



**HÔTELS**  
**VILLAGES VACANCES**  
**RÉSIDENCES DE TOURISME**



## **CAHIER DES CHARGES**

**Éligibilité à la démarche groupes**

Côtes d'Armor Destination  
7 rue Saint-Benoît - 22000 Saint-Brieuc

## LE CONTEXTE

L'ambition de Côtes d'Armor Destination (CAD) est de renforcer le positionnement de la destination des Côtes d'Armor sur le marché des groupes.

**La Bretagne est actuellement la 4<sup>e</sup> destination sur le marché des groupes en France.**

Afin d'être compétitif devant l'évolution du marché, il est impératif de s'assurer d'une offre de qualité et adaptée au marché groupe et de sa bonne visibilité.

Dans cette optique, Côtes d'Armor Destination (CAD) poursuit sa réflexion sur la promotion de la filière groupe, avec pour mission :

- Le référencement d'une offre adaptée au marché groupe
- La valorisation de cette offre sur différents supports de communication
- La promotion de cette offre groupe référencée lors d'actions de promotion spécifiques

### **Les objectifs de la démarche « groupes »**

Encourager la fréquentation sur l'ensemble de l'année et notamment sur les bords de saison, mois de juillet compris.

Donner une meilleure visibilité à l'offre groupes départementale, en engageant des opérations de communication spécifiques.

Elargir l'audience des professionnels en mettant en avant une destination attractive, et des activités de qualité et adaptées au marché groupe.

Accompagner les professionnels du département dans leurs démarches à destination des clientèles groupes.

### **Les cibles de clientèles visées**

- Les cibles « groupes » :
  - les prescripteurs : tour-opérateurs, autocaristes (prioritaires)
  - les clients directs
    - les comités d'entreprise
    - les associations : 3<sup>ème</sup> âge, amicales...
- Les marchés prioritaires : les marchés Francophones
  - France, Belgique
  - Les marchés étrangers sont travaillés avec le Comité régional du tourisme de Bretagne

## LES CONDITIONS DE PARTICIPATION

### LES CRITERES D'ELECTION DES PROFESSIONNELS

Afin de garantir une offre qualitative au plus proche des attentes des consommateurs et des prescripteurs, les critères suivants ont été arrêtés. **Pour être recevable ou retenue, une offre doit répondre aux critères obligatoires, d'autres critères seront facultatifs.**

#### Les critères obligatoires

	Le critère de sélection	Détail du critère	Répond au critère (merci de cocher les cases correspondantes)
<b>1</b>	<b>PRÉPARATION DU SÉJOUR</b>		
<b>1.1</b>	<b>Un site internet mis à jour</b>	L'établissement doit avoir un site Internet mis à jour régulièrement	<input type="checkbox"/>
		- Les informations obligatoires :	
		Adresse postale	<input type="checkbox"/>
		Adresse mail	<input type="checkbox"/>
		Téléphone(s)	<input type="checkbox"/>
		Les dates et heures d'ouverture sur l'année	<input type="checkbox"/>
		Le descriptif de l'établissement	<input type="checkbox"/>
		Les tarifs (individuels et groupes)	<input type="checkbox"/>
	Des photos donnant l'ambiance générale (de l'intérieur et de l'extérieur)	<input type="checkbox"/>	
<b>1.2</b>	<b>Un support papier</b>	Disposer d'un document papier de promotion et commercialisation (avec les spécificités groupes)	<input type="checkbox"/>
<b>2</b>	<b>ACCUEIL ET DISPONIBILITÉ</b>		
<b>2.1</b>	<b>Accueil du groupe</b>	L'établissement s'engage à :	
		- Disposer d'un minimum de 25 chambres	<input type="checkbox"/>
		- Soigner l'accueil du conducteur et du guide	<input type="checkbox"/>
		- Personnaliser l'accueil à l'arrivée du groupe : ex : cocktail de bienvenue avec mot de bienvenue et présentation de votre hébergement	<input type="checkbox"/>
		- Réserver le même accueil tant pour un groupe que pour la clientèle individuelle	<input type="checkbox"/>
		- Proposer un accueil en anglais	<input type="checkbox"/> (Facultatif)
		- S'assurer de la facilité d'accès (signalisation...) et de la possibilité de stationnement en toute sécurité pour l'autocar	<input type="checkbox"/>
<b>3</b>	<b>GARANTIES RELATIVES A L'OFFRE</b>		
<b>3.1</b>	<b>Période d'ouverture</b>	- L'établissement doit pouvoir justifier d'une période d'ouverture au minimum d'avril à octobre	<input type="checkbox"/>
		- L'établissement doit pouvoir assurer une permanence 24 h/24	<input type="checkbox"/>
<b>3.2</b>	<b>Qualité des services</b>	L'établissement s'engage à :	
		- Garantir une ponctualité dans le service	<input type="checkbox"/>

		- Disposer de documents d'information rédigés dans les langues étrangères (au minimum en anglais)	<input type="checkbox"/> (Facultatif)
		- Servir un petit-déjeuner de qualité et varié avec des produits frais	<input type="checkbox"/>
<b>3.3</b>	<b>Suivi de la demande</b>	L'établissement doit accorder une importance particulière au suivi des demandes d'option ou de réservation. Ainsi l'établissement s'engage à :	
		- Nommer un responsable groupe, interlocuteur à l'écoute des besoins des autocaristes et présent à l'arrivée et au départ des groupes	<input type="checkbox"/>
		- Donner une réponse sous <b>48</b> heures à toute demande d'information, de devis pour un groupe	<input type="checkbox"/>
		- Assurer <b>sur toute l'année</b> une réponse au client soit par mail ou par téléphone <u>OU</u> mettre en place une réponse automatique informant sous quels délais sera traitée la demande du client	<input type="checkbox"/>
<b>3.4</b>	<b>Suivi commercial</b>	Chaque structure s'engage à :	
		- Proposer une gratuité par tranche de <b>20</b> personnes payantes	<input type="checkbox"/>
		- Proposer une double tarification en fonction des cibles professionnelles [application d'une commission] ou non-professionnelles	<input type="checkbox"/> (Facultatif)
<b>3.5</b>	<b>Participation aux actions de soutien commercial</b>	- Participer aux actions de promotion départementales	<input type="checkbox"/>
		- Répondre aux enquêtes de l'observatoire et de suivi des actions de promotion	<input type="checkbox"/>

## LE RECRUTEMENT DES PROFESSIONNELS

Côtes d'Armor Destination sollicitera les entreprises pour leurs activités respectives (hébergements, sites de loisirs...) afin de leur proposer d'être adhérents à la démarche « groupes » du département. Pour les hébergements, l'établissement devra être adhérent à Côtes d'Armor Destination pour bénéficier du service engagé par « Côtes d'Armor Destination Groupes »

Le professionnel éligible au cahier des charges bénéficiera d'une communication spécifique « groupes ».

## ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE

### **Bon d'engagement**

Je soussigné(e) (Nom, prénom) : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Agissant pour le compte de la structure ci-après :

Raison sociale :

\_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_

Site www. \_\_\_\_\_

Activité de la société :

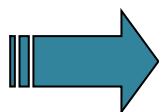
\_\_\_\_\_

**déclare, après avoir pris connaissance du cahier des charges, m'engager à :**

- 1. Signaler les contacts « groupes » reçus suite aux opérations de communication engagées par Côtes d'Armor Destination.**  
(Ces éléments resteront confidentiels, et permettront d'identifier la réactivité des clientèles)
- 2. Respecter l'ensemble des critères obligatoires** (merci de bien vouloir cocher les cases du tableau précédent)
- 3. Essayer de développer les critères « facultatifs » si actuellement l'établissement ne peut y prétendre**
- 4. Adhérer chaque année à Côtes d'Armor Destination**
- 5. Transmettre la documentation de communication-promotion de mon établissement.**

**Bon pour engagement de participation**

Date et signature :



#### **A COMPLÉTER ET A RETOURNER**

Côtes d'Armor Destination - Sandrine Naudin  
7 rue Saint-Benoît - 22000 Saint-Brieuc  
[snaudin@cad22.com](mailto:snaudin@cad22.com)