



CAMPING QUALITÉ

# Dossier de presse 2019



L'ENGAGEMENT QUALITÉ  
PARTAGÉ PAR TOUS

Contact presse :

Karine FARCOT - Directrice "Camping Qualité"  
24 rue de la Marine - 44210 PORNIC

Tél. : 02.40.82.57.63. - Email : [karine.farcot@campingqualite.com](mailto:karine.farcot@campingqualite.com)

## *Sommaire*

### **Contexte : le camping, des vacances toujours plus plébiscitées**

Les chiffres du camping en France

Qui sont les campeurs ?

Où vont ils ?

Les dernières tendances

### **Camping Qualité : une démarche répondant aux attentes des consommateurs et des professionnels**

### **L'offre Camping Qualité : près de 450 campings de qualité pour tous les goûts, à tous les prix**

De la tente traditionnelle à la cabane dans les arbres...

Dans chaque camping, les mêmes gages de qualité

**2017 : Camping Qualité s'affirme comme le Label qualité des campings en France avec une campagne interpellante.**

**2018 : Camping Qualité conforte les actions mises en place l'année précédente en continuant de faire connaître le label par différentes actions multi-canal.**

**2019 : Une nouvelle stratégie pour Camping Qualité qui se recentre sur la professionnalisation de ses adhérents.**

### **Comment intégrer le réseau Camping Qualité ?**

Étapes

Résultats

Témoignages

### **Contacts**

## Contexte : le camping, des vacances toujours plus plébiscitées

Le camping est la première forme d'hébergement touristique marchand en France.

### Les chiffres du camping en France (Source : OT mars 2017)

La France : 1<sup>ère</sup> destination européenne et 2<sup>ème</sup> mondiale

Zoom : 1<sup>er</sup> département, La Vendée et 1<sup>ère</sup> région, l'Occitanie

8 005 campings et 901 135 emplacements  
séjour moyen : 7,31 jours (locatif) et 7,81 jours (emplacement)



Crédit : Thinkstock

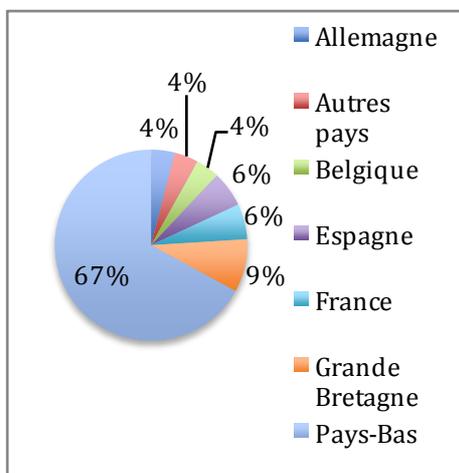
En 2015, le secteur concerne **près de 37 000** (source dossier de presse de la FNHPA) **emplois directs et indirects** et affiche un chiffre d'affaires de **2,4 milliards d'euros**.  
54% des Français séjournent en hébergement locatif contre 46% dans les hébergements nus.

### Qui sont les campeurs ?

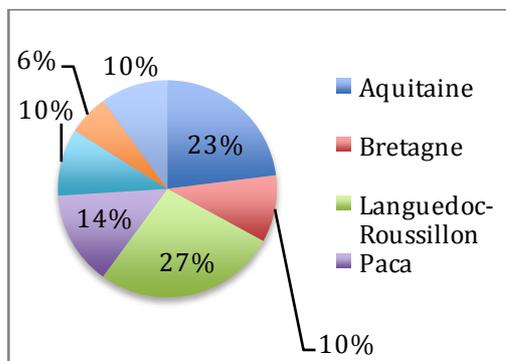
**20% des campeurs ont moins de 25 ans, et les familles représentent 30% de la fréquentation.**

Les nouvelles offres et la montée en gamme des établissements permettent d'attirer une population hétéroclite, à la fois urbaine et rurale, **cadres (29%), ouvriers (39%)**.

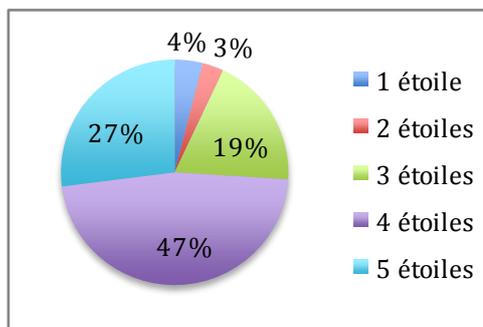
#### D'où viennent-ils ?



#### Où vont-ils ?



#### Réservations par étoiles



#### Les tendances :

➡ une fréquentation en hausse : + **16,8% en 2015**

➡ une clientèle à la recherche de plus de confort  
➡ le glamping (glamour + camping)



Cette tendance conforte la démarche du label Camping Qualité



## **Camping Qualité : une démarche de qualité répondant aux attentes des consommateurs et des professionnels**

En 1999, face à la multiplicité des labels et à la confusion que ce foisonnement pouvait engendrer, la Fédération Nationale d'Hôtellerie de Plein Air, représentant les professionnels du secteur et la Fédération Française de Camping & Caravaning, porte-parole des campeurs, se réunissent pour créer une charte de qualité unique : **Camping Qualité**.



**Cette démarche singulière, répondant aux attentes des professionnels et des consommateurs, devient la seule démarche officielle de qualité de la profession.**

En adhérant à la charte Camping Qualité, le camping se soumet à une charte d'engagement stricte et précise ainsi qu'à des contrôles réguliers sur plus de **600 critères**.

Le label Camping Qualité est **un atout à la fois pour les consommateurs, les professionnels et les organismes de tourisme**.

- Il garantit aux **campeurs** de trouver, dans tous les campings du réseau, **un accueil chaleureux, une propreté irréprochable, une information précise et vraie, un emplacement privatif soigné et un environnement valorisé et préservé**.
- Pour les **professionnels**, le logo est un gage officiel du niveau des services proposés. Avec **340 membres**, ils forment **le 1<sup>er</sup> réseau de campings indépendants** et **un des plus grands portails web d'information et de réservation du camping en France** : [campingqualite.com](http://campingqualite.com).
- Pour les **organismes touristiques**, le label Camping Qualité est un **atout pour la promotion de leur territoire**.

Reconnue par les pouvoirs publics, les adhérents Camping Qualité bénéficient de la marque Qualité Tourisme, la marque qualité du tourisme français.

**L'offre Camping Qualité : près de 350 campings de qualité pour tous les goûts, à tous les prix.**

Camping Qualité est le premier réseau de campings indépendants de France. En janvier 2019, il compte 340 campings. Il est présent dans toutes les régions de France.

Quelque soit le nombre d'étoiles, Camping Qualité propose une grande variété de campings dont le point commun est la garantie de la qualité affichée.

### De la tente traditionnelle à la cabane dans les arbres...

Ouvert à tous, le réseau Camping Qualité propose des campings de tous types sur tout le territoire national.

A la mer, à la montagne, à la campagne ou encore en ville, le campeur peut choisir un emplacement ou une location dans un camping animé ou calme, petit ou grand, avec ou sans piscine, parc aquatique, sauna, animations pour les enfants...

Ce large panel est présenté sur le site [campingqualite.com](http://campingqualite.com).

La recherche peut se faire par localisation, nombre d'étoiles...ou encore par les saisons : ainsi **42 campings proposent des hébergements en hiver**. Le réseau compte **3 campings naturistes**.



Crédit : Thinkstock

### Emplacements ou locations :

En janvier 2019, le site recense **312 campings avec locations** de mobil-home, de tentes meublées, de chalets et **324 campings avec emplacements** pour tentes, caravanes et camping-car.



Les offres les plus originales sont regroupées dans les **locations insolites** : cabane perchée, roulotte gipsy, paillote exotique, hutte au bord du lac, yourte...

**Le site [www.campingqualite.com](http://www.campingqualite.com) : plateforme d'information et de vente avec « zéro commission, zéro intermédiaire ».**

**Camping Qualité en étoiles :**  
**25 campings 5 \*\*\*\*\***  
**134 campings 4 \*\*\*\***  
**163 campings 3\*\*\***  
**16 campings 2\*\***  
**Autres : 2**

## *Dans chaque camping, les mêmes gages de qualité*

Le label Camping Qualité garantit aux consommateurs la qualité de leurs vacances, quelle que soit la taille ou la catégorie du camping choisi. Même pour les hébergements les plus insolites, fussent-ils dans les arbres, le campeur est assuré de retrouver la même qualité de services.

**Tous les adhérents de Camping Qualité, signent un engagement qui leur impose de respecter cinq points :**

### **Un accueil chaleureux**

L'hospitalité, la disponibilité, la prévenance et l'efficacité font l'objet d'une attention particulière de la part du gestionnaire et de toute son équipe. Ils contribuent ainsi à un séjour serein, agréable et convivial.

### **Une propreté irréprochable**



Crédit : Thinkstock

Durant toute la période d'ouverture, propreté et hygiène sont assurées en tous lieux du camping.

A son arrivée, le campeur trouvera un emplacement propre (aucun papier, ni mégot, ni déchet) et un accès facile aux points d'eau.

### **Une information précise et vraie**

Le gestionnaire de camping fournit des informations complètes, claires et exactes, sur son établissement : descriptif précis des équipements, périodes et horaires

d'ouverture de l'accueil, des différents services, des activités. Les tarifs sont clairement exprimés et strictement appliqués.

### **Un emplacement privatif soigné**

Le gestionnaire du camping prend les mesures nécessaires pour offrir un emplacement privatif et garantir la plus grande tranquillité sur le terrain.

Ce dernier est aménagé avec goût et dans un souci d'esthétique, pour une bonne intégration au site et à l'environnement.

Les critères concernent l'emplacement: son accès, ses limites clairement identifiées, son confort sans pente et sans cailloux, sa proximité d'un point d'eau, sa tranquillité, son éloignement de nuisances visuelles, sonores et olfactives, la sécurité des enfants.

Pour les locations, l'espace extérieur privatif doit permettre la détente sur une terrasse équipée d'un salon de jardin, sans promiscuité immédiate, ni pollutions visuelles, sonores ou olfactives.



Crédit : Thinkstock



### **Un environnement valorisé et respecté**

Le gestionnaire de camping s'engage à conserver la nature et l'environnement, à aménager son camping avec respect, protection et recherche de solutions environnementales adaptées. L'aménagement paysager et les économies d'énergie sont des priorités pour Camping Qualité.

Crédit : Camping Au bocage du Lac

## 2017 : Camping Qualité s'affirme comme le Label qualité des campings en France avec une campagne interpellante.

L'objectif était d'affirmer sa légitimité en tant que premier label qualité des campings en France en interpellant le grand public par un message décalé, réunissant humour et efficacité.

Pour toucher le plus grand nombre, Camping Qualité a communiqué à la fois sur des supports phares de la presse nationale avec une campagne publicitaire percutante en presse et radio et sur le web via la diffusion de vidéos virales.

### Un message publicitaire percutant

Volontairement décalée, humoristique et exagérée, les 2 visuels de la campagne soulignent qu'une annonce ou un avis consommateur peut facilement être trompeur et source de déconvenues. Parallèlement et en quelques mots, Camping Qualité rappelle que si tous les opérateurs invoquent la qualité, seule la charte officielle de Camping Qualité, en est garante. Le message s'appuie sur des situations de promesses non tenues auxquelles des campeurs ont été confrontés.

Les visuels paraîtront dans Paris Match et Version Fémina, magazines dont les tirages et les prises en main s'inscrivent dans les plus importants du territoire ainsi que dans la presse néerlandaise.

Les premières annonces en Janvier ont permis de mettre en avant une offre Early Booking nouveauté à retrouver sur [campingqualite.com](http://campingqualite.com)



The advertisement features a central smartphone displaying a listing for 'Le Bochato' with a price of 9.0710. Below the phone is the slogan 'La seule garantie qualité... Camping Qualité!' and a banner for 'Camping Qualité le label qualité des campings en France' with the website 'campingqualite.com'. At the bottom, there are three small boxes: one with a list of criteria (100+ criteria, since 1999, 3-year guarantee, 300+ camps), one with a '-10%' discount, and the Camping Qualité logo with 'La qualité garantie'.

Un large dispositif viral prévoit la diffusion de 2 vidéos de 20 secondes sur des sites à forte audience (Youtube, Facebook, DailyMotion, Plateformes loisirs/tourisme) et sur Facebook soit 1 million de vues de ces vidéos sur du 13 au 25 mars 2017.

Plus de 180 articles de presse dans la PQR, PQN, touristique, économique, institutionnelle, ainsi que des publi-reportages dans Elle, Paris Match, Version Fémina, Télé7jours qui à eux seuls ont touché plus de **20 millions de personnes (diffusion 5 millions d'exemplaires)**.

Sur les ondes, plus de 100 spots radios de 25 secondes seront diffusés du 26 avril au 7 mai 2017 sur RFM et sur Europe1 (**7 millions d'auditeurs quotidiens**) en marge de l'émission de Nicolas Canteloup.

## 2018 : Camping Qualité conforte les actions mises en place l'année précédente en continuant de faire connaître le label par différentes actions multi-canal.



Dans le cadre de toutes ces opérations de communication, et pour encourager l'utilisateur à cliquer sur la publicité de Camping Qualité, et donc à se connecter sur campingqualite.com et réserver, un jeu a été mis en place afin de faire gagner leurs vacances aux participants (valeur des lots : 3 séjours d'une semaine en mobil-home de 1 000 € chacun).

Au 9 avril, 14 210 joueurs avaient été enregistrés

Trois tirages au sort ont été réalisés les 13 et 31 mars et le 25 avril 2018.

Au même moment, une enquête sur la notoriété de Camping Qualité a été menée. Il est apparu que plus de 30 % des participants connaissent Camping Qualité grâce à internet et les réseaux sociaux (75%), la presse (11%), la radio (1%) et autres (13%).

Deux campagnes d'emails réalisées aux mois de mars et juillet ont permis de toucher près de plus de 3 millions de personnes, couplées à une campagne Display avant affichage d'interstitiels et de bannières publicitaires sur différentes applications mobiles comme Météo France, la chaîne Météo, France Bleu, Marie-Claire, AutoPlus, Télé Star, ou Top Santé.

### UNE CAMPAGNE DIGITALE

Diffusion de la vidéo "Camping Qualité", du 3 au 24 avril 2018 réalisée pour susciter l'envie, aiguïser la curiosité face à des situations incroyables, cette mise en scène s'appuie sur des petites tranches de vie quotidiennes toutes ancrées dans l'inconscient collectif. La qualité est partout, elle est accessible, elle est à portée de main avec Camping Qualité : « Le rêve est chez nous, venez le découvrir » .

DailyMotion France : Vidéo Player Pré-roll de 30 secondes

Ciblage : Lifestyle, voyage, TV and Movies -  
Prévisions : 1 200 000 vues

PUBLI-COMMUNIQUE DANS VSD (15 MARS) :



720 000 personnes informées

Articles de presse dans presse régionale (Le Dauphiné Libéré, Ouest France, La Nouvelle République,... voir revue de presse sur le stand)



## **2019: Une nouvelle stratégie pour Camping Qualité qui se recentre sur la professionnalisation de ses adhérents**

Le monde évolue beaucoup et le niveau d'exigence des touristes a fortement évolué ces dernières années avec la montée en gamme du marché de l'HPA.

Assurer un niveau de qualité exemplaire est donc encore plus aujourd'hui une condition nécessaire à la réussite d'une exploitation touristique !

Dans ce contexte, la qualité est encore plus au cœur du sujet de la performance; mais cela n'est plus suffisant aujourd'hui !

Par ailleurs ce monde de l'HPA est très complexe et nécessite aux dirigeants et aux équipes d'être très complets:

- être à jour sur la réglementation,
- maîtriser le pilotage financier de son activité,
- comprendre les jeunes pour mieux les engager sur le projet de l'entreprise,
- performer en relation client et intégrer le digital dans cette relation,
- développer sa marque employeur pour attirer et garder les meilleurs,
- renforcer son management pour plus d'engagement et de confort.

Dans ce contexte, Camping Qualité a annoncé lors de son AG au SETT une évolution de son positionnement sur la professionnalisation de ses adhérents :

- Conserver le niveau d'exigence en termes de qualité, en osant potentiellement revisiter les méthodes pour passer de la culture de l'audit lourd et « sanction » à l'amélioration continue
- Accompagner les adhérents sur les thèmes suivants :
- Le digital au service de la relation client et de la performance commerciale
- Le management
- Le pilotage de son activité et les bons indicateurs de gestion
- La capitalisation et mutualisation des savoirs

L'enjeu, c'est : plus de résultats, plus de confort, moins de complexité, moins de stress.

Dès le mois de décembre 2018, il s'agit de démontrer qu'il est possible de faire performer encore plus l'exploitation tout en redonnant du confort de vie à l'exploitant.

Cela s'appuiera sur

- de la formation,
  - progresser dans la relation client (avant et après le séjour) grâce au digital
  - être plus performant dans la transformation des prospects en clients en excellant au téléphone
  - fidéliser ses clients en gardant la relation après le séjour grâce au digital
  - capter de la DATA et l'analyser pour mieux l'exploiter
  - capitaliser les bonnes pratiques pour être plus efficaces
  - valoriser les partenariats utiles à vos clients
- du conseil en organisation, management, commerce, digital, ...
- de l'accompagnement en stratégie,
- du client mystère et le partage d'expérience,
- des regards extérieurs,
- des entretiens de travail et de partage,
- la mise en place d'outils,
- du documentaire.



## Comment intégrer le réseau Camping Qualité ?

### Les étapes

Camping Qualité est le premier label de qualité, reconnu par les institutions publiques et touristiques, menée en partenariat avec les consommateurs.

La qualification Camping Qualité résulte d'une **démarche volontaire** des gestionnaires de campings. Ils demandent à entrer dans le réseau et s'engagent à atteindre et à maintenir le niveau de qualité requis.

Pour pouvoir afficher le label Camping Qualité, le camping doit remplir en moyenne **85 % des 665 critères du cahier des charges de la charte qualité** (avec un minimum de 80% pour chaque thème). Ces critères sont évalués lors d'un audit mystère réalisé pendant la haute saison touristique par des cabinets indépendants.

C'est ensuite une **commission tripartite** composée de professionnels, consommateurs, institutions qui décide de l'attribution du label Camping Qualité.

**Coût de l'audit d'entrée : 650€ HT environ (en fonction du cabinet d'audit)**

**Prix de l'adhésion : 12€ HT/emplacement/an ramené à 10 € HT/emplacement/an si le camping est adhérent à la FNHPA.**

LES ÉTAPES DE L'ADHÉSION	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept
Dépôt de candidature							
Accompagnement et conseils par Camping Qualité							
Audit mystère							
Réunion de la commission tripartite							
En cas de réussite, adhésion au réseau Camping Qualité							

### Résultats

En moyenne de 5 à 10% de refus



**En 2018, 11 campings ont demandé à entrer dans le réseau Camping Qualité  
9 ont été admis**

### Témoignages

#### **Bruno et Nadine DANIEL - Camping Monplaisir PACA (Saint Rémy de Provence)**

« Camping Qualité, sa grille évolutive et cohérente nous ont bien aidé à faire progresser notre établissement dans la qualité aussi bien au niveau de son infrastructure que des services et du choix de notre personnel et de leur formation. Le personnel se sent très concerné par l'amélioration des services et fiers de faire partie de cette émulation. Il est aussi plus facile de gérer des clients satisfaits que mécontents. Nous avons aussi abandonné La Clé Verte quand le côté environnemental s'est étoffé. Depuis plus de 10 ans, l'échange précieux avec les collègues de toute la France, la découverte de campings européens et de leurs besoins, nous a permis de mieux situer notre camping et ainsi de mieux connaître sa valeur. En quelque sorte, nous avons pu nous épanouir... En dehors du voyage professionnel d'octobre, le fait de faire des connaissances, nous incite à rencontrer et visiter le camping des confrères qui ont la même démarche. Ce n'est pas rare qu'au détour d'une conversation, on solutionne un problème qui nous semblait insoluble. Echange très riche et précieux où tout se dit sans peur de concurrence... Nous avons tous le même but : la qualité de nos établissements et la satisfaction de notre clientèle. »



### **Julie GRONTENRATH - Camping Port Pothuau PACA (HYÈRES LES PALMIERS)**

*Nous sommes Camping Qualité depuis de nombreuses années et rentrer dans cette démarche nous a permis de nous structurer et de nous professionnaliser. Cela nous permet de ne pas relâcher nos efforts pour devenir de plus en plus performants dans notre métier et ainsi proposer des améliorations continues à nos clients et augmenter leur satisfaction. L'ensemble des critères nous permet de nous évaluer régulièrement et d'obtenir une note globale sur la qualité de nos services.*

## **Contacts Camping Qualité**

### **Association**

24 rue de la Marine 44210 PORNIC Tél : 02 40 82 57 63

email : [info@campingqualite.com](mailto:info@campingqualite.com)

site web : [www.campingqualite.com](http://www.campingqualite.com)

Président : Monsieur Christophe LELIÈVRE

Directrice : Mademoiselle Karine FARCOT

## **Contacts Presse**

Karine FARCOT

Directrice "Camping Qualité"

24 rue de la Marine - 44210 PORNIC

Tél. : 02.40.82.57.63. Email : [karine.farcot@campingqualite.com](mailto:karine.farcot@campingqualite.com)