

# Brochure

2025  
2026

Restez **indépendant** mais ne restez pas seul !





# Qui sommes-nous ?

Des artisans de l'hospitalité  
et de l'hôtellerie indépendante

 Rejoignez un réseau qui renforce votre indépendance et multiplie vos opportunités.

Depuis 1990, le réseau aide les hôteliers indépendants à remplir leurs chambres, à fidéliser leurs clients et à réduire leurs coûts. Avec Contact Hôtels et Charme & Caractère, nous offrons un réseau puissant et humain qui met la technologie, le marketing et l'expertise au service de votre rentabilité... tout en respectant votre liberté.

 **Vincent Carro,**  
Contact Hôtel Océan Dinan ★★  
et nouveau président Contact Hôtels 2025

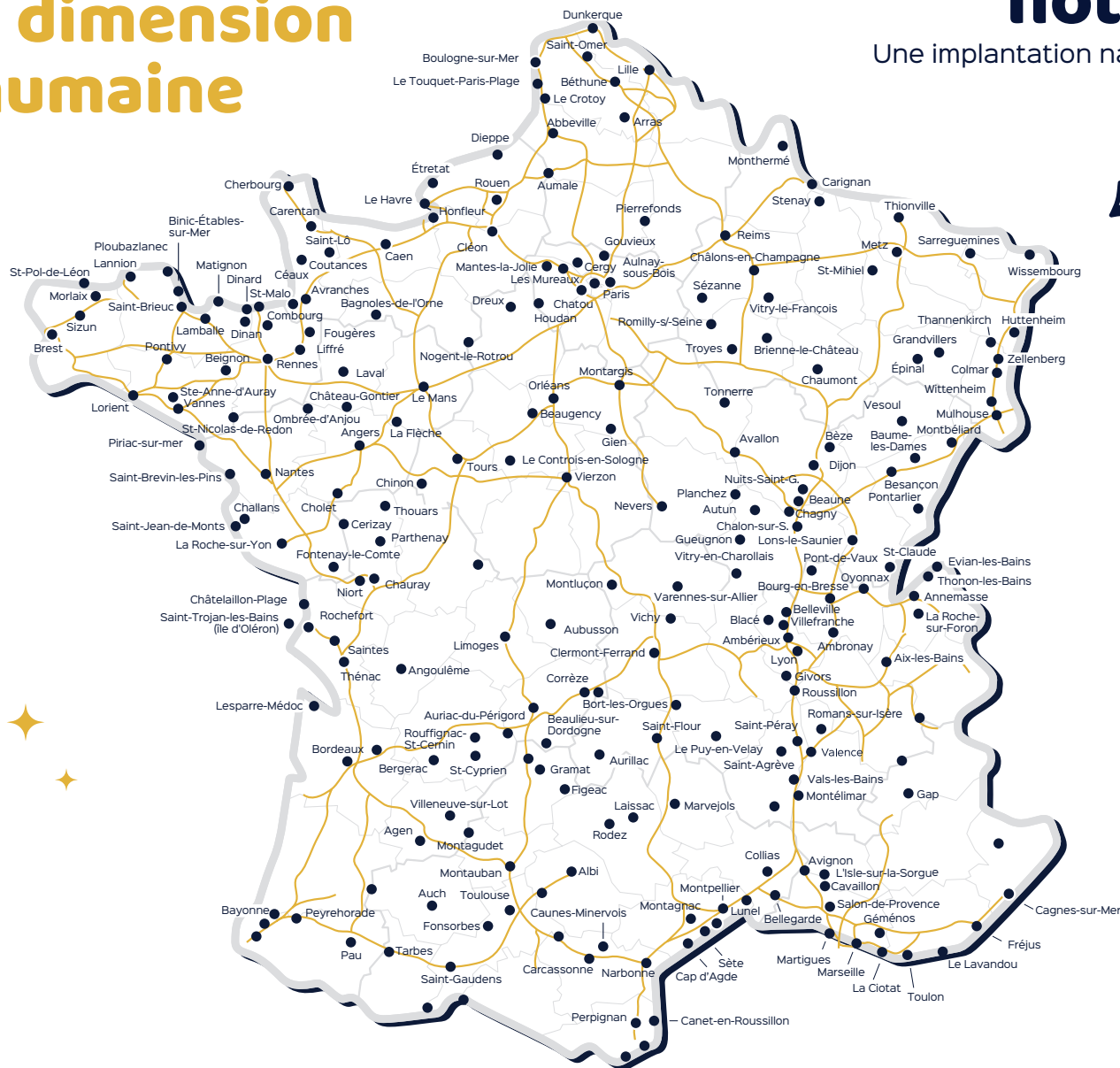
 Dinan (22)



# Un Groupement à dimension humaine

**+350  
hôtels**

Une implantation nationale



Qui sommes-nous ?



Le réseau en quelques chiffres :

**+10 000**  
chambres

**+55%**  
de restaurants

**+300**  
villes

**+46**  
sauna/spa/hammam

**+120**  
hôtels potentiels



## ÉCONOMIQUE & MILIEU DE GAMME

«Un réseau d'hôteliers qui partagent la même passion du métier et du lien humain»

Avec Contact Hôtels, chaque séjour devient une rencontre. Des établissements 2 à 4 étoiles qui sont tenus par des hôteliers indépendants qui partagent la même passion : offrir un accueil vrai et chaleureux. Que vous voyagiez pour le travail ou pour le plaisir, vous trouverez toujours une adresse à taille humaine, où l'on se sent un peu comme chez soi.

### Typologie de clientèle

**30%** <.....> **70%**  
loisirs affaires

**+260**  
hôtels

**+130**  
restaurants

**90 €**  
prix moyen/chambre

Qui sommes-nous ?





CHARME & CARACTERE

## MILIEU DE GAMME & LUXE

*«Des hôtels qui ont une âme, des hôtes qui ont une histoire.»*

Charme & Caractère regroupe des hôtels 3 à 5 étoiles où se conjuguent élégance, confort et personnalité. Chaque établissement, rigoureusement sélectionné, reflète l'âme d'un lieu unique et l'engagement d'hôteliers passionnés. Derrière chaque adresse se cache une histoire, un décor singulier et une atmosphère chaleureuse invitant à la détente et à la découverte.

### Typologie de clientèle

**70%**

loisirs



**30%**

affaires

**+60**

hôtels

**+25**

restaurants

**150 €**

prix moyen/chambre

Qui sommes-nous ?



# Une communication moderne et ciblée

Nous investissons depuis plusieurs années dans des actions de communication TV et Web, afin d'accroître notre notoriété et promouvoir le programme de fidélité.

 **Violette et Philippe Buchaillard**  
Contact Hôtel du Moulin de la Brevette ★★★  
 **Arbigny (01)**



## Plusieurs médias sont privilégiés : TV et Internet.



### Campagne TV

Pour une notoriété publique impactante



### Vidéos et pré-roll + de 2 millions de vues

Pour être présent sur le 1er média vidéo au Monde



### Annonces ciblées et remarketing

Présence primordiale sur Google, média incontournable



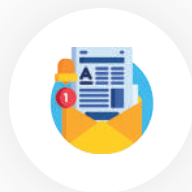
### Une communication au plus près du client

Campagnes nationales SMS RCS enrichi, et display



### Réseaux sociaux et jeux concours

Pour une communication sur les médias sociaux



### Newsletters ciblées 600 000 mailings / an

Pour promouvoir les nouveaux hôtels, les actus du moment et opérations marketing



### De nombreux supports PRINT

Distribués aux hôtels pour communiquer au sein des établissements



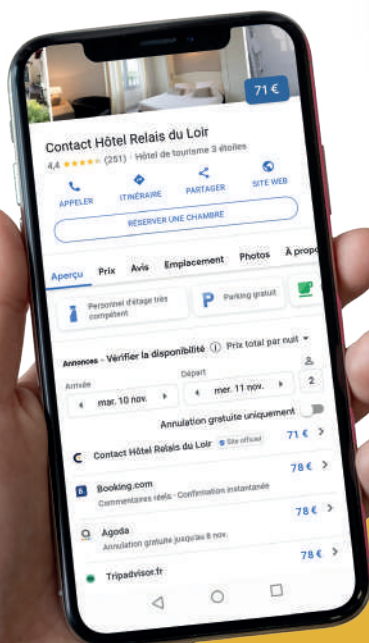
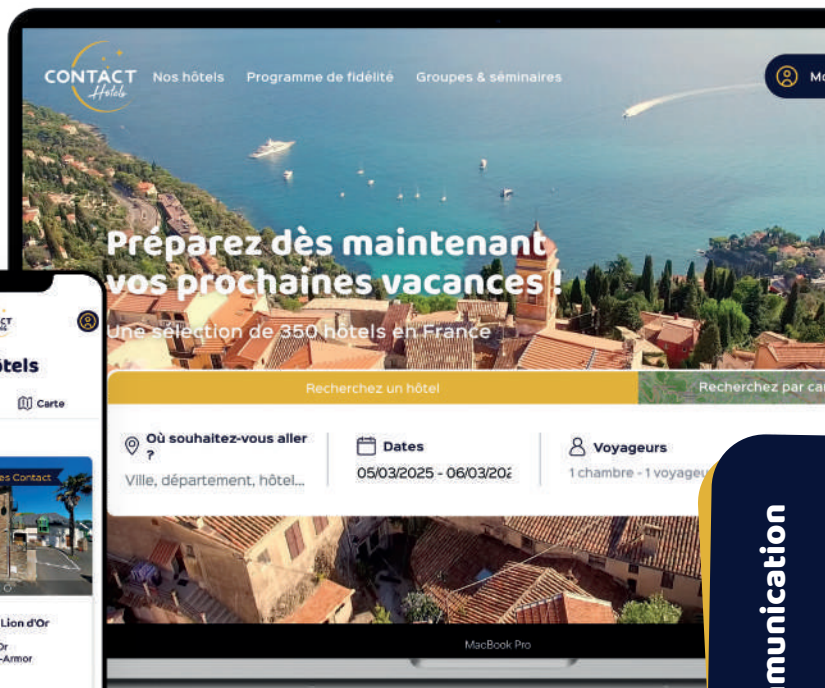
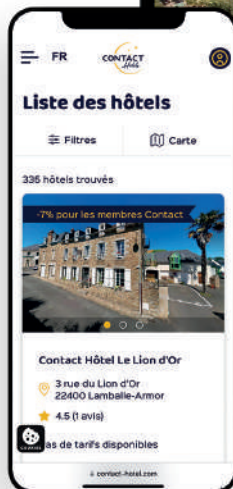
### Partenariats ponctuels

Opérations de sponsoring tout au long de l'année

850 000 visiteurs / an

[www.contact-hotel.com](http://www.contact-hotel.com) 

- ✦ 0% de commissions
- ✦ Réservation en **4 clics**
- ✦ **Widget** de réservation
- ✦ Site optimisé "**mobile first**"
- ✦ **Nouveau site** internet 2025



## Google Hotel Ads **Soyez plus visible !**

Contact Hôtels est la première chaîne volontaire à avoir affiché ses tarifs et avoir vendu ses chambres sur Google (Google Hotel Ads) **sans commission supplémentaire.**



Contact Hôtel Relais du Loir  
Site officiel

71 € >



## **Nouveauté !**

Affichage des tarifs sur Tripadvisor.

Communication



# Des solutions technologiques pour optimiser vos ventes et vos marges

Nous avons négocié et proposons des solutions technologiques pour vous permettre d'automatiser le processus de réservation du PMS au client final !

Une solution de base est incluse dans votre cotisation. Elle peut évoluer ensuite à la carte, selon vos besoins.

Le Hub Data Connect permet de mutualiser les données clients de tous les hôtels de France et d'augmenter vos ventes grâce à des opérations marketing (0%).



**16€ / mois**  
facultatif

## Solution de base

- ✦ Widget de réservation sur votre site (0%)
- ✦ [www.contact-hotel.com](http://www.contact-hotel.com) (0%)
- ✦ Solutions Entreprises (p. 14)
- ✦ Google Hôtels + Tripadvisor (0%)

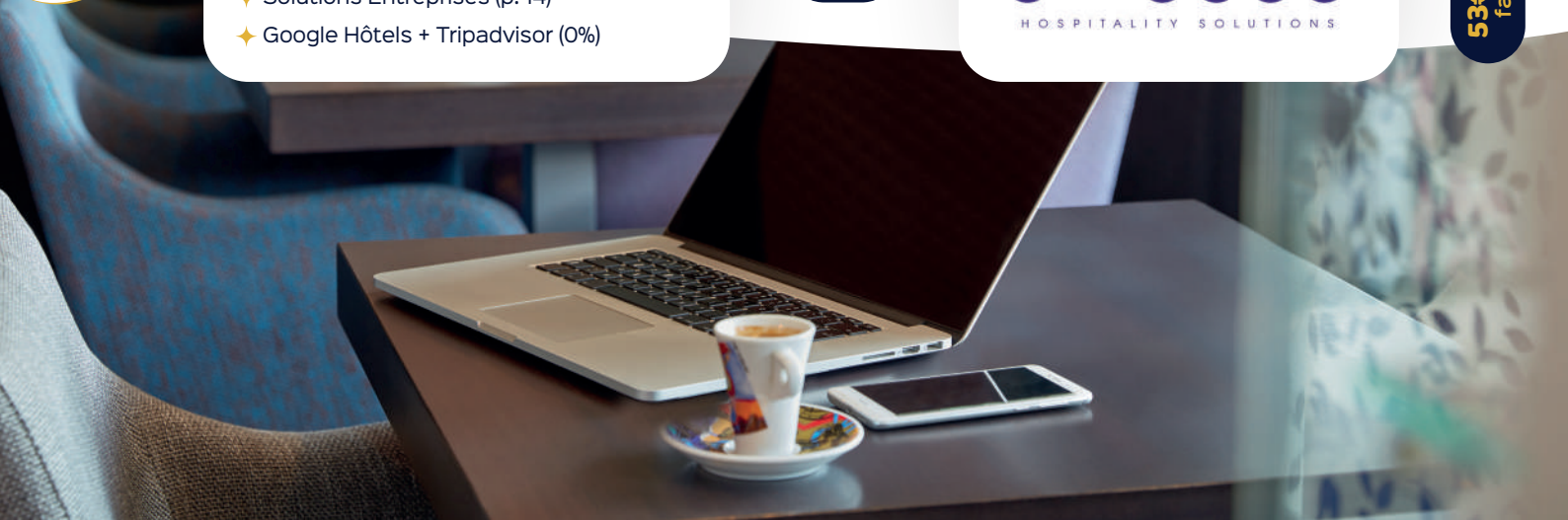
**0%**  
inclus

## Connectez votre hôtel à notre Hub Data Connect

**d-edge**  
HOSPITALITY SOLUTIONS

**53€ / mois**  
facultatif

Ventes en ligne



# Bénéficiez de notre e-distribution, la moins chère du marché !

Augmentez votre CA en choisissant notre forfait E-distribution (réservations illimitées) pour regrouper un maximum de canaux sur un seul planning.

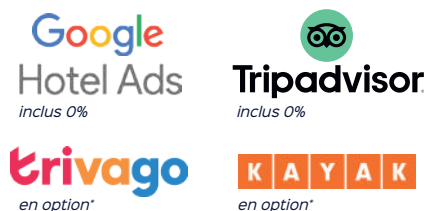
## E-distributeurs

Gérez vos plannings avec les e-distributeurs. Pas de commission supplémentaire.



## Metasearch engines

Pour booster vos réservations en direct, affichez vos tarifs sur les principaux comparateurs de prix.



\* En partenariat avec l'agence e-marketing Cendyn.  
Contact Hôtels a été la première chaîne volontaire française à proposer cette solution aux hôteliers indépendants.  
Coût supplémentaire. Contrat de 12 mois.

## Agences BtoB et GDS

Diffusez vos tarifs auprès des entreprises.



## + de 350 partenaires



# Un club de fidélité unique en France

Le club de fidélité *Cash & Smile* est gratuit, simple, moderne et très avantageux pour les clients.

Nous sommes généreux et c'est pour cette raison que cela fonctionne. Plus le client séjourne dans nos hôtels, plus nous sommes généreux. Il est reconnu et bénéficie de remises supplémentaires selon son statut et sa consommation annuelle.

Ainsi, le client privilégie les hôtels *Contact Hôtels* et *Charme & Caractère* pour leur club de fidélité nettement plus attractif que celui des autres groupements.

## Remise ou cagnotte ? C'est le client qui choisit

Un choix adapté à la typologie des clients :



### Remise Pour les loisirs

*Il profite de 7% de réduction uniquement sur les réservations en ligne*

OU



### Cagnotte Pour les pros

*Il cagnotte 7% à chaque séjour sur ses réservations en ligne ou à l'hôtel.*

**+ 12 000 000 €**  
**de Chiffre d'affaires**



**+ 150 000**  
**clients enregistrés**



**+ 12 000\***  
**nouveaux clients**

\* chiffres sur les 6 premiers mois après le lancement du programme *Cash & Smile*



# Un programme qui s'adapte aux habitudes de consommation



Avec le club *Cash & Smile*, chaque euro dépensé les rapproche d'un statut supérieur. Il existe 4 statuts exclusifs permettant de profiter de remises. Plus ils consomment, plus ils gagnent, plus ils reviennent.

Exemple : Une personne avec 1 630 € de dépense a le statut « Voyageur » et profite de 8% de remise sur ses séjours.



Fidélité



Depuis *Cash & Smile*, mes clients reviennent plus vite. Les pros adorent cumuler leur cagnotte jusqu'à 50 € cash, tandis que les touristes préfèrent la remise immédiate de 7%. Nos meilleurs clients profitent également d'avantages et de promos chez plus de 10 000 partenaires. Simple, efficace et gagnant pour tous !

**Nicolas Amathieu**  
Contact Hôtel des Deux Moulins ★★

Limoges (87)



# Un service Groupes & MICE pour anticiper & optimiser vos remplissages !

**Contact Voyages, notre solution digitale pour la gestion des réservations de groupes loisirs et affaires**, est conçue spécialement pour les hôteliers-restaurateurs indépendants afin d'attirer une clientèle pendant les périodes creuses.

La plateforme automatise le traitement des demandes de groupes **dès 8 participants**, permettant de gagner du temps, d'améliorer la réactivité et d'augmenter le taux de concrétisation. Elle accroît aussi notre visibilité auprès de divers professionnels du tourisme et d'organiseurs de déplacements en groupe.

**CONTACT**  
voyages

Groupes & MICE



Nous développons des solutions technologiques d'automatisation du traitement des demandes de groupes afin de développer une clientèle intéressante sur nos périodes creuses, en gagnant du temps, de la réactivité, en augmentant notre taux de concrétisation. De plus, nous mutualisons les données clients de tous les participants, afin d'avoir accès à l'historique client, pour mieux le fidéliser au sein de notre Réseau.



**Carine Chausson**  
Contact Hôtel Arc en Ciel ★★

Colmar (68)



# En étant référencé sur **contact-voyages.com** vous bénéficiez :

- ✦ De plus de **visibilité**
- ✦ D'un **gain de temps**
- ✦ D'un **chiffre d'affaires** supplémentaire
- ✦ De la **force du Réseau**
- ✦ De l'attractivité du **programme de fidélité**

*Rendez-vous  
en ligne*



## Nous proposons 3 formules pour nos hôteliers :

### % Flexi

Pour les hôteliers Contact Hôtels

Coût **5%**

Set up\* : 0€

Pour les Charme & Caractère

Coût **8%**

Set up\* : 0€

Pour les non-Contact Hôtels

Coût **10%**

Set up\* : 250€<sup>HT</sup>

**% du CA HT**  
(sur le CA facturé hors  
sous-traitance)

### Easy

Pour les hôteliers Contact Hôtels

Coût **99€<sup>HT</sup>/mois**

Set up\* : 0€

Pour les Charme & Caractère

Coût **149€<sup>HT</sup>/mois**

Set up\* : 0€

Pour les non-Contact Hôtels

Coût **179€<sup>HT</sup>/mois**

Set up\* : 250€<sup>HT</sup>

**Engagement sur 12 mois**

### Maxi

Pour les hôteliers Contact Hôtels

Coût **149€<sup>HT</sup>/mois**

Set up\* : 200€<sup>HT</sup>

Pour les Charme & Caractère

Coût **179€<sup>HT</sup>/mois**

Set up\* : 360€<sup>HT</sup>

Pour les non-Contact Hôtels

Coût **199€<sup>HT</sup>/mois**

Set up\* : 500€<sup>HT</sup>

**Jusqu'à 50 chambres**  
(+ 1€<sup>HT</sup>/chambre supplémentaire  
+ 0,10€<sup>HT</sup>/m<sup>2</sup> de salle)  
**Engagement sur 12 mois**

\* Set Up : frais d'installation

Groupes & MICE



# Des contrats entreprise négociés tous les ans

Tous les ans, nous signons des contrats avec des entreprises.  
C'est du business supplémentaire pour nos hôtels.

Grâce aux solutions Entreprises, nous partageons des dizaines de contrats Corporate. Nous accordons à ces Sociétés des remises allant jusqu'à 15 % (plus de 1 000 nuitées par an). Elles bénéficient d'une interface dédiée pour effectuer leurs réservations et le suivi.



**Fabrice Beyen**

Contact Hôtel Astréa ★★★

📍 Varennes-Vauzelles (58)



Partenariats

## Assistance\*

Depuis plus de 18 ans, nous travaillons avec les principales compagnies d'assistance qui réalisent plus de 5 000 nuitées par an dans nos hôtels.



\*10% de commission



# Des avantages inédits pour nous et nos salariés

Nos hôteliers et nos équipes bénéficient de plus d'un million d'offres nationales et locales Ciné (CGR, Pathé, UGC...), Grandes Enseignes (Amazon, Zalando, Fnac...), Parcs d'attraction (Disney, Astérix...). Des avantages qui plaisent à tous nos salariés.

ASFOREST  
Transport & Contact

reduc

ELAZULI  
&  
CONTACT FORMATION

Planète CONTACT



Nous avons à notre disposition un catalogue de formations pour nos équipes. Ces formations visent à améliorer continuellement leurs compétences en accueil, normes d'hygiène, sécurité ou

bien encore les écogestes à adopter dans notre établissement. De plus, nous bénéficions d'avantages dans des milliers de commerces et des remises dans tous les hôtels du Réseau.



**Nicolas Mirouze**

Directeur salarié au Contact Hôtel des Pierres Dorées ★★★

📍 Ambérieux d'Azergues (69)

SVP

Avec SVP, nous bénéficions d'un **service juridique** téléphonique inclus.



Un **service de médiation** en cas de litige avec nos clients.



Une **gamme de produits cosmétiques** logotés Contact Hôtels de qualité à prix négociés.



Un **groupe WhatsApp** régional pour échanger avec les hôteliers à proximité de sujets locaux.



Un **groupe Facebook** privé pour être en lien direct avec plus de 350 hôteliers.

Avantages



# Notre partenaire pour améliorer nos performances d'achats



Grâce à notre partenaire historique Entegra, nous bénéficions de services, de prix négociés auprès de plus de 120 fournisseurs reconnus en France et d'un accompagnement personnalisé autour de nos achats.

- ✦ **20 Mds** de pouvoir d'achat annuel moyen dans le Monde
- ✦ **15%** d'économies moyennes
- ✦ **+ de 800** fournisseurs nationaux et régionaux
- ✦ **10** pays



En adhérant à Contact Hôtels, j'ai bénéficié d'un audit gratuit de mes achats. Trois options m'ont été présentées, d'une économie allant de **6 000 €<sup>HT</sup> / an**, sans aucun changement à mes habitudes, jusqu'à **14 000 €<sup>HT</sup> / an** en suivant les préconisations des experts d'Entegra. C'est juste énorme ! L'économie moyenne constatée est de 15% sans compter la RFA touchée tous les ans sur nos achats.



**Jacques Barthélémy**  
Contact Hôtel Le Belvédère ★★

📍 Lauzerte (82)



# Exemples de partenaires fournisseurs référencés

## Alimentaire



## Matériels et fournitures



## Entretien et hygiène



## Entretien du bâtiment



## Services



## Boissons



## Sécurité et contrôle qualité



## Aménagement intérieur et extérieur



Optimisation  
des achats



# Des actions concrètes

## grâce à notre démarche RSE



En plus de prendre soin de nos clients, nous prenons soins de notre Planète, de nos salariés et de notre tissu économique local. *Contact Hôtels* encourage et accompagne les hôteliers dans leur volonté d'agir :

éco-score  
**8,6 /10**

 Utilisation de matériaux **recyclés et biodégradables**

 Réduction du **plastique**

 Réduction de la consommation **d'eau et d'électricité**

 **Soutenir les emplois** des personnes en situation de handicap avec notre plateforme logistique ESAT

 Suivi des labels  
**La Clef Verte et Ecolabel Européen**



Animés par le souci constant du respect de la Planète, nous mettons en place des actions simples, concrètes et durables.

Grâce au Score RSE Planète Contact, nous progressons ensemble et nous partageons les bonnes pratiques dans une volonté d'amélioration constante. Nous faisons des choix responsables en évitant le gaspillage et en mettant, par exemple, la récup' et le DIY\* à l'honneur.

Nous sommes acteurs de notre économie locale en privilégiant les commerçants de proximité pour nos produits.

 **Léa Bodin**  
Contact Hôtel Tourhôtel ★★

 **Béthune (62)**



\* Do It Yourself : faire soi-même



# La qualité avant tout !

Les nouveaux hôtels sont soigneusement sélectionnés, une visite de pré-adhésion est obligatoire pour chaque nouvel hôtel (voir p.22). Nous privilégions un suivi et un soutien personnalisé de nos hôteliers, dans un souci d'amélioration constant de la qualité de notre réseau. Les nouveaux hôtels sont soigneusement sélectionnés afin de satisfaire les critères qualité de notre Groupement.

Grâce à notre partenariat avec *EXPERIENCE*, nous suivons quotidiennement les commentaires de nos clients. Ces enquêtes de satisfaction post-séjour nous permettent également de collecter des milliers d'avis que nous diffusons principalement sur le site de Contact Hôtels, mais aussi sur Trivago, Zoover, Google et TripAdvisor.

Les meilleurs d'entre nous obtiennent la distinction **Contact Préférence**, ceux qui ont obtenu des notes supérieures à 4,7/5.



Qualité



Contact Hôtel Alizé Montmartre ★★★, Paris

# Un Groupement d'indépendants à valeur humaine



## HUMAIN

Nous avons choisi pour slogan « **Le contact humain en plus !** ». Cette valeur humaine est appliquée avec nos clients, entre nous et par l'équipe du Siège.



## SOLIDAIRE

**Les clients de l'un font la richesse de l'autre**, il en va de même pour les problèmes se transformant en solution après leur partage.



## INDÉPENDANT

Notre liberté nous est chère. CONTACT HÔTELS réunit nos libertés et cette union nous rend **solidaires**.

Nos valeurs

*Retrouvez l'ambiance  
de nos congrès*



# L'équipe Contact Hôtels

Voici les femmes et les hommes qui gèrent au quotidien Contact Hôtels.  
Cette équipe de professionnels de l'hôtellerie est votre premier allié  
pour développer votre business et vous aider à avancer  
en toutes circonstances.



**Stéphane**  
Directeur  
et couteau suisse



**Sylvette**  
Comptabilité et  
relations avec  
les entreprises



**Armelle**  
Marketing  
et E-distribution



**Emeline**  
Marketing  
et E-distribution



**Louis**  
Communication  
et marketing



**Anne-Laure**  
Administratif et  
fidélité



**Séverine**  
Démarche qualité  
et RSE

L'équipe



# Conditions d'adhésion

## Frais d'entrée

### Visite de pré-adhésion 400€<sup>HT</sup>

Une visite mystère, effectuée par un cabinet d'audit indépendant, est indispensable pour adhérer au Groupement.

### Droits d'entrée

Signalétique, supports de communication, connectivité, formation...)

Moins de 19 chambres 1 200€<sup>HT</sup>

À partir de 20 chambres 1 600€<sup>HT</sup>

Enseigne Contact Hôtels 690€<sup>HT</sup>

Option Plaque Bronze Cosy Places Luxe 1200€<sup>HT</sup>

## Tous les ans

### Cotisation annuelle : trimestre en cours offert !

Partie fixe 1 078€<sup>HT</sup> + Partie variable 55.60€<sup>HT</sup> / chambre

### Budget de communication

Ce budget varie annuellement selon nos actions de communication. Il est soumis aux votes des hôteliers en Assemblée générale.

#### Partie Contact Hôtels 2025 :

Partie fixe 358€<sup>HT</sup> + Partie variable 9,50€<sup>HT</sup> / chambre

#### Partie Charme & Caractère 2025 :

Partie fixe 300€<sup>HT</sup> + Partie variable 10€<sup>HT</sup> / chambre

### Exemples de cotisations annuelles pour un hôtel de 30 chambres

#### Cotisation annuelle Contact Hôtels

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| ◆ Parties Fixe / Variable ..... | 2746€ |
| ◆ Budget communication .....    | 643€  |

**TOTAL 3 389€<sup>HT</sup>**

#### Cotisation annuelle Charme & Caractère

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| ◆ Parties Fixe / Variable ..... | 2746€ |
| ◆ Budget communication .....    | 1243€ |

**TOTAL 3 989€<sup>HT</sup>**



# Paroles d'hôteliers



Contact Hôtels nous permet de ne pas être seul surtout à la vue des dernières années, trouver une nouvelle clientèle, avoir plus d'avantages sur certains achats et avoir une équipe au siège proche des hôteliers.

 **Laurent Jaillard** Contact Hôtel Motel Les Bleuets ★★★  **Honfleur (14)**



Nous avons racheté un hôtel déjà Contact Hôtels et nous nous sommes rendus compte que les clients Contact Hôtels étaient très présents et que le programme de fidélité apportait une réelle valeur ajoutée.

 **Anne-Sophie Chevrier** Contact Hôtel Victor Hugo ★★  **Lorient (56)**



Je me suis rapproché d'un groupement hôtelier pour ne pas rester seul, isolé comme un hôtelier lambda et j'ai donc choisi Contact Hôtels pour participer à cette aventure familiale mais aussi pour son évolution technologique qui me semble vraiment prometteuse pour l'avenir de mon établissement.

 **Hervé Savary** Contact Hôtel Le Relais des Lacs ★★★  **Planchez (58)**

Vous n'êtes toujours pas convaincus ?  
Contactez Julien, Claudia, Jiten, Thierry, Antoine, Laurent, Sabine... et tous les autres hôteliers Contact Hôtels !

Vous trouverez leurs coordonnées sur notre site [www.contact-hotel.com](http://www.contact-hotel.com).

*D'autres commentaires en vidéo*



Témoignages





**Restez indépendant  
et rejoignez-nous !**



*Réservez  
une démo*



**Contact Hôtels**

ventes@contact-hotel.com

**03 53 50 00 23**