



## L'ENGAGEMENT QUALITÉ PARTAGÉ PAR TOUS

*Dossier de presse*

*Mars 2016*



Contact presse : Agence Anouk Déqué  
Agnès Rouvière : 05 34 32 62 22 / 06 15 13 72 13 / a.rouviere@adeque.com  
Marie Charrière : 05 34 32 62 33 / 06 61 63 16 01 / m.charriere@adeque

## *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 : plus de 560 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

### **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 2016)

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'ancien) Languedoc-Roussillon

8 125 campings et 903 304 emplacements

séjour moyen : 7,31 jours (locatif) et 7,81 jours (emplacement)

En 2012 le secteur concerne **36 150 emplois directs et indirects** et affiche un chiffre d'affaires de **2 milliards** d'euros.

54% des Français séjournent en hébergement locatif contre 46% dans les hébergements nus.

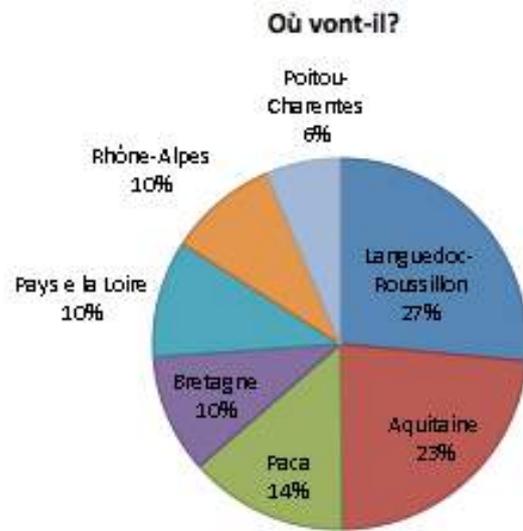
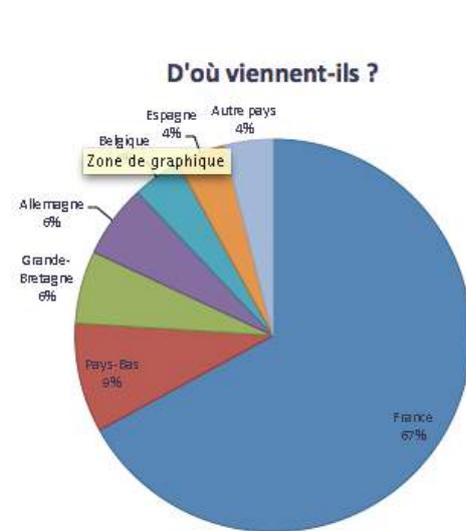
### Qui sont les campeurs ?

**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%)**.



Crédit : Thinkstock

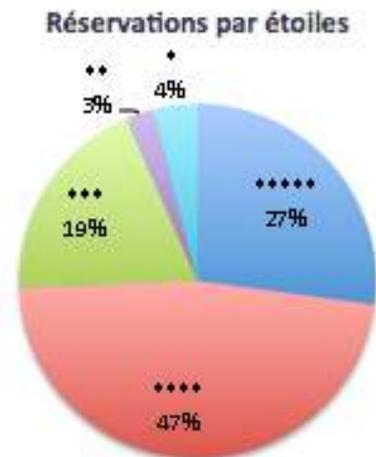


### Les tendances :

- ➔ 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 réseau 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**.

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

- Elle 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 **562 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**.
- 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 fait de la marque Qualité Tourisme, la marque qualité du tourisme français.

**L'offre Camping Qualité : plus de 560 campings de qualité pour tous les goûts, à tous les prix.**

Camping Qualité est le premier réseau de campings indépendants de France. En mars 2016, il compte 562 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 **61 campings proposent des hébergements en hiver**. Le réseau compte **4 campings naturistes**.



Crédit : Thinkstock



Crédit : Thinkstock

#### Emplacements ou locations :

En février 2016, le site recense **526 campings avec locations** de mobil-home, de tentes meublées, de chalets et **509 campings avec emplacements** pour tentes, caravanes et camping-car.

Les offres les plus originales sont regroupées dans les **locations insolites** : cabane perchée, roulotte gipsy, paillotte 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**  
 40 campings 5\*\*\*\*\*  
 215 campings 4\*\*\*\*  
 262 campings 3\*\*\*  
 39 campings 2\*\*  
 autre : 6

## Dans chaque camping, les mêmes gages de qualité

La démarche 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.



Crédit : Thinkstock

### Une propreté irréprochable

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



Crédit : Camping Au bocage du Lac

### 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.

## Comment intégrer le réseau Camping Qualité ?

### Les étapes

Camping Qualité est la première démarche de qualité, reconnue 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 : 600€ HT environ (en fonction du cabinet d'audit)**

**Prix de l'adhésion : 10€ HT/emplacement/an**

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 2015, **60** campings ont demandé à entrer dans le Réseau Camping Qualité  
**44 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 Michel DUBIE  
Directrice : Mademoiselle Karine FARCOT

## **Contacts Presse**

Agence Anouk Déqué

Agnès Rouvière : 05 34 32 62 22 / 06 15 13 72 13 / [a.rouviere@adeque.com](mailto:a.rouviere@adeque.com)

Marie Charrière : 05 34 32 62 33 / 06 61 63 16 01 / [m.charriere@adeque](mailto:m.charriere@adeque)