson.

Toutefois, son statut associatif lui permet d'accepter des adhérents issus d'un territoire beaucoup plus large, et ainsi de promouvoir la destination Pays de Bergerac dans son ensemble.

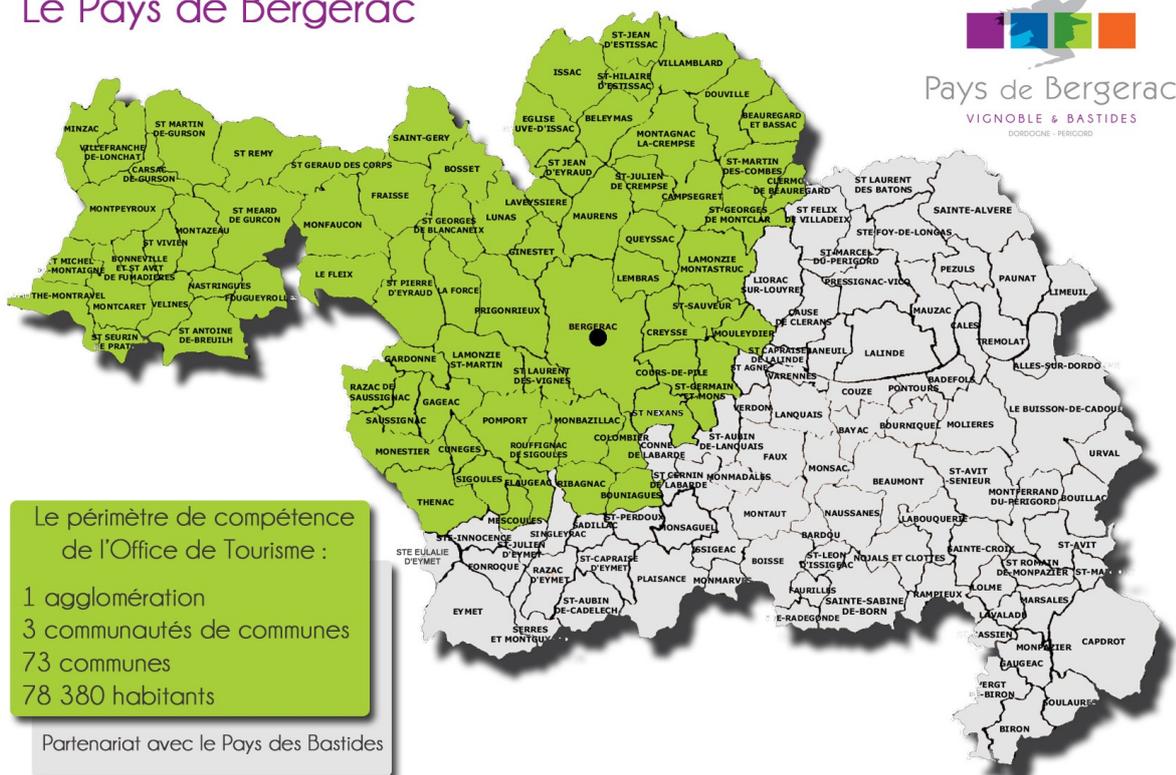
CHIFFRES CLES

- Conseil d'administration :
7 membres socioprofessionnels ;
10 membres élus ;
3 représentants d'organismes qualifiés
- 9 salariés permanents
- 400 socioprofessionnels adhérents ce qui représente près de **70 000 €** de cotisations annuelles

4 MISSIONS PRINCIPALES

- **Accueil Information** des visiteurs
 - **Promotion** touristique de la destination
 - **Coordination et appui** sur le terrain des acteurs socioprofessionnels adhérents
 - **Commercialisation** de séjours "à forfait" pour les Groupes et les clients individuels
- Et des projets...

Le Pays de Bergerac



Pays de Bergerac
VIGNOBLE & BASTIDES
DORDOGNE - PERIGORD

Le périmètre de compétence de l'Office de Tourisme :

- 1 agglomération
- 3 communautés de communes
- 73 communes
- 78 380 habitants

Partenariat avec le Pays des Bastides

UNE EQUIPE PROFESSIONNELLE ET DYNAMIQUE

DIRECTION

direction@bergerac-tourisme.com

Pascal
DUPOUY



DIRECTION GENERALE

ADMINISTRATION

compta@bergerac-tourisme.com

Amandine
FILLOUX



COMPTABILITÉ
RÉCEPTIF

RÉCEPTIF

sejours@bergerac-tourisme.com

Stéphanie
GALVAN



SEJOURS GROUPES

ACCUEIL

contact@bergerac-tourisme.com

Claude
CLAMENT



RESPONSABLE
DEMARCHE QUALITE

accueil1@bergerac-tourisme.com

Suzy
CORTINHAS - ALVES



CONSEILLÈRE EN SEJOUR
VISITES GUIDEES

accueil3@bergerac-tourisme.com

Camille
TISSERAND



CONSEILLÈRE EN SEJOUR
VISITES GUIDEES

accueil2@bergerac-tourisme.com

PROMOTION

promotion@bergerac-tourisme.com

Marie-Cécile
GRASSEAU



COMMUNITY MANAGER
REPORTER DE TERRITOIRE

CELLULE CONSEIL

conseil@bergerac-tourisme.com
vins@bergerac-tourisme.com

Marie-Pierre
MAILLET



Guenaëlle
NÉ



ANIMATION NUMERIQUE - REPORTER DE TERRITOIRE
TOURISME VITICOLE

MISSION ACCUEIL / INFORMATION

L'ACCUEIL DU PUBLIC

LES BUREAUX :

- L'Office de Tourisme Bergerac - Sud Dordogne propose un point principal d'information touristique ouvert toute l'année.
Accès wifi gratuit - poste internet
- En juillet et Août, l'Office de Tourisme propose également un accueil des visiteurs dans le cadre historique de la [Maison des Vins de Bergerac](#), au Cloître des Récollets .



HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL PRINCIPAL

En juillet et Août

du Lundi au Samedi de 9H30 à 19H30

De septembre à novembre et d'avril à juillet

du Lundi au Samedi de 9H30 à 13H00 et de 14H00 à 19H00

De décembre à avril

du Lundi au Samedi de 9H30 à 13H00 et de 14H00 à 18H30

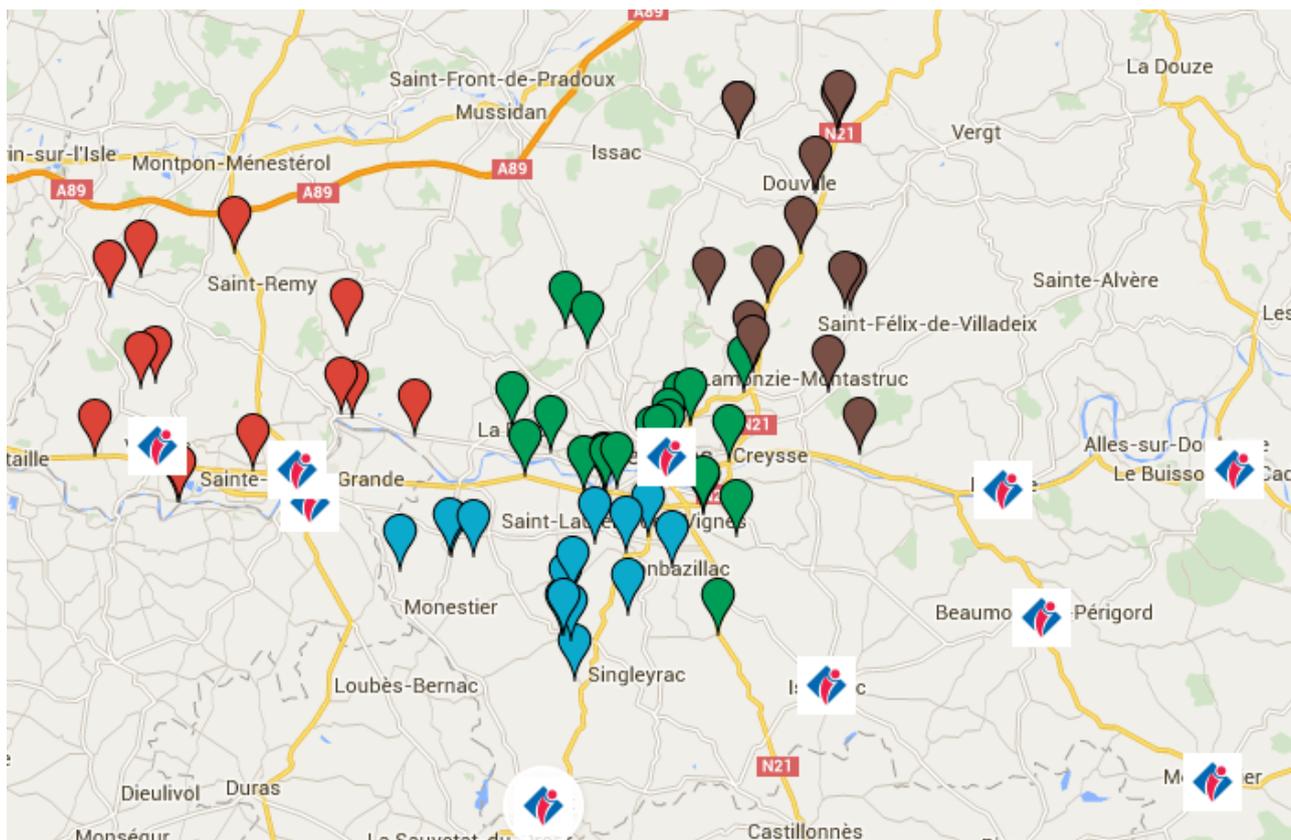
Contact : contact@bergerac-tourisme.com ou 05 53 57 03 11

LA MISSION :

- 5 langues étrangères parlées : anglais - espagnol - italien - allemand - portugais
- Près de 50 000 personnes renseignées chaque année

RESEAU DES POINTS INFO TOURISME (P.I.T.)

- L'Office de Tourisme a structuré un vaste **réseau de distribution de documentation** sur environ 80 points répartis sur Bergerac et l'Ouest Bergeracois.
- Ce réseau s'appuie sur les socioprofessionnels qui drainent déjà des flux importants de visiteurs.
- Nous y diffusons tout au long de l'année nos brochures principales : guides touristiques, guides restaurants, cartes touristiques, guides Vignobles & Découvertes...



MISSION PROMOTION / COMMUNICATION

LES BROCHURES



- Brochure Hôtels-Campings-Chambres d'Hôtes-PRL-Résidences de Tourisme : **8 000** exemplaires
- Guide Touristique (édition commune avec le Pays des Bastides) : **70 000** exemplaires
- Guide Restaurants (édition commune avec le Pays des Bastides et l'Office de Tourisme du Pays Foyen) : **30 000** exemplaires
- Carte touristique et viticole (édition commune avec le Pays des Bastides) : **100 000** exemplaires
- Guide Vignobles & Découvertes : **5 000** exemplaires

Ces brochures sont également proposées au téléchargement à partir de notre site internet

LA PRESENCE WEB

www.bergerac-tourisme.com

Le site « amiral »

344 344 visites en 2014

4 langues étrangères

Toutes les informations pour préparer son séjour en Pays de Bergerac, l'agenda des animations et des bonus tels que des photos, des vidéos...



Facebook

Le réseau pour communiquer avec nos « fans »

+11 000 followers

Gestion de la page en collaboration avec le Pays du Grand Bergeracois et le Pays des Bastides.
Des photos, des vidéos, des infos !

www.weekendenperigord.com

Le site de séjours « tout compris »

15 894 visites en 2014

Présentation des séjours groupes et individuels

www.vignoblesetdecouvertes-bergerac.com

Le site des partenaires labellisés Vignobles et Découvertes

Vignerons, hébergeurs, restaurants, Sites,...

Site relooké en 2015



www.paysdebergerac.mobi

Le site mobile ET les applis Googleplay et Apple

Toutes les infos touristiques du Pays de Bergerac.
Géré conjointement avec le Pays du Grand Bergeracois et le Pays des Bastides.

twitter.com/paysdebergerac

www.flickr.com/photos/paysbergerac/

tiny.cc/bergeracyoutube



MISSION PROMOTION / COMMUNICATION

AUTRES ACTIONS

- Publicité Magazine
- Publicité sur Internet
- Accueil de Presse
- e-marketing - newsletter



Contact : promotion@bergerac-tourisme.com ou 05 53 57 03 11

LA MARQUE *Pays de Bergerac, Vignoble et Bastides*

Les 3 structures (Office de Tourisme Bergerac - Sud Dordogne, Association de développement du Pays des Bastides, Pays du Grand Bergeracois) se sont réunies sous une seule marque pour promouvoir la destination Pays de Bergerac.

Une estampille, variante du logo officiel, a été créée afin de permettre aux socio-professionnels de montrer leur appartenance à la destination en l'apposant sur tous leurs supports de communication.

Cette estampille est téléchargeable depuis le site pro www.bergerac-tourisme-pro.com



LE SERVICE RECEPTIF MISSION COMMERCIALISATION

L'Office de Tourisme Bergerac—Sud Dordogne propose des séjours à forfaits à destination des **clients individuels** ainsi qu'auprès des organisateurs de voyages en **groupe professionnels ou associatifs**.

Les partenaires commerciaux locaux de l'Office de Tourisme sont nécessairement des adhérents de l'association. Ils signent une convention annuelle dans laquelle ils s'engagent sur un tarif confidentiel consacré à l'OT.

Ces séjours d'une durée de 1 à 5 jours, voire plus longs, sont regroupés et présentés sur le site commercial : www.weekendenperigord.com .

2016 : mise en place d'une plateforme de réservation en ligne de locations de vacances et chambres d'hôtes.



CHIFFRES CLES 2014

180 devis et **142** dossiers réalisés

3 571 personnes accueillies en visites guidées groupes

CA groupes, individuels et visites guidée en 2014 :
235 615 €

Contact : sejours@bergerac-tourisme.com ou 05 53 57 03 11

VIGNOBLES & DECOUVERTES

Le label Vignobles & Découvertes a été créé en 2009 afin de mieux promouvoir le tourisme viticole en France. A ce jour, 40 terroirs ont obtenu le label ; en Aquitaine, « Pays de Bergerac » a été la première destination labellisée (en 2014).

L'enjeu consiste à développer l'attractivité touristique des destinations viticoles par une mise en valeur de leurs richesses et une mise en réseau de leurs acteurs.



Pour l'Office de Tourisme qui a porté le dossier, il s'agit aussi d'une reconnaissance pour le travail d'animation mené depuis plusieurs années grâce au soutien indéfectible de l'IVBD et visant à promouvoir le Pays de Bergerac, véritable destination touristique viticole.

Le label est attribué pour une durée de 3 ans à **une destination** au travers de certains de ses acteurs (hébergement, restauration, propriétés viticoles, sites, etc.)

Les **engagements** pris par chaque partenaire garantissent la continuité d'un accueil et d'un service de qualité. Pour le Pays de Bergerac, le label regroupe ainsi une sélection de plus de 40 prestataires dont une vingtaine de vigneron ; ceux-ci sont particulièrement actifs en matière d'animations originales tout au long de l'année. Un site internet présente les acteurs engagés dans le label : www.vignoblesetdecouvertes-bergerac.fr

ANIMATION NUMERIQUE

Parce qu'internet est le moyen le plus utilisé par les touristes pour préparer leurs vacances, nous avons souhaité accompagner nos professionnels et socio-professionnels afin de leur permettre de maîtriser et développer leur présence sur internet.

Les Ateliers numériques :

Ce sont des séances de mise en pratique sur des thèmes précis et en petits groupes.

Le développement de ces ateliers au sein de l'Office de Tourisme Bergerac - Sud Dordogne a été rendu possible grâce à la compétence de deux Animatrices Numériques de Territoire spécialement formées. Avec le Pays du Grand Bergeracois et l'association de développement touristique du Pays des Bastides, l'Office de Tourisme a mis en place un programme consultable en suivant ce lien : <http://tiny.cc/ateliers>

Le diagnostic et l'accompagnement personnalisé :

En préambule ou indépendamment des ateliers, nos animatrices vous proposent de réaliser un diagnostic de votre présence sur internet. Cela pourra donner lieu, si vous le souhaitez, à la mise en place d'un programme sur mesure adapté à vos besoins.

APPUI CONSEIL

L'Office de Tourisme est toujours présent auprès des socioprofessionnels afin de les accompagner dans l'accomplissement de leur projet.

Nos conseillers sont en mesure d'apporter un appui technique dans le montage de dossier en facilitant leur aboutissement (cf.site pro).

SITE PRO www.bergerac-tourisme-pro.com

- Actus
- Veille
- E-tourisme
- Outils de com
- Centre de ressources
- Règlementation
- Observatoire touristique
- ...

Le site pro est géré par les trois entités partenaires (OT de Bergerac, Pays des Bastides et Pays du Grand Bergeracois).

Vous y retrouverez un grand nombre d'informations nécessaires à votre activité touristique.



LA QUALITE, UN OBJECTIF QUOTIDIEN !

UN OFFICE DE TOURISME CLASSÉ EN CATEGORIE II

Les offices de tourisme peuvent se faire classer. C'est une démarche volontaire. Le classement est subordonné à la conformité de l'office de tourisme à des critères.

L'Office de Tourisme Bergerac - Sud Dordogne est classé depuis 2013 dans la catégorie II ; ce classement est valable 5 ans.

Il était le préalable nécessaire à l'obtention de la marque Qualité Tourisme.

Le classement de l'office de Tourisme a eu un impact important dans le cadre de l'appel à projets touristiques lancé en 2014 par la Région Aquitaine et ce, au bénéfice du territoire tout entier. En effet, seules les destinations possédant un Office de Tourisme catégorie II étaient en mesure de répondre à l'appel à projet et ainsi de bénéficier de subventions en faveur du développement touristique du territoire. Sur le Pays de Bergerac, l'Office de Tourisme Bergerac - Sud Dordogne est le seul à disposer d'un tel classement.



UN OFFICE DE TOURISME « QUALITÉ TOURISME »

Depuis 2010, l'OT Bergerac - Sud Dordogne s'est engagé dans une démarche qualité, mettant ainsi la **satisfaction de l'ensemble de ses clients, partenaires et interlocuteurs** au cœur de ses préoccupations.

Il a donc formalisé toutes les procédures existantes ou nouvellement mises en place, professionnalisé ses actions, amélioré son organisation interne, défini les objectifs de chaque agent et de la structure, motivé l'ensemble du personnel et fait reconnaître ses compétences auprès de ses visiteurs et de ses partenaires.



Les objectifs de notre politique qualité sont nombreux et ne se cantonnent pas à l'accueil des visiteurs. En effet, l'ensemble des rapports que l'OT entretient avec ses partenaires est impacté par cette démarche. L'obtention de la marque découle du respect de 200 critères répartis en 9 chapitres !

En résumé c'est une démarche:

Transversale : applicable à tous les services de l'Office de Tourisme

Collégiale : impliquant toute l'équipe et pas seulement la référente qualité ou la direction

Globale : permettant l'amélioration continue des services proposés au visiteur

L'Office de Tourisme Bergerac - Sud Dordogne a obtenu la marque Qualité Tourisme le 30 janvier 2014 ; elle est valable durant trois années.

Enquête de satisfaction menée au comptoir : 317 questionnaires en 2014

- **Attitude du personnel**: très satisfait ou satisfait 98%
- **Compétence**: très satisfait ou satisfait 92%
- **Qualité de l'Information**: très satisfait ou satisfait 91%
- **Appréciation globale**: très satisfait ou satisfait 92%

OPERATIONS SPECIALES !

PARRAINAGE

Pour toute adhésion nouvelle issue de votre recommandation, vous **ainsi que** votre filleul bénéficierez d'une **bannière publicitaire gratuite durant 1 mois** sur notre site internet dans la rubrique de vos choix (hors page d'accueil).

Demandez-nous le formulaire de parrainage ou suivez ce lien : <http://tiny.cc/parrainage>

B for YOU, devenez ambassadeur du Territoire !

Votre qualité d'adhérent vous permet de devenir ambassadeur « B for You » et de bénéficier ainsi de conditions privilégiées.

De quoi s'agit-il ?

Les ambassadeurs souhaitent prendre une part active dans le développement de l'économie locale. Ils vont jouer un rôle prescripteur en recommandant autour d'eux la visite de sites patrimoniaux et de prestataires de loisirs.

En contrepartie, par le biais d'une carte personnelle, les ambassadeurs bénéficient de la gratuité pour eux mêmes auprès d'une trentaine de partenaires, dès lors qu'ils sont accompagnés d'au moins une personne adulte qui elle, paiera le plein tarif...Astucieux non?

Grâce à un sit internet dédié, ils disposent aussi d'un espace d'expression où ils peuvent partager leurs expériences de visites...

Toutes les informations sur www.bforyou.fr



Devenez ambassadeur de votre territoire !



Contact : contact@bforyou.fr ou 05 53 57 03 11

Spécial Locations de vacances

PARTENARIAT ABRITEL - GROUPE HOMEAWAY

Votre qualité de membre de l'office de tourisme vous permet de bénéficier de **conditions exceptionnelles** pour vous afficher sur ABRITEL, le leader de la location de vacances sur Internet.

Trois cas de figures :

1. Vous êtes déjà clients Abritel : Offre de réabonnement

Vous bénéficiez de **74€ TTC de réduction** quelle que soit la formule choisie (soit 30% de réduction sur l'abonnement 12 mois offre classique).

2. Pour les nouveaux clients Abritel :

Vous bénéficiez de **124,50 € de réduction** quelle que soit la formule choisie (soit 50% de réduction sur l'abonnement 12 mois offre classique). La période de validité pour bénéficier de cette offre est de 3 mois : du 1er janvier 2016 au 31 mars 2016.

3. Tout client Abritel bénéficie de 40 % de réduction pour accéder à une plateforme internationale du groupe Homeaway : UK, Allemagne, Italie, Portugal, Pays Bas, Espagne

Merci de nous contacter pour connaître la procédure à suivre pour bénéficier de ces offres.

Contact : conseil@bergerac-tourisme.com ou 05 53 57 03 11

AVEC VOTRE ADHESION VOUS BENEFICIEZ DE SERVICES

- ✓ Diffusion de **DEPLIANTS** dans le hall d'accueil de l'Office de Tourisme,
- ✓ Insertion dans nos **BROCHURES**, sous la forme d'un module spécifique (selon les catégories)
- ✓ Présence **SUR NOTRE SITE INTERNET**, le **SITE MOBILE** (et ses applis Google Play et Appstore), sous la forme d'une page dédiée à votre activité
- ✓ Présence via la base de données régionale SIRTAQUI sur les sites internet du **COMITE DEPARTEMENTAL DU TOURISME de la Dordogne** (pour les hébergements classés et/ou labellisés) et du **COMITE REGIONAL DU TOURISME d'Aquitaine**,
- ✓ Mise à disposition de **DOCUMENTATION** touristique
- ✓ Vos **BONS PLANS** sur notre site internet,
- ✓ Pour les périodes spéciales telles que Noël/Saint Valentin...**intégration de vos offres sur un SITE INTERNET DEDIE AUX OFFRES SPECIALES** <http://bergerac-fetes.jimdo.com/>,
- ✓ Participation aux **ATELIERS NUMERIQUES**,
- ✓ Pour les hôteliers et les chambres d'hôtes, **AFFICHAGE DES DISPONIBILITES** sur l'écran du hall d'accueil et à partir de la rubrique concernée sur le site internet principal,
- ✓ Réception d'une **NEWSLETTER** hebdomadaire « Les Temps forts de la semaine » pour connaître les animations à venir,
- ✓ **PRÊT/DON DE MATERIEL DE COMMUNICATION** pour vos opérations spéciales (foires, salons...) : kakémonos, documentation touristique...
- ✓ **ACCOMPAGNEMENT** dans le cadre de vos projets
- ✓ Possibilité de participer à l'opération **BFORYOU** (toutes les informations sur www.bforyou.fr)

VOTRE ADHESION IMPLIQUE AUSSI UN ENGAGEMENT

- ✓ Nous fournir des informations fiables et nous informer de tout changement concernant votre activité (coordonnées, tarifs...)
- ✓ Nous fournir régulièrement des dépliants en quantité suffisante
- ✓ Participer aux temps forts de la vie de l'Association (Assemblées Générales en particulier)

LES SERVICES « + » DE L'OFFICE DE TOURISME

PROMOTION COMMUNICATION

- Kit Traduction** 52 €
Traduction de votre descriptif commercial en anglais, allemand, espagnol et néerlandais
- Reportage photos** 150 €
Réalisation d'une série de photos de votre établissement. Cession des photos libres de droits.
- Reportage vidéo** 250 €
Réalisation d'une vidéo promotionnelle de votre établissement. Cession de la vidéo libre de droits.
- Pack visibilité :** 250 €
 - 1 reportage photos
 - 1 descriptif commercial personnalisé
 - 1 bannière publicitaire sur www.bergerac-tourisme.com (pendant 1 mois dans votre rubrique de référence)
- Pack visibilité PLUS** 350 €
Pack visibilité + 1 REPORTAGE VIDEO

PUBLICITE INTERNET & BROCHURES

- Bannière publicitaire sur www.bergerac-tourisme.com** À partir de 25€

	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUN	JUL	AOU	SEP	OCT	NOV	DEC
Page d'accueil	40€	60€	60€	60€	60€	40€	40€	40€	40€	40€	40€	40€
Page rubrique	25€	40€	40€	40€	40€	25€	25€	25€	25€	25€	25€	25€
- Publicité sur l'écran du hall d'accueil (screenlive)** À partir de 30 €

	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUN	JUL	AOU	SEP	OCT	NOV	DEC
Screenlive	30€	30€	30€	30€	60€	60€	100€	100€	60€	30€	30€	30€
- Insertions publicitaires dans nos brochures** À partir de 450 €

Carte touristique	Module 1 (800€)	Module 2 (1200€)	
Guide touristique	1/2 page intérieure (1000€)	1 page intérieure (1800€)	2e ou 3e de couv. (2500€)
Guide des restaurants	Encart « sur le vif » (450€)	1/2 page intérieure (600€)	1 page intérieure (1000€)

ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE

- Diagnostic numérique** 45 €
 - État des lieux de votre présence sur le web
 - Analyse de votre stratégie de communication sur le web
 - Analyse de votre site internet
 - Conclusions et préconisations
- Accompagnement personnalisé** Sur devis
Des conseils et un accompagnement personnalisés pour mettre en place une véritable stratégie sur le web avec un programme établi en fonction de vos besoins et de vos attentes. Cette prestation nécessite d'établir au préalable un diagnostic numérique. Le programme est adapté à votre niveau et peut être étalé dans le temps sur 1 ou 2 années. L'accompagnement est individualisé. Le coût est variable selon les besoins et les demandes.



Pays de Bergerac

VIGNOBLE & BASTIDES

DORDOGNE - PERIGORD

Comment devenir adhérent ?

- 1. Contactez-nous pour obtenir le questionnaire d'adhésion correspondant à votre catégorie d'activité**
- 2. Remplissez-le et envoyez-nous les photos**
- 3. Envoyez-nous le règlement correspondant à votre cotisation**
- 4. Nous saisissons vos informations sur nos différents supports de communication**