

La Démarche Camping Qualité



Qu'est-ce que Camping Qualité ?

Ce label part d'une idée simple : mettre en place une seule charte de qualité nationale et officielle. **L'association Camping Qualité** a été créée par la Fédération Nationale d'Hôtellerie de Plein Air et les représentants des consommateurs (F.F.C.C.), avec le soutien du Secrétariat d'État au Tourisme.

Camping Qualité est **une démarche volontaire et accessible à tous les campings**, privés ou municipaux, petits et grands, quels que soient leur classement et leur situation géographique.

Elle **répond aux attentes et aux exigences de qualité** de prestations et de services communes aux consommateurs et aux professionnels. Elle permet aux professionnels d'améliorer



sans cesse la qualité de leurs prestations et garantit aux consommateurs la qualité de leurs vacances, quelle que soit la taille ou la catégorie du camping choisi, tout en leur conservant un vaste choix de destinations, de tarifs et de styles de vacances (animées, calmes, balnéaires, à la montagne, dans l'intérieur, près des villes...). Elle apporte aux organismes de promotion touristique la certitude d'appuyer leurs actions sur un réseau de campings de qualité.

Aujourd'hui, en France, 1 000 campings sont porteurs du label Camping Qualité, **3 dans les Ardennes.**

Comment obtenir le label ?

Pour obtenir le label, le camping se soumet à une charte d'engagements stricte et à des audits réguliers et payants réalisés par des auditeurs indépendants.

Plus de 650 critères sont passés au crible selon le parcours client (à la réservation, lors de l'accueil et durant le séjour). Ils sont répartis en 5 engagements qui doivent tous être remplis à 80% :

- **Un accueil chaleureux**
- **Une propreté irréprochable**
- **Une information précise et vraie**
- **Un emplacement privatif soigné**
- **Un environnement valorisé et respecté**



La procédure de labellisation :



1. **Pré-audit** gratuit du camping effectué par l'ADT ou auto-évaluation par le gestionnaire du camping
2. **Demande officielle** de labellisation auprès de l'association interrégionale "Camping Qualité" en début de printemps
3. **Audit** entre le 1^{er} juillet et le 25 août : un auditeur se rend anonymement sur le camping et contrôle pendant 24h les 650 critères de la grille. En septembre, le cabinet remet les résultats des audits à l'association régionale
4. **Commission d'attribution** du label, composée d'un tiers de consommateurs, un tiers de professionnels et un tiers d'institutionnels, avant le 20 septembre. Si le camping satisfait au moins 80 % des engagements de la grille et répond à tous les critères éliminatoires, la commission lui attribue le label "Camping Qualité"
5. **Audit de contrôle** à n+3 et n+6. Nouvel audit complet à n+9

La communication :

Camping Qualité développe une communication avec son site internet qui référence tous les campings labellisés de France ainsi que des présences sur des grands salons en France et à l'étranger. Une communication du camping vers sa clientèle reste toutefois indispensable.

En revanche, la qualité testée et approuvée par le client lors de son séjour est un atout incontournable, ce qui conduit à une fidélisation de la clientèle et à un bouche-à-oreille très efficace.



- Un outil d'amélioration pour les campings
- Une garantie qualité pour le client
- Une garantie de fréquentation

Contacts :

ADT – Sophie SCHAUBER
24 place Ducale – BP 419
08 107 CHARLEVILLE-MEZIERES Cedex
Tél. : 03 24 56 68 69
E-mail : schauber@ardennes.com

Camping Qualité Haute France
CCI d'Abbeville - 30 rue Lesueur
80 100 Abbeville
Tél : 03 22 24 24 71
contact@campingqualitehautefrance.com