

# Cahier des charges

## Golf 18 trous

Site thématique :



Votre contact :

**Maud Gicquel-Brognard**  
m-gicquel@tourismebretagne.com  
02 99 28 44 39

Intitulé :

**Eligibilité au Club "Golf"**

Valable au :

01/06/2014

## Sommaire

1-	Contexte.....	3
2-	Les partenaires du club "Golf" .....	3
3-	Les objectifs du club "Golf".....	3
4-	Les cibles de clientèle.....	4
5-	Les conditions de participation.....	4
6-	Les chartes de qualité .....	4
7-	La charte 9 trous .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
8-	Le recrutement des professionnels .....	11
9-	Les mesures d'exclusion du club "Golf" .....	11
10-	Engagement du prestataire .....	12

## 1- Contexte

Le Comité régional du tourisme de Bretagne est un outil de développement et de marketing du tourisme régional. Organisme fédérateur pour l'ensemble des acteurs du tourisme de la région, il s'est vu confier par le Conseil Régional de Bretagne comme mission générale de guider, organiser, coordonner et soutenir le développement et la promotion d'une économie touristique durable en Bretagne.

Il s'inscrit dans l'ambition générale du Conseil régional de Bretagne : renforcer la performance régionale du secteur du tourisme ainsi que l'attractivité et la compétitivité de la région, en contribuant à l'ambition d'affirmer la Bretagne comme une destination touristique d'exception.

Il est présidé par Maria Vadillo, Vice-Présidente de la Région Bretagne en charge du tourisme et du patrimoine. Son directeur est Michael Dodds.

## 2- Les partenaires du club "Golf"

Afin d'animer au mieux le club "Golf", le Comité régional du tourisme de Bretagne peut compter sur des partenaires tels que les golfs de Bretagne, la Ligue de Bretagne de Golf, Blue Green...

## 3- Les objectifs du club "Golf"

- Accroître la notoriété de la Bretagne en tant que destination golfique,
- Séduire une clientèle de primo-visiteurs captive,
- Reconquérir et fidéliser la clientèle en proposant une offre renouvelée et attrayante,
- Positionner la destination en tant qu'experte sur la filière golf auprès de la clientèle ciblée, mais aussi auprès des partenaires institutionnels et privés,
- Favoriser la dessaisonalisation grâce à la promotion tout au long de l'année permettant de capter la clientèle golf, en dehors des pics de fréquentation touristique classiques,
- Augmenter de manière notable le nombre de visiteurs golfeurs français et étrangers, ainsi que leur durée de séjour sur le territoire breton.

## 4- Les cibles de clientèle

Des cibles cohérentes ont été définies afin de pouvoir apporter une offre adaptée :

- Golfeurs français de tous âges, principalement en couple ou en groupe d'amis, voyageant spécifiquement pour des vacances golifiques.
- Golfeurs étrangers (principalement marché UK) de tous âges, voyageant spécifiquement pour des vacances golifiques.
- Golfeurs français et étrangers recherchant une pratique du golf de court séjour ou comme activité complémentaire.

## 5- Les conditions de participation

- Le golf doit avoir 18 trous (sauf exceptions),
- Pour participer au club "Golf", une adhésion préalable à l'outil Tourisme Bretagne est demandée,
- Les golfs doivent répondre aux critères mentionnés dans les chartes de qualité Golf en Bretagne.

Tout établissement souhaitant intégrer le club "Golf" doit remplir les conditions suivantes :

Au total, la charte est notée sur 92 points

- 70 points obligatoires
- 22 points souhaités

Pour intégrer le site, un golf doit obtenir en tout 75 points, avec un minimum de 59 points obligatoires.

Les points souhaités pouvant rattraper les points obligatoires.

Les points des rubriques 5.1 et 5.2 (entretien du parcours et environnement) étant considérés comme incompressibles. Les golfs ne remplissant pas ces critères ne peuvent intégrer le site.

- Les critères d'éligibilités seront vérifiés lors d'une visite d'inspection du club Golf.

## 6- La charte de qualité

La charte de qualité du club "Golf" suit le parcours du golfeur, de la préparation de son séjour à son départ du golf.

Elle s'appuie sur les conclusions de l'étude d'images BVA 2009 (golfeurs britanniques) et a été élaborée par un comité composé de directeurs de golfs bretons, de la Ligue de Bretagne de Golf et du CRT Bretagne.

<b>Charte 18 trous</b>					
<b>N°</b>	<b>Engagement vis-à-vis des visiteurs</b>	<b>Détail de l'engagement, moyens mis en œuvre</b>	<b>Respect du critère</b>	<b>Critère Obligatoire (O) ou Souhaité (S) / Point(s)</b>	
1.	<b>PREPARER SON SEJOUR : outils d'informations</b>				
1.1	<b>Site internet</b>	Site Internet	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Site internet bilingue français/anglais proposant des pages spécifiques aux golfeurs anglais (texte ciblé, pas de traduction littérale)	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		<b>Les informations obligatoires présentes sur le site :</b>			
		Adresse postale	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Adresse mail	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Téléphone(s)	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Plan d'accès routier avec loupe locale	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Hébergements labellisés à proximité : panel d'hébergements (différents types : hôtellerie, chambres d'hôtes), en cas d'absence d'hébergement sur place	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Dates et heures d'ouverture du golf et des services	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Descriptif du golf et de ses services	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Langues parlées à l'accueil (sous forme de drapeaux)	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Site internet du golf traduit dans d'autres langues que l'anglais (néerlandais, allemand...)	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Plan du parcours	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Tarifs	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Photos de qualité donnant l'ambiance générale du golf	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Coordonnées GPS	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
		Télécopie	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
Distance des golfs les plus proches	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1			
Sites touristiques et de loisirs à proximité	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1			

1.2	<b>Document papier</b>	Documentation disponible en français et en anglais au minimum	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
		<b>Les informations souhaitées :</b>			
		Adresse postale	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
		Adresse site internet et adresse mail	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
		Téléphone(s)	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
		Télécopie	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
		Coordonnées GPS	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
		Hébergements à proximité: panel d'hébergements (différents types : hôtellerie, chambres d'hôtes), dans l'absence d'hébergement sur place	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
		Plan d'accès routier (avec loupe locale et stationnements si nécessaire)	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
		Dates et heures d'ouverture du golf sur l'année	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
		Descriptif du golf et de ses services	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
		Langues parlées à l'accueil (sous forme de pictogrammes drapeaux)	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
<b>2. RESERVER SON SEJOUR</b>					
2.1	<b>Téléphone</b>	L'accueil doit pouvoir se faire en anglais.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		L'accueil téléphonique doit être aimable, souriant et poli. Il en est de même pour la prise de congé.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Mise en place d'un message d'attente téléphonique bilingue français/anglais ou réponse avant la 4 <sup>ème</sup> sonnerie	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Mise en place d'un message téléphonique bilingue français/anglais en dehors des heures d'ouverture du golf. Le message doit être clair, concis, et informer sur les horaires d'ouverture de l'accueil.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
2.2	<b>Mail</b>	Toute réponse doit être faite dans la langue du correspondant, ou au moins en anglais.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		La réponse à toute demande est faite dans un délai de 24 heures.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1	
		Mise en place d'un mail automatique de réponse informant que la demande sera traitée sous 24 heures.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	
		Suite à une réservation, un plan d'accès du golf peut être adressé au golfeur.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1	

2.3	<b>Correspondance</b>	Toute réponse doit être faite dans la langue du correspondant, ou au moins en anglais.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Les coordonnées du golf et de la personne répondant à la correspondance doivent être stipulées dans la réponse.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		La réponse à toute demande d'informations doit être faite dans un délai de deux jours ouvrables.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1
3.	<b>ACCEDER AU LIEU</b>			
3,1	<b>Voies d'accès</b>	Le golf doit être indiqué sur les principales voies d'accès de la commune à laquelle il est rattaché.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/2
		Un panneau indiquant l'entrée du golf doit être installé aux différentes entrées du golf et dans chaque sens de circulation.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/2
4.	<b>ETRE ACCUEILLI</b>			
4.1	<b>Signalétique</b>	La signalétique sur le golf doit être claire et dans des termes internationaux (ex : bar, practice, restaurant, club house ...).	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/2
		Mise en place d'un panneau de bienvenue en deux langues minimum (français/anglais) sur le parking du golf.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/2
4.2	<b>Espace accueil</b>	L'espace accueil doit être propre et bien entretenu. Il doit être nettoyé une fois par jour et vérifié régulièrement.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Un affichage dans l'espace d'accueil du golf donne les informations suivantes : - Adresse site internet et mail - Téléphone - Dates et heures d'ouverture du golf sur l'année - Langues parlées à l'accueil (sous forme de drapeaux) - Tarifs des green-fees - Plan du parcours - Services proposés par le golf - Horaires d'ouverture du bar et du restaurant	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Mise en place d'un présentoir d'informations touristiques en libre service régulièrement approvisionné.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/2

4.3	<b>Accueil physique</b>	L'accueil est toujours réalisé par une personne agréable, souriante, disponible et parlant au minimum l'anglais.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Les compétitions de club sont ouvertes aux joueurs de l'extérieur	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1
		Le personnel d'accueil porte un badge nominatif.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1
		Chaque demande est traitée de façon personnalisée. Le personnel doit être à l'écoute du client.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		L'accueil doit être immédiat (même si tout le personnel est occupé). Il ne faut pas faire attendre le client.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		En juillet et août, une personne doit être obligatoirement présente à l'accueil entre 8h et 19h et de 9h à 18h le reste de l'année.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Proposer systématiquement un questionnaire de satisfaction avec une urne à disposition.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
4.4	<b>Sanitaire &amp; Vestiaires</b>	Les sanitaires et les vestiaires doivent être propres et bien entretenus. Ils doivent être nettoyés une fois par jour et vérifiés régulièrement.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
5.	<b>VIVRE LA PRESTATION</b>			
5.1	<b>L'entretien du parcours</b>	Le parcours a 9 trous au minimum	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Les travaux lourds (type carottage) doivent être annoncés sur le site Internet du golf et à l'accueil, et stipulés lors de la réservation du client.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		L'entretien minimum du parcours en période de pousse : - Tonte quotidienne des greens - Ratissage des bunkers au moins une fois par semaine - Tonte fairways et départs au moins une fois par semaine - Tonte des roughs au moins une fois tous les 15 jours - Changement de trous au moins une fois par semaine	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1



5.2	<b>Le parcours et l'environnement</b>	<b>EAU : préserver la ressource</b>		
		Le golf ne puise <u>pas exclusivement</u> dans l'eau potable pour entretenir le parcours. Le parcours est majoritairement entretenu par une autre source d'arrosage (forage, cours d'eau, eau de pluie, eau recyclée).	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Le golf a une gestion centralisée de l'eau via un pilotage informatique pour maîtriser la quantité d'eau.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/2
		Le golf s'engage à maîtriser sa consommation d'eau en corrélation avec la météo et l'évapotranspiration.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		<b>IMPACT DES GOLF SUR L'ENVIRONNEMENT : une gestion raisonnée des intrants</b>		
		Le golf n'utilise que des produits homologués	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/2
		Le golf s'engage à réduire l'utilisation d'herbicides sélectifs et de fongicides.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Les fongicides ne sont utilisés que sur les greens.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		<b>BIODIVERSITE</b>		
		Au minimum 20% de la surface du golf restent sauvages pour préserver la faune et la flore.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
5.3	<b>Services</b>	Practice couvert	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Putting green	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Bunker d'entraînement	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Club house avec bar	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Le golf a un commissaire starter qui veille au bon déroulement des parties et au confort des joueurs	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1
		Le service du bar doit être assuré jusqu'au moins 18h l'hiver et 20h en juillet/août	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		En dehors des heures de service du restaurant, ou si la structure ne possède pas de restaurant, un service de sandwicherie doit être proposé tout au long de la journée aux golfeurs.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1

		Les cartes du bar et/ou du restaurant doivent être proposées en français et en anglais minimum.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Casiers	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Vestiaires	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Location de matériel : demi-série, chariot	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Location de voiturette	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Pro Shop : vente de consommables au minimum (balles, gants, relève pitch...)	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Lave balles à disposition	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		<b>ENSEIGNEMENT</b>		
		Le golf dispose d'un moniteur en saison	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Le golf, ou une structure d'enseignement présente sur le site, propose des leçons individuelles/collectives/stages	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		Les tarifs et formules sont indiqués sur le site Internet du golf.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		L'accueil du golf peut renseigner les tarifs et formules proposées par le pro.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1
		L'enseignement peut se faire en langue anglaise.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	S/1
6.		<b>AU REVOIR</b>		
6.1	<b>Prise de congé</b>	La prise de congé doit être systématique, polie et agréable. Elle doit inviter le golfeur à revenir jouer ou à poursuivre son séjour dans les autres golfs.	<input type="checkbox"/> OUI --- <input type="checkbox"/> NON	O/1

## 7- Le recrutement des professionnels

La procédure de recrutement des professionnels pour le club "Golf" a été définie par les membres du comité de pilotage du club "Golf".

Dans la mesure où le professionnel est éligible au cahier des charges du club "Golf", il pourra bénéficier d'une page de présentation avec un texte enrichi et des photos sur le site thématique, d'un lien direct vers son propre site et participera à l'ensemble des actions proposées par le club.

Lors de l'engagement du prestataire, la visite d'inspection sera effectuée par deux membres du comité de pilotage du club "Golf".

## 8- Les mesures d'exclusion du club "Golf"

En cas de constatation d'un non-respect du cahier des charges, le club "Golf" se réserve le droit d'exclure le professionnel concerné.

## 9- Engagement du CRT

Sur recommandation du club, le CRT s'engage à mettre en place un plan marketing spécifique avec un plan de communication en cohérence avec la thématique "Golf" afin de valoriser la Bretagne comme destination golfique de qualité avec des actions ciblées auprès :

- De la blogosphère,
- Des réseaux sociaux,
- De la presse,
- Des Fans de Bretagne ([www.fansdebretagne.com](http://www.fansdebretagne.com)),
- D'actions de Webmarketing ciblées (campagnes web, achats mots clefs...),
- D'autres opérations qui seront définies par le club pour toucher les cibles visées.

## 10- Engagement du prestataire

### Bon d'engagement

Je soussigné(e) (Nom, Prénom) : .....

Fonction : .....

agissant pour le compte de la structure ci-après :

Raison sociale : .....

Adresse : .....

.....

Responsable du dossier : .....

Tél : ..... Fax : .....

E-mail : .....

Site internet : .....

Activité de la société : .....

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

1. Respecter les critères de la charte de qualité du club "Golf" en Bretagne.
2. Répondre aux sollicitations partenariales du réseau MORGOAT (suivi de conjoncture).
3. Dans le cadre d'accueils de presse organisés par le CRT, rencontrer personnellement le journaliste et offrir le green-fee du journaliste.
4. Etre au plus proche de l'esprit d'accueil breton. (En savoir plus : [www.acteurs-tourismebretagne.com](http://www.acteurs-tourismebretagne.com) - rubrique « L'esprit d'accueil en Bretagne »)
5. Développer une démarche de tourisme responsable et durable (En savoir plus : [www.acteurs-tourismebretagne.com](http://www.acteurs-tourismebretagne.com) - rubrique « Tourisme durable »)

Bon pour engagement de participation,

Date et signature :