

Qui paie la facture d'énergie ?

« Mesurer, c'est savoir », la nouvelle norme pour de nombreux campings



par ACSI le spécialiste de camping : édition printemps 2023



Le Monde ACSI



Une valeur ajoutée pour les campeurs

5 conseils pour offrir un meilleur service aux campeurs et augmenter le chiffre d'affaires.

► En savoir plus en **pages 2 et 3**

La politique énergétique au camping

Les compteurs intelligents et l'autosuffisance sont l'avenir.

► En savoir plus en **pages 6 et 9**

Gagnants ACSI Awards 2023

Aperçu complet de tous les campings récompensés.

► En savoir plus en **pages 10 et 11**

5 conseils pour offrir une meilleure



Donnez aux campeurs la possibilité de passer des commandes où et quand ils le souhaitent.

Les propriétaires de camping sont toujours à l'écoute de solutions pour mieux tirer parti des campeurs. L'augmentation du chiffre d'affaires est généralement l'objectif premier. Toutefois, il n'est pas toujours nécessaire de se concentrer en priorité sur cette question. C'est par exemple en offrant un service irréprochable que l'on peut créer une valeur ajoutée. Si les campeurs passent un bon moment au camping, ils ont souvent tendance à y dépenser plus. En outre, cela permet d'augmenter la probabilité qu'ils reviennent. ACSI vous donne cinq conseils pour mieux tirer parti des campeurs.

Conseil 1 : Commander à tout moment

Qu'il s'agisse de pain frais pour le petit-déjeuner ou d'une pizza pour le dîner : laissez aux campeurs l'opportunité de commander quand ils veulent. Ils peuvent passer commande physiquement, dans l'établissement de restauration du camping, mais aussi via un système en ligne. Les campeurs apprécient ce service supplémentaire qui leur facilite le séjour. Ils n'ont en effet plus besoin de faire la file, mais peuvent commander depuis leur tente ou leur caravane. L'avantage pour le camping : les commandes arrivent au fur et à mesure et la cuisine peut être gérée de façon optimale.

Ian Vermeulen gère trois campings au Luxembourg – Camping Du Nord, Camping de la Sûre et Camping Reisdorf – et utilise le système de commande en ligne depuis deux saisons. « J'utilise l'appli Camping Comfort pour cette raison », explique-t-il. « Nos clients peuvent commander du pain dans l'appli. Ce système nous a fait gagner 20 % de chiffre d'affaires à lui seul. Cela s'explique notamment par le fait que les clients peuvent commander même quand les établissements sont fermés. Par exemple, en soirée, alors qu'ils se détendent devant leur tente. En outre, cela me fait gagner énormément de temps. En matinée, je gagne deux heures en

ayant juste à préparer les pains sur l'étagère ».

Conseil 2 : Payer en ligne

Le deuxième conseil suit la même tendance que le premier. Donnez aux clients la possibilité non seulement de commander en ligne, mais aussi de payer en ligne. Le processus n'en sera que plus rapide et plus simple. En autorisant le paiement immédiat, les éventuels freins à la commande sont levés et la probabilité que les campeurs commandent plus rapidement et plus souvent augmente. Cette option comporte aussi des avantages pour les propriétaires de camping. Elle apporte bien sûr plus de chiffre d'affaires, mais réduit aussi la charge administrative et le risque d'erreurs au moment du paiement. Enfin, le paiement en ligne permet de limiter les espèces au camping, et donc d'augmenter la sécurité du personnel.

Conseil 3 : Communiquer dans la langue du client

Les campeurs cherchent le dépaysement, certes, mais restent néanmoins attachés à un certain confort. Le fait de pouvoir parler leur langue, par exemple. Cela paraît évident, mais la majorité des clients apprécie de pouvoir communiquer dans leur propre langue. Ils se sentent plus à leur aise, mieux compris et ont le sentiment d'un accueil chaleureux. Veillez par exemple à ce que les

expérience aux vacanciers

informations du camping, les menus et les offres soient disponibles dans les langues de vos groupes cibles majeurs. Cet effort de traduction offrira une meilleure expérience au campeur, qui sera plus enclin à passer une commande ou à effectuer un achat.

Conseil 4 : Utiliser des notifications push

L'une des solutions pour informer rapidement tous les campeurs des actualités pertinentes est l'utilisation de notifications push. Ce système est évidemment pratique en cas d'urgence ou de conditions

météorologiques extrêmes, mais il permet aussi d'améliorer le chiffre d'affaires. Par exemple, à l'approche de l'heure du repas, proposez une promotion au restaurant ou donnez un aperçu des activités payantes organisées au camping (sans oublier de mentionner l'endroit où s'inscrire). Les notifications push sont ciblées et rapides, les campeurs peuvent donc y réagir rapidement.

Willem et Helen Wagenveld-Lodder, propriétaires du Camping Domaine Bonneblond en France, organisent souvent des soirées

barbecue et des soirées pizza. « Le jour où nous organisons ces soirées, nous envoyons à nos campeurs une notification push à 11 heures le matin. Ils peuvent ensuite s'inscrire immédiatement en ligne. Nous avons constaté que ce système est facile à utiliser pour les campeurs, et ces soirées ont toujours beaucoup de succès. »

Mandy van Duivenboden, propriétaire du Club les Ormes, en France, utilise également les notifications push. « Nous envoyons deux à trois notifications push par jour, en faisant une distinction entre

les informations « accessoires » et les informations plus utiles. Nous transmettons ainsi quotidiennement le menu du jour, et les campeurs peuvent réserver immédiatement via le chat de l'appli. Nous utilisons aussi ce système en cas de conditions météorologiques extrêmes ou si nous prolongeons les heures d'ouverture de la piscine lors des fortes chaleurs. »

Conseil 5 : Faire appel aux professionnels de la région

Pendant leur séjour, de nombreux campeurs souhaitent découvrir la région dans laquelle ils passent

leurs vacances. Les campings et parcs de vacances sont des outils d'exception pour attirer des touristes, et toute la région peut en profiter. Notamment les commerces locaux, dans la restauration ou la vente au détail. Vous pouvez par exemple servir des produits issus des fermes et exploitations alentour, pour que les campeurs goûtent aux saveurs locales. Pourquoi pas faire la promotion d'un professionnel de la région ? Il existe plusieurs solutions. De la simple recommandation à l'organisation d'une action conjointe, tout est possible et tout le monde y gagne.



Informez vos hôtes des nouvelles pertinentes par le biais de notifications push. Par exemple, informez-les de l'organisation d'une soirée barbecue.

Découvrez l'appli Camping Comfort

La transition numérique occupe une place centrale dans la plupart des conseils ci-dessus. Plusieurs applis permettent aux entrepreneurs du secteur des loisirs de numériser leurs processus et de travailler plus efficacement. L'une des applis les plus utilisées dans le secteur du camping est l'appli Camping Comfort. Aujourd'hui connue sous le nom « Camping Comfort – Powered by ACSI », l'appli a été lancée en 2019 par Sjoerd Botter et Hans van der Sluis. L'atout majeur pour les propriétaires de camping : utiliser l'appli permet de consacrer plus de temps à l'accueil des clients.

Sjoerd Botter détaille les avantages de l'appli Camping Comfort. « Les clients peuvent passer leur commande sur l'appli. Par exemple pour acheter du pain ou un encas au snackbar. L'entrepreneur peut à tout moment accéder à un aperçu complet des commandes et peut, le cas échéant, les transmettre à ses fournisseurs. Il peut par exemple s'agir du boulanger du coin qui livre le pain. Les campeurs qui passent

commande sur l'appli peuvent aussi s'en servir pour payer. »

Autre avantage : la communication avec les clients du camping est facilitée. « Grâce à des notifications push et une messagerie pratique, les clients sont directement informés des actualités importantes. Par exemple à propos des activités au camping ou des offres dans les magasins et restaurants. Toute la communication avec les clients peut

se faire via l'appli. Le propriétaire du camping n'a donc pas besoin de prévoir du personnel en permanence à l'accueil pour répondre aux questions des campeurs. »

La communication dans plusieurs langues n'est plus un problème. « Les textes affichés dans l'appli sont automatiquement traduits dans plusieurs langues. L'appli est donc très facile à utiliser pour les campeurs dont le propriétaire

du camping ne maîtrise pas la langue », conclut S. Botter.

Professionalisation

Mandy van Duivenboden utilise l'appli depuis 2020. « L'appli Camping Comfort a grandement contribué à la professionnalisation du Club les Ormes. Aujourd'hui, tout est numérique, nous n'utilisons plus de règlement, de brochures ou de guides en papier. Nous avons constaté des effets positifs sur nos clients. Leur séjour commence en fait avant même leur départ, quand ils téléchargent l'appli. Beaucoup se préparent et regardent chez eux quelles activités le camping propose. Parfois, ils commandent même déjà du pain. »

Augmentation du chiffre d'affaires et économies

S. Botter indique que l'appli permet déjà à de nombreux campings de gagner du temps et de faire des économies, ce qui fait augmenter le chiffre d'affaires. « Nos calculs* montrent qu'un camping ou un parc de vacances de 25 emplacements ou hébergements réalise 1350 € de chiffre d'affaires en plus chaque année grâce aux commandes via l'appli. Les propriétaires du camping ou du parc gagnent 67 heures grâce à l'utilisation des notifications push, et 100 heures grâce aux commandes de pain via l'appli. Ils économisent aussi 347 € sur les guides d'information. »

Nouvelles fonctionnalités

L'appli Camping Comfort est constamment améliorée afin de toujours répondre aux besoins des propriétaires de camping. La prochaine amélioration concerne l'association avec les systèmes de réservation. « Cela comporte beaucoup d'avantages, tant pour le propriétaire du camping que pour le client. Tout d'abord, cette association fait gagner du temps et de l'argent. Le chiffre d'affaires n'en sera que plus haut. Ensuite, l'expérience client est aussi améliorée », indique S. Botter.

« Cette nouvelle fonctionnalité comprend de nombreuses options. On peut citer le fait que les campeurs puissent se connecter avec un numéro de réservation et une adresse email. Les informations du séjour seront donc automatiquement récupérées. Le client

peut immédiatement consulter les données de sa réservation, et les entrepreneurs peuvent envoyer un message personnalisé à leurs clients. »

S. Botter poursuit : « En outre, les clients pourront bientôt se connecter automatiquement via un lien reçu par email. Ils recevront cet email après la réservation, et le lien leur permettra d'être directement connectés sur l'appli. Il est alors possible d'afficher un message de bienvenue personnalisé ». La facture finale plus simple à réaliser. « Les commandes et activités auxquelles ils ont participé seront bientôt automatiquement ajoutées à la facture finale dans le système de réservation. Le campeur peut ainsi tout régler à la fin de son séjour ».

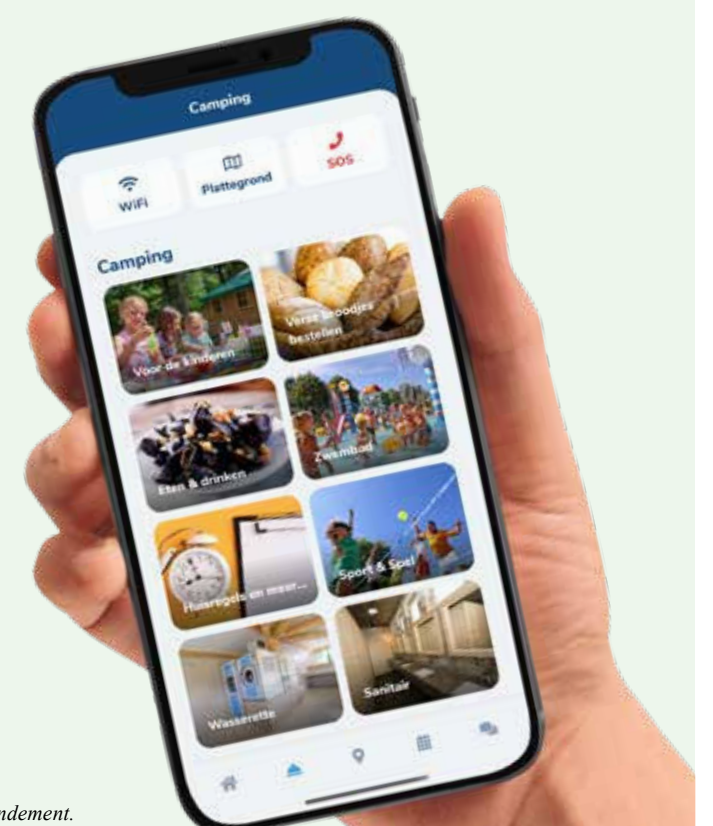
Essai gratuit pendant 3 mois
Beaucoup d'entrepreneurs vont

devoir intégrer l'appli à leur méthode de travail. « Nous comprenons très bien que les entrepreneurs souhaitent d'abord voir par leurs propres yeux ce que l'appli Camping Comfort peut leur apporter », ajoute S. Botter. « C'est exactement pour cela que nous proposons une période d'essai gratuite de trois mois. En quelques clics, l'appli est déjà prête à l'emploi. Votre logo et d'autres informations sont déjà préenregistrés, et le contenu est disponible dans cinq langues. »

Scannez le QR code pour tester gratuitement l'appli Camping Comfort. Pour en savoir plus, adressez-vous à sales@acsi.eu.



*Demandez à ACSI ce que cela implique pour votre rendement.



Les conseils d'un CampingGuru

Concept unique dans le secteur du tourisme

Le tour-opérateur Suncamp propose un service supplémentaire aux visiteurs de suncamp.nl et suncamp.de. Depuis cette année, il est possible de demander des conseils à un CampingGuru. Il s'agit d'une personne qui sait tout à propos d'un ou plusieurs campings. Dans 200 des 300 campings Suncamp, les visiteurs peuvent désormais poser leurs questions 24 heures sur 24 à un CampingGuru.

Unique dans le secteur du tourisme

Le concept du CampingGuru est simple, mais unique dans le secteur du tourisme. Toute personne qui connaît beaucoup de choses à propos d'un camping Suncamp peut s'inscrire pour devenir CampingGuru. Avec son personnel, ses inspecteurs et ses gestionnaires, ACSI dispose déjà de nombreuses connaissances. Même les personnes qui ne font pas partie d'ACSI peuvent s'inscrire.

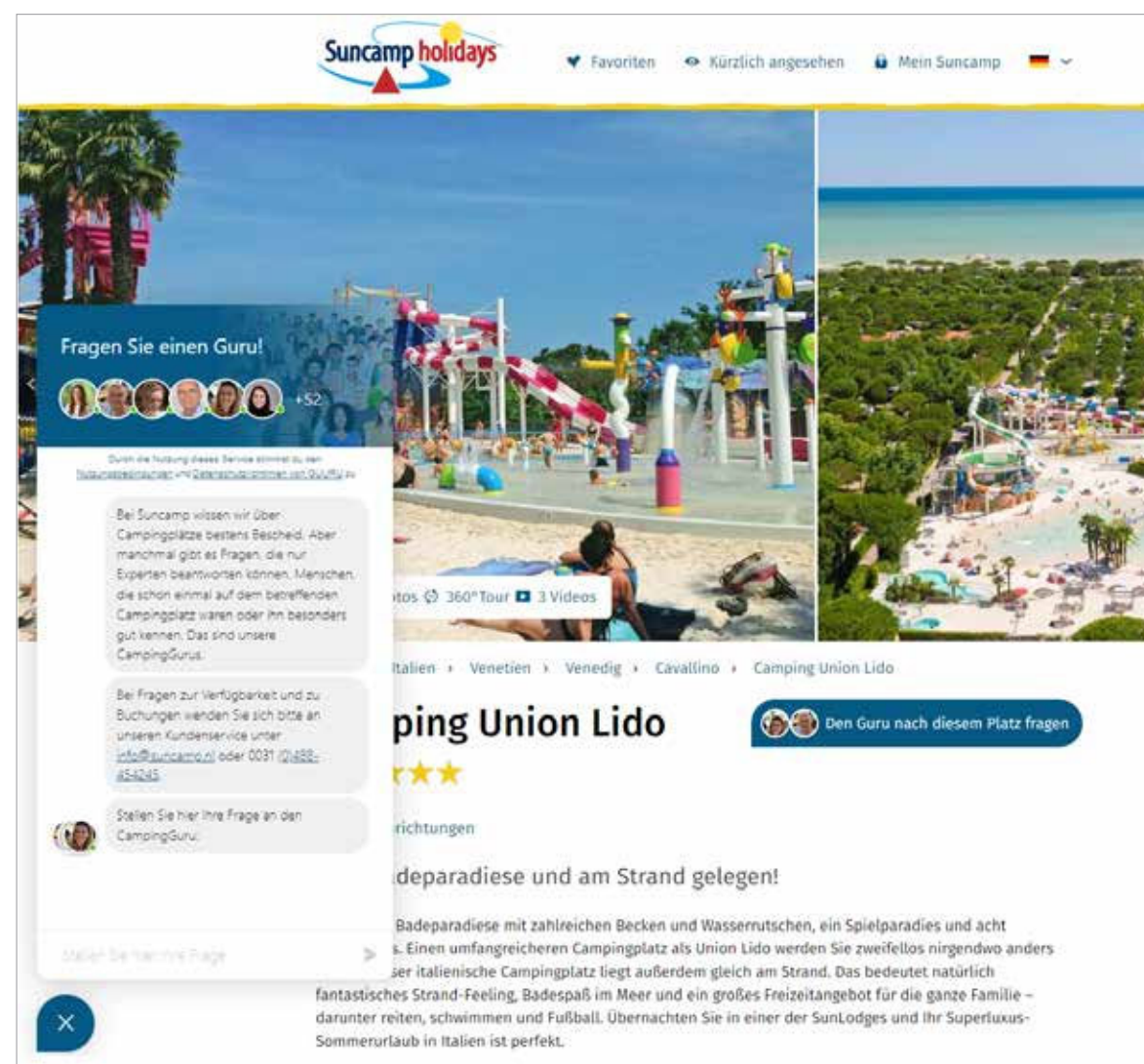
Des questions spécifiques

Le CampingGuru n'est pas là pour répondre aux questions relatives à la réservation et à la disponibilité. Pour ces questions-là, Suncamp propose un chat avec le personnel du service client.

Le CampingGuru répond aux questions spécifiques à un camping donné. Combien de temps faut-il marcher d'une caravane résidentielle de type Gold jusqu'à la piscine ? Le camping est-il très fréquenté en saison ? Avec ce type de questions, si la personne qui y répond a elle-même séjourné dans le camping, cela apporte une réelle valeur ajoutée.

Une situation qui profite à tous

Le caractère unique du concept réside dans le fait qu'il offre des avantages aux deux personnes, celle qui pose la question et celle qui y répond. Les CampingGurus sont payés 2 € par réponse donnée. Les aspirants CampingGurus peuvent s'inscrire sur campingguru@acsi.eu.



ACSI camping.info Booking continue sur sa lancée

L'union d'ACSI et camping.info en 2021 est notable dans les chiffres de la plateforme de réservation ACSI camping.info Booking. La bonne visibilité de la plateforme a généré une forte augmentation des réservations en 2022. En plus, la collaboration assure une meilleure répartition des campeurs qui réservent un séjour.

Par rapport à 2021, le nombre de réservations effectuées via ACSI camping.info Booking a

largement augmenté. En dépit des incertitudes politiques et économiques, 2023 s'annonce sous les meilleurs auspices. Les premiers mois de l'année confirment cette tendance. Grâce à des informations détaillées sur des milliers de campings en Europe, la plateforme de réservation s'impose comme une source essentielle d'informations pour les campeurs.

Une meilleure répartition La part plus importante du marché allemand a fait évoluer la répartition des réservations.

En effet, 38 % des réservations proviennent d'Allemagne, et 31 % viennent des Pays-Bas. Le pourcentage de réservation du Royaume-Uni (11 %), de Belgique (6 %) et de France (4 %) est resté stable. Un constat s'impose : le classement des destinations n'a presque pas changé par rapport à 2022. Ainsi, la France arrive en tête avec 33 %, suivie par l'Italie (25 %), l'Allemagne (11 %), l'Espagne (8 %) et les Pays-Bas (6 %).

Les actualités en bref

Deux bourses d'études ACSI gratuites
ACSI a le camping dans le sang, et en tant que spécialiste du camping en Europe, l'entreprise se réjouit d'investir dans la formation de la prochaine génération de propriétaires de camping. À une époque où la gestion d'un camping requiert de plus en plus de polyvalence, la première formation spécifique à la gestion d'un camping est réellement bienvenue. ACSI est consciente de l'impor-

tance de la formation. Par le biais de la bourse d'études, BUas soutient de 2023 à 2025 deux étudiants qui souhaitent suivre le Master Sustainable Outdoor Hospitality Management et y sont éligibles.

Des clics identifiables
Depuis cette année, tous les clics provenant d'ACSI sont faciles à identifier dans Google Analytics. Les clics sont identifiables à l'adresse cpc.acsi.eu.

Un bon début pour Suncamp

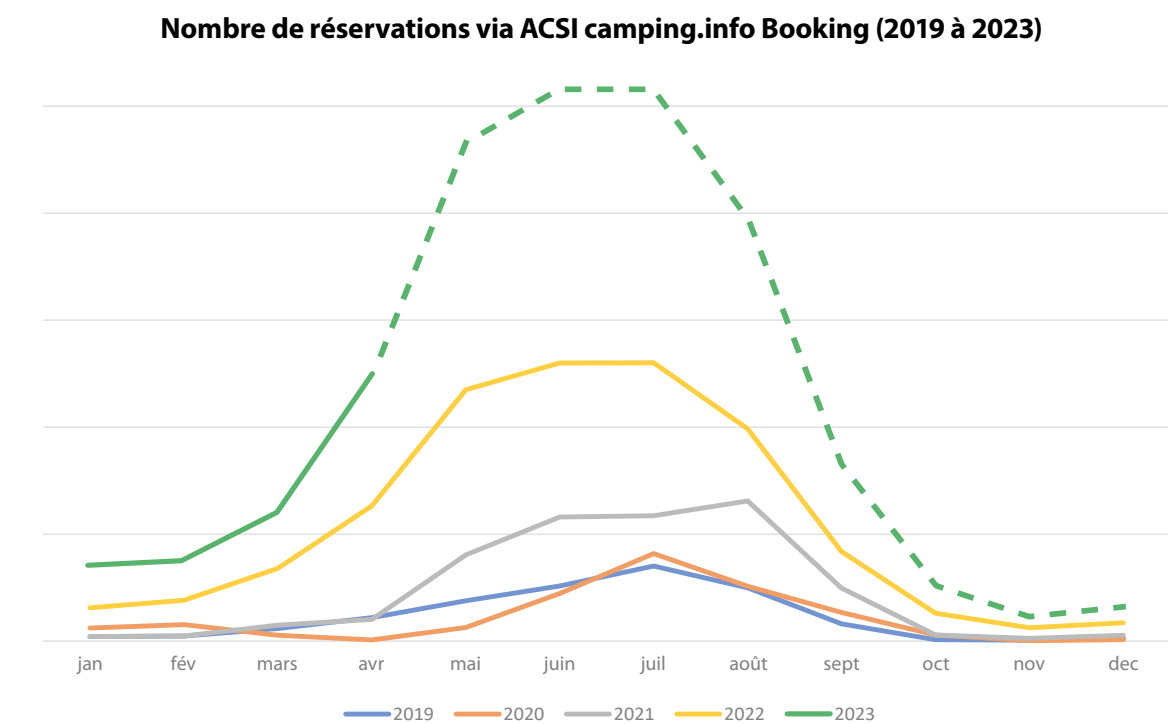
Pour le tour-opérateur Suncamp, l'année 2023 démarre du bon pied. Le nombre de réservations est en hausse, et l'entreprise investit dans de nouvelles SunLodges.

Augmentation de 20 % en janvier
En janvier, le nombre de réservations a augmenté de 20 %, soit une véritable flambée par rapport à 2021. Les mois de février et mars affichent des chiffres stables par rapport à 2022. Globalement, le premier trimestre enregistre une augmentation de 10 % du chiffre d'affaires, et de 5 % pour le nombre de nuitées par rapport à 2022.

Nouvelles SunLodges
Cette année, Suncamp a lancé une

collaboration avec deux grandes chaînes de voyage allemandes : Best-Reisen et DER Reiseburos. En outre, l'entreprise a investi dans de nouvelles caravanes résidentielles SunLodge dans les campings italiens Pra'delle Torri, Union Lido et Marina Di Venezia.

ACSI Kampeerreizen se porte bien
Dans le sillage de Suncamp, ACSI Kampeerreizen a également connu une très belle année. Les voyages organisés pour les campeurs néerlandais et allemands sont très plébiscités. Le nombre de réservations a augmenté de 15 %, pour une augmentation de 25 % du chiffre d'affaires. Le marché allemand est celui qui a le plus augmenté, raison pour laquelle ACSI cherche de nouveaux guides allemands.



Cher propriétaire ou gérant de camping,

« Never let a good crisis go to waste. » Cette citation historique trouve une résonance dans le secteur du camping. La saison

2022 de camping a montré que le coronavirus était derrière nous, et que le secteur n'en ressort pas affaibli. Comme vous pouvez le lire au bas de la page, les campeurs européens sont impatients de partir en vacances cette saison.

Le nombre de campeurs ne cesse d'augmenter. Le camping est un type de vacances dans l'air du temps, à une époque où la durabilité, la liberté et la nature ont une place de plus en plus centrale. Bien sûr, ces questions entraînent bien des défis pour notre secteur, mais le camping bénéficie toutefois d'une longueur d'avance sur, par exemple, les vols en avion et les séjours à l'hôtel.

L'un de ces défis réside dans la durabilité et l'énergie. Vous en apprendrez plus à ce sujet en pages 6 et 9 de cette édition du Monde ACSI. Ces derniers temps, tout le monde constate que les prix de l'énergie peuvent flamber et dégringoler tout aussi rapidement. Cette situation oblige les propriétaires de camping à mettre en place une politique énergétique claire, qui tient compte des hausses, mais aussi des baisses de prix. Une politique claire évite tout problème avec des campeurs, qui

devraient éventuellement payer un supplément pour leur surplus de consommation.

ACSI aussi a tiré de nombreuses années, et certaines évolutions ont été accélérées. La transition numérique est l'une d'entre elles. La priorité est nettement donnée aux sites web et aux applis. En pages 2 et 3, vous lirez comment l'appli Camping Comfort aide les entrepreneurs du loisir à rendre leurs processus plus efficaces et à améliorer leur chiffre d'affaires. Plus loin, vous apprendrez tout ce qu'il faut savoir sur la carte de réduction CampingCard ACSI numérique, disponible dès 2024.

Les options numériques facilitent la vie du campeur, mais aussi du camping. ACSI ne perd pas pour autant de vue ses piliers. Le tirage des guides de camping ACSI a une fois de plus augmenté, et la deuxième édition des ACSI Awards est

à nouveau couronnée de succès. ACSI continue ainsi d'investir dans des évolutions fructueuses, pour compléter les piliers qui assurent une bonne fondation et profitent aux campings depuis de longues années. J'espère que cette édition du Monde ACSI vous donnera des idées, et je suis aussi impatient que vous de connaître une belle saison de camping.

Ramon van Reine
PDG d'ACSI



Les campeurs ont des projets de vacances pour 2023

L'Espagne, l'Italie et l'Autriche gagnent en popularité

Les campeurs européens ont bien l'intention de partir en vacances en 2023. Ce sont les résultats d'une enquête d'ACSI auprès de 12 000 campeurs de toute l'Europe. Ils sont prêts à partir au printemps. En France, mais aussi de plus en plus à l'étranger.

Haute et basse saison
Les campeurs européens partent volontiers toute l'année. Les campeurs avec des enfants préfèrent partir aux mois d'août et de juillet. Les campeurs sans enfants préfèrent les séjours aux mois de mai, juin et septembre. Avril et octobre sont aussi propices aux vacances. > Voir graphiques 1 et 2

L'étranger à la cote
Même si les campeurs aiment séjourner dans leur propre pays, l'attractivité de l'étranger augmente à nouveau. Le contexte pré-pandémie revient donc peu à peu. Les destinations les plus populaires sont la France, l'Allemagne et les Pays-Bas. Le Danemark, l'Autriche, l'Italie et l'Espagne voient leur cote de popularité augmenter auprès des campeurs européens. > Voir graphiques 3 et 4

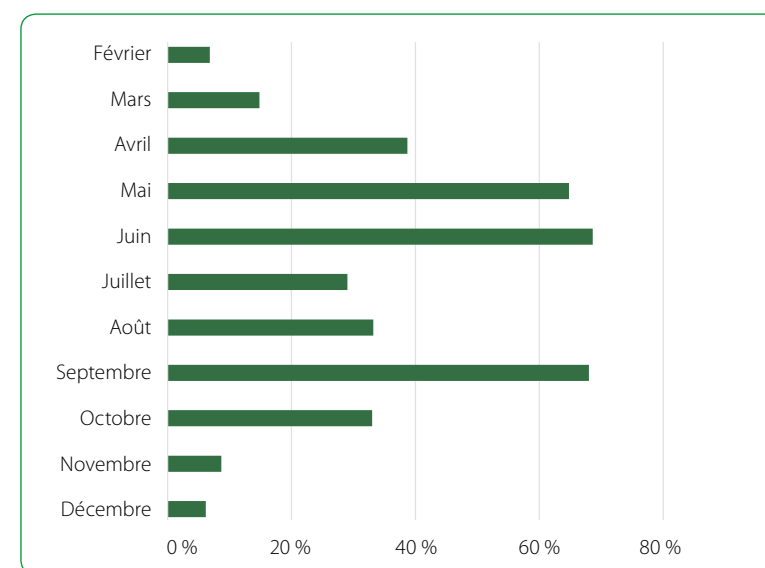
Des séjours plus longs
La popularité croissante de l'étranger va de pair avec des séjours plus longs. La durée et la fréquence des séjours dépendent des personnes qui participent au séjour. Les campeurs qui partent avec des (petits-)enfants prévoient

en moyenne quatre séjours en 2023, pour un total de 37 jours. S'ils ne sont pas accompagnés

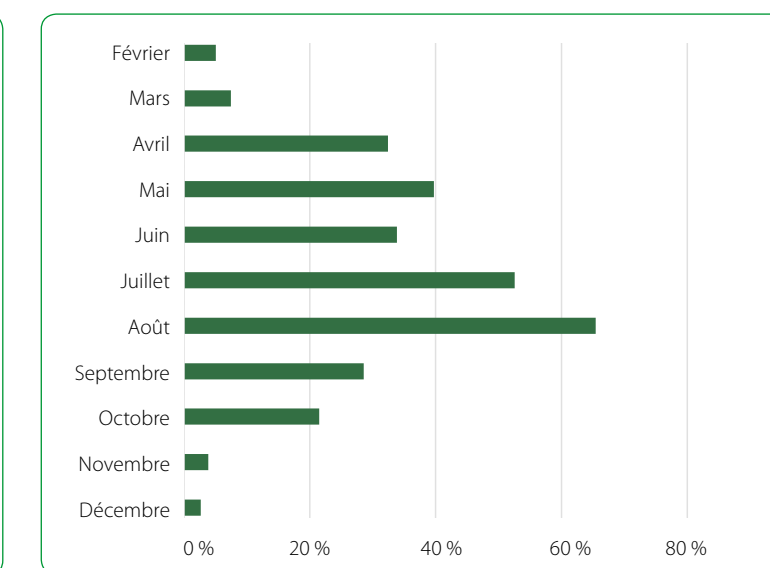
de (petits-)enfants, ils prévoient en moyenne cinq séjours répartis sur 64 jours. Dans les

deux cas, la durée du séjour a augmenté de quelques jours entre 2021 et 2022.

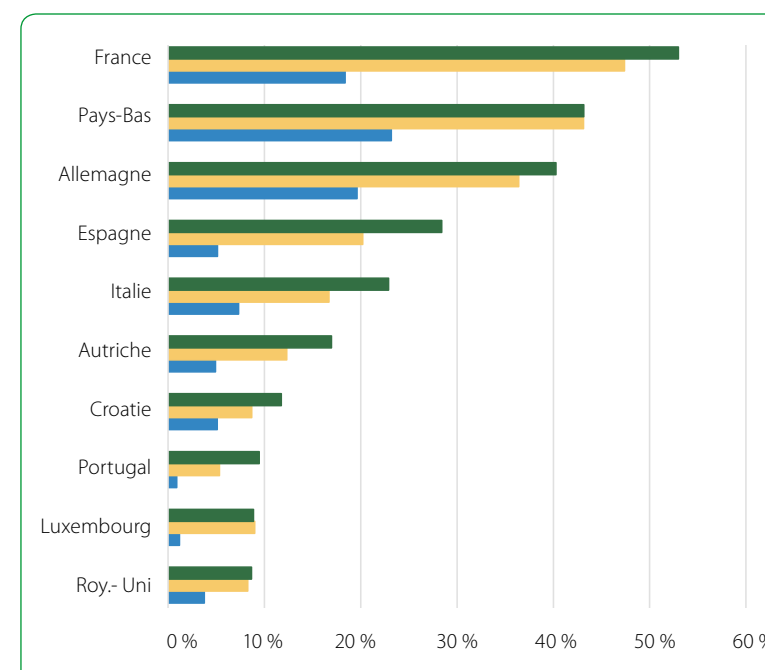
Graphique 1 Mois de vacances préféré (sans enfants)



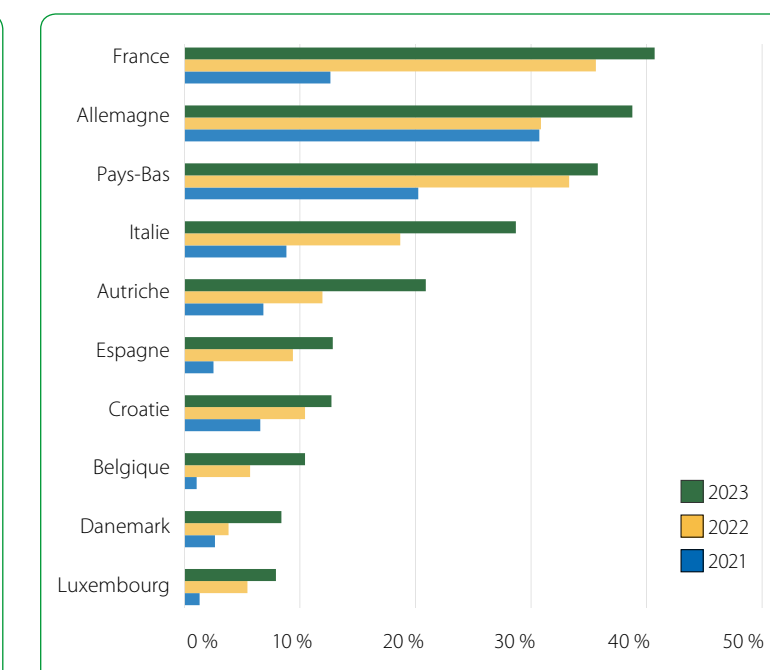
Graphique 2 Mois de vacances préféré (avec enfants)



Graphique 3 Destination de vacances préférée (sans enfants)



Graphique 4 Destination de vacances préférée (avec enfants)



« Mesurer, c'est savoir » : nouvelle norme pour les campings

« La consommation électrique baisse d'environ 30 % en mesurant la consommation des campeurs »

« Il y a des années, quand nous avons commencé à mesurer la consommation électrique par campeur, les autres propriétaires de camping nous ont pris pour des fous. » En 2023, Eline Buehre, directrice du camping luxembourgeois Nommerlayen, semble avoir été en avance sur son temps. En raison de la flambée des prix de l'énergie en 2022, les propriétaires de camping ont été forcés de surveiller de plus près la consommation électrique de leur établissement. D'après un sondage ACSI, il apparaît que l'ancienne formule « all-in » est peu à peu remplacée par une formule qui prévoit un paiement en fonction de la consommation.

L'influence du gaz

« En 2022, les prix de l'électricité en Europe ont flambé. Cela s'explique notamment par la forte hausse des prix du gaz. En effet, très souvent, la production d'électricité nécessite du gaz. C'est pourquoi le prix du gaz a un impact sur le prix de l'électricité. » Ce sont les explications de Jilles van den Beukel, spécialiste en énergie au The Hague Centre for Strategic Studies.

Quant à savoir pourquoi le prix du gaz augmente, il ne faut pas chercher très longtemps. « Cette hausse est causée par l'interrup-

tion de la majorité des importations de gaz de Russie. Vladimir Poutine a largement fermé les vannes, créant une pénurie de gaz. Bien que les prix aient déjà baissé par rapport à 2022, ils restent historiquement hauts. Le marché de l'énergie est un marché libre, régi par la loi de l'offre et de la demande. Étant donné que de nombreux fournisseurs achètent l'électricité en avance, il faudra encore patienter avant que les prix diminuent. Ce processus fonctionne de la même manière dans tous les pays européens. Par contre, la façon dont l'électricité est produite diffère en fonction

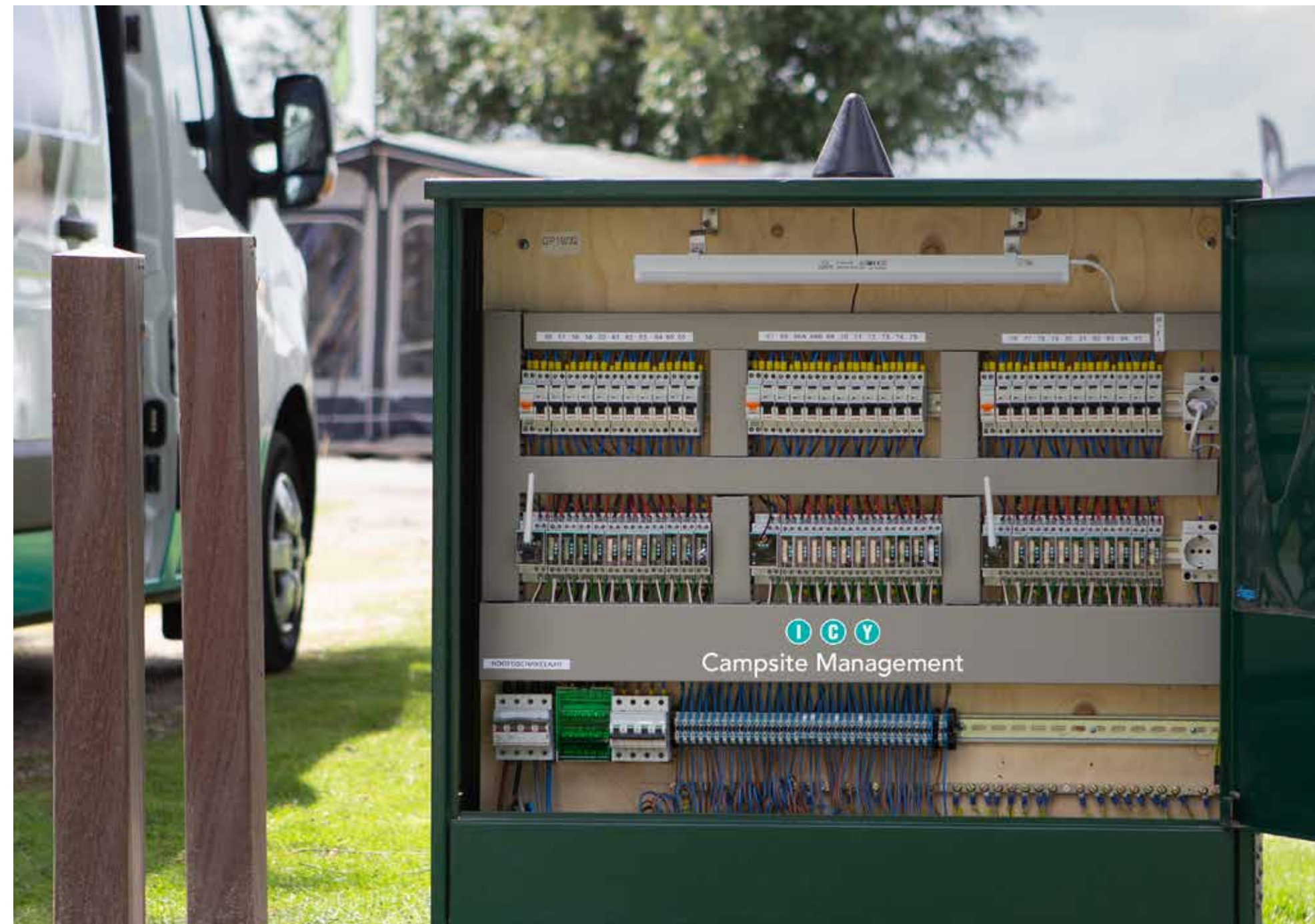
des pays. Certains pays ont instauré un prix plafond pour l'électricité. C'est le cas de la France. »

Trouver le bon équilibre

Tout comme les consommateurs, les propriétaires de camping ont eux aussi subi de plein fouet la hausse des prix de l'énergie. Maintenant que le marché de l'électricité est à nouveau plus stable, il est essentiel de bien réfléchir à la politique énergétique du camping. Ces variations de prix pourraient se reproduire. « L'incertitude quant à divers facteurs politiques peut à nouveau instaurer un climat de défiance. Il



Il y a sept ans, Eline Buehre a adopté une politique de paiement à l'utilisation au camping de Nommerlayen.



Depuis l'augmentation rapide des prix de l'énergie en 2022, les propriétaires de camping ont été contraints de porter un regard critique sur la consommation d'énergie de leur camping, même d'un point.



Le compteur de kWh de Homewizard est facile à installer et, grâce à l'application qui l'accompagne, la consommation est rapidement transparente.

faut attendre pour savoir comment le contexte évoluera », précise J. van den Beukel. Une politique énergétique adaptée permet d'offrir plus de clarté aux campeurs, et d'éviter que les campings subissent une hausse soudaine des prix. Les propriétaires de camping doivent ainsi relever le défi de trouver le bon équilibre entre un prix fixe et un prix en fonction de la consommation.

Sentiment d'injustice

Au camping luxembourgeois Nommerlayen, les campeurs paient en fonction de leur consommation depuis sept ans. La directrice, Eline Buehre, explique avoir mis en place ce mode de facturation alors que la demande en énergie augmentait en raison de l'arrivée des véhicules électriques. Elle a également constaté que la consommation varie énormément en fonction des campeurs. De quoi créer un sentiment d'injustice. « Avant, le campeur payait 3,75 € par jour pour l'électricité au camping. Un campeur qui prépare un café devant sa tente, ou un autre qui laisse tourner un radiateur du matin au soir, peu importe, les deux campeurs payaient la même somme. »

Depuis que la consommation est mesurée pour chaque campeur, la politique énergétique du camping a évolué. « Tous les campeurs paient d'avance pour l'énergie au moment de la réservation, pour 6 kilowattheures par jour. S'ils consomment plus, ils paient 0,70 € par kilowattheure, et s'ils consomment moins, ils sont remboursés en conséquence. » Le relevé des

compteurs se fait facilement à la réception. « Aux emplacements libres, nous éteignons tout simplement la borne. »

La consommation électrique en baisse de 40 %

À l'introduction des compteurs, E. Buehre observait souvent des réactions indignées. « Beaucoup trouvaient ridicule de devoir payer pour leur propre consommation. Même certains autres propriétaires de camping jugeaient cette idée saugrenue. » En 2023, payer sa propre consommation n'a plus rien d'exceptionnel. « Le constat est clair : la consommation électrique globale du camping a baissé. Puisque chacun paie en fonction de sa consommation, les campeurs ont tendance à faire plus attention. Actuellement, nous consommons 40 % moins d'énergie qu'à l'époque où nous appliquions un tarif 'all-in'. »

Pour E. Buehre, facturer la consommation de chacun est une solution idéale et durable face à la hausse des prix de l'énergie. « En particulier dans un monde où l'on recharge son véhicule électrique au camping. Ce serait se voler soi-même que de ne pas appliquer ce système. »

Mesurer, c'est savoir

ICY le constate également : payer en fonction de sa consommation est de plus en plus habituel. Cette entreprise fournit depuis 2016 des systèmes de gestion de l'énergie pour les campings et a également accompagné le camping Nommerlayen dans l'installation. « Au début, c'était vraiment un produit novateur, mais depuis, sa

popularité augmente parmi les propriétaires de camping », note le directeur, René Nederhoed.

Installer un compteur soi-même

Tout comme ICY, Homewizard est spécialisé dans la mesure du gaz, de l'eau et de la lumière. Traditionnellement, l'entreprise s'adresse surtout aux consommateurs, mais observe une hausse de la demande des campings. « Au début, nous vendions notre solution surtout à des personnes désireuses de mesurer leur consommation par pure conscience écologique. Cette année, nous constatons surtout un besoin de connaître sa consommation pour faire face à la hausse des prix de l'énergie », explique le directeur, Paul Straathof.

Le compteur de kWh de l'entreprise coûte 59 €, fonctionne avec le Wi-Fi et est facile à installer sur tous les transformateurs en Europe.

« Les compteurs ne nécessitent aucun câblage et communiquent via le Wi-Fi. Vous pouvez les faire installer par votre propre technicien, mais généralement, la plupart des propriétaires de camping sont assez bricoleurs pour s'en charger eux-mêmes », précise P. Straathof.

D'un prix « all-in » à un prix variable

Si le Camping Nommerlayen mesure depuis des années la consommation de chaque campeur, le Camping De Molenhof n'en est lui qu'au début du projet. Situé à Reutum, aux Pays-Bas, le camping applique encore aujourd'hui un prix « all-in ». Toutefois, dès l'année prochaine, le camping sera lui aussi équipé d'un système de mesure de l'éner-

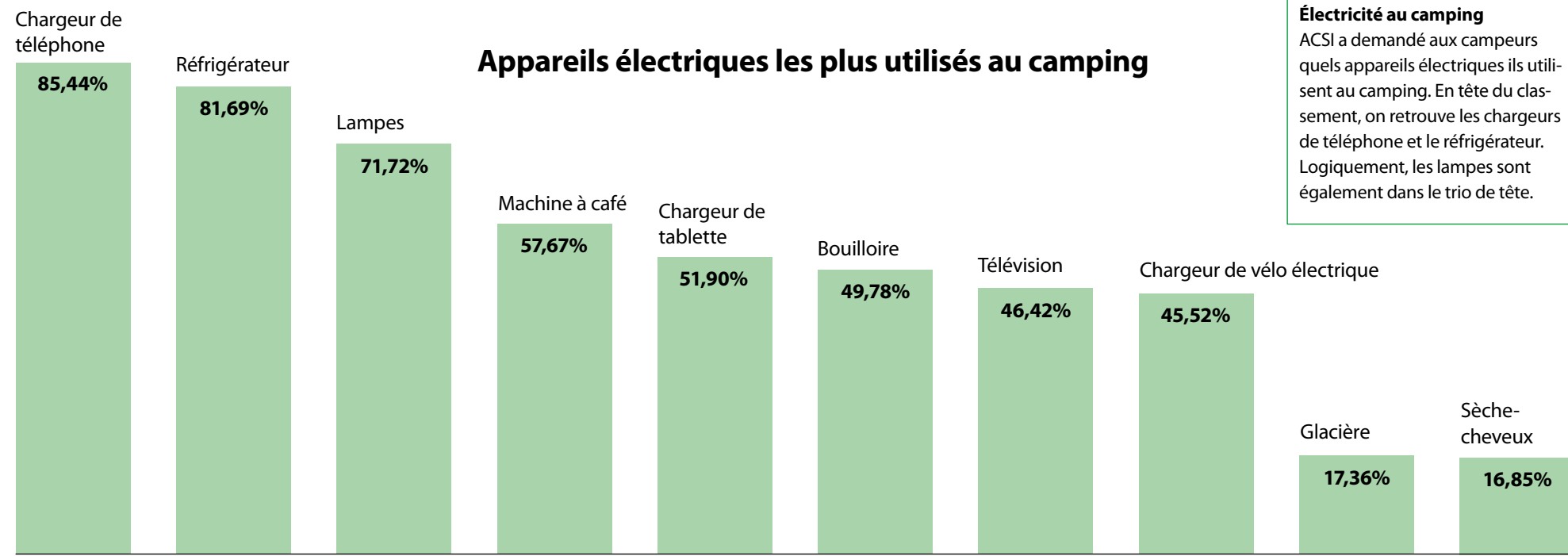
gie. « À la fin de cette année, nous souhaitons remplacer toutes les bornes sur les emplacements et intégrer le système de Smart-Camping. Nous pourrions ainsi connaître la consommation des campeurs pendant leur séjour au camping », explique Gerbert Kleijns, propriétaire du camping. « Dès 2024, nous passerons à un prix partiellement variable. Les campeurs bénéficieront d'un tarif de base pour 6 ampères et 5 kilowattheures. Moyennant un supplément, l'ampérage peut être augmenté à 10 ou 16 ampères. Tout kilowattheure supplémentaire sera facturé séparément. Nous aimerions aussi laisser la possibilité de ne pas prendre de l'électricité, notamment pour les campeurs en tente et les campeurs autosuffisants. » G. Kleijns fixera le prix du kilowattheure en fonction du marché au moment donné. « Dans notre village, une borne de recharge est installée devant la mairie. Nous appliquerons le même tarif qu'à cette borne. »

Acheter de l'électricité à l'avance

G. Kleijns est un fervent partisan d'une politique selon laquelle la consommation réelle du campeur est prise en compte. « C'est un système juste, car chacun paie ce qu'il consomme. Les campeurs qui ne consomment presque rien ne paient pas indirectement la consommation électrique des vacanciers qui emportent tout un tas d'appareils électriques. » Pour l'avenir, il anticipe un système selon lequel les campeurs du Camping De Molenhof achèteront leur électricité à l'avance. « Grâce à ce système, les vacanciers achèteront une certaine quantité de kilowattheures et seront avertis dès qu'ils atteignent 80 % de cette quantité. Ils pourront alors choisir d'acheter plus d'électricité ou de réduire leur consommation. » En facturant l'électricité à l'avance, G. Kleijns entend éviter que les campeurs doivent payer un

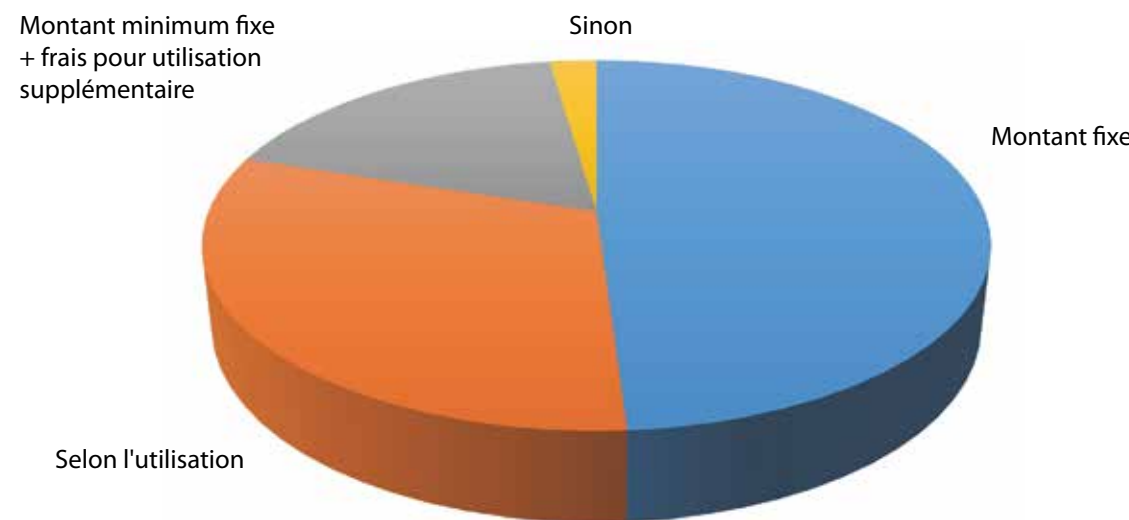


René Nederhoed est directeur général d'ICY. L'investissement est souvent récupéré en l'espace d'un an.



Électricité au camping
ACSI a demandé aux campeurs quels appareils électriques ils utilisent au camping. En tête du classement, on retrouve les chargeurs de téléphone et le réfrigérateur. Logiquement, les lampes sont également dans le trio de tête.

Comment les campeurs préfèrent-ils payer l'électricité ?



supplément au moment du départ. « Nous pensons qu'il est ridicule qu'un campeur qui a séjourné trois semaines chez nous doive encore payer 8 € pour le surplus de consommation d'énergie. C'est ce que nous cherchons à éviter en les faisant payer à l'avance. »

La justice grâce aux compteurs kWh

Outre la baisse de la consommation d'énergie, le passage à un système de mesure présente encore un autre avantage. La montée en puissance des véhicules électriques (incluant les camping-cars et caravanes) rend le changement indispensable. « Nous observons que certains vacanciers rechargent leur véhicule à la borne de leur emplacement. Outre le fait que cela surcharge le réseau électrique, cela coûte aussi très cher », reconnaît P. Straathof. Un compteur kWh est, selon lui, rapidement rentabilisé. « Une seule recharge de véhicule électrique à un emplacement de camping coûte environ 25 €. Faites vos calculs pour savoir en combien de temps vous aurez rentabilisé le compteur. Si vous appliquez un tarif fixe pour l'énergie, il est quasiment impossible d'atteindre l'équilibre. En facturant la consommation individuellement, vous économiserez des frais, mais vous créez surtout une situation juste pour tout le monde », conclut P. Straathof. R. Nederhoed défend aussi le principe selon lequel l'utilisateur paie. « De cette manière, les grands consommateurs paient un peu plus que les vacanciers qui ne font que recharger leur téléphone. »

logique. »
Les campeurs compréhensifs
Une enquête ACSI auprès de campeurs semble confirmer l'avis de P. Straathof. Près de 60 % des répondants ont indiqué être « raisonnablement compréhensifs » du fait de devoir payer leur propre consommation d'énergie. Environ 30 % déclarent même être « très compréhensifs » à cet égard.

Le confort du « all-in »

Beaucoup de campings ont conscience de l'urgence à mesurer et facturer la consommation d'énergie. Bien que les campeurs semblent compréhensifs, ils préfèrent toutefois payer un prix fixe pour la consommation électrique. L'enquête ACSI démontre en effet que près de la moitié des campeurs préférerait payer un prix « all-in », incluant les frais d'énergie de l'emplacement. La majorité estime qu'un montant compris entre 2 € et 3,99 € est raisonnable. L'enquête montre aussi une certaine prise de conscience par rapport à l'énergie. Ainsi, 47 % des campeurs déclarent plus réfléchir à leur consommation d'électricité s'ils doivent payer un supplément. D'ailleurs, 72 % indiquent également surveiller leur consommation chez eux dans un contexte où les prix flambent.

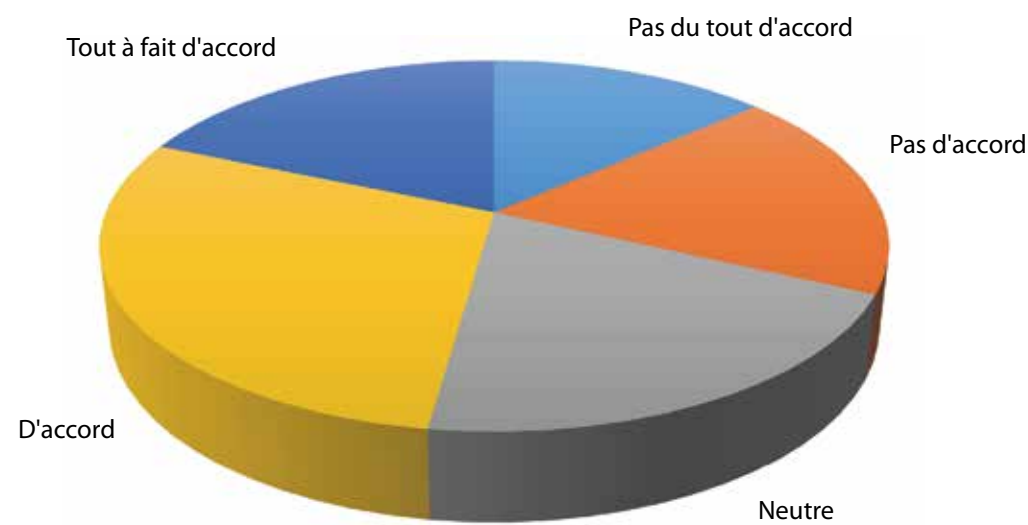
« L'avenir est vert »

Si de plus en plus de campings choisissent de mesurer la consommation d'énergie et de faire payer le campeur, le camping anglais Woodovis Park a opté pour une autre solution. Anthony Ell, propriétaire du camping, nous explique avoir choisi une solution durable. Depuis fin 2022, son camping est entièrement autosuffisant. Le camping peut ainsi proposer un tarif « all-in », sans souffrir des fluctuations des prix de l'énergie. « L'intégralité de l'électricité du camping est produite par 202 panneaux solaires et stockée dans de grandes batteries. Cela nous permet de garder des prix bas tout en proposant toutes sortes d'infrastructures, comme une piscine, un sauna et des jacuzzis. » L'eau de la piscine est chauffée grâce à une pompe

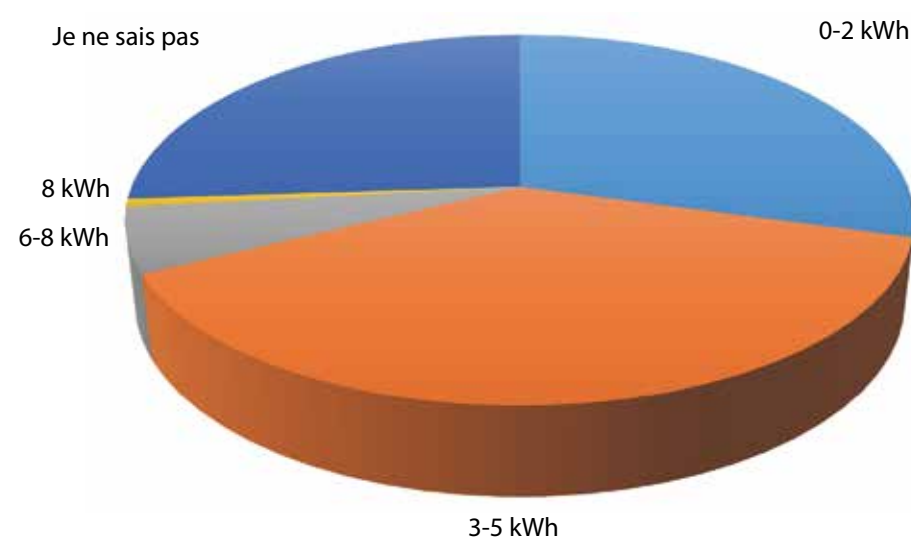
Une évolution logique

De plus en plus de campings prévoient de passer à une facturation en fonction de la consommation. Reste à savoir ce qu'en pensent les campeurs. P. Straathof pense qu'ils sont compréhensifs. « De plus en plus de consommateurs mesurent déjà leur consommation chez eux. Particulièrement après cet hiver, ils ont pris conscience du prix de l'énergie. Nous pensons donc que facturer l'énergie de cette façon ne posera aucun problème. C'est une évolution

Énoncé : je consomme moins si je paie au kWh



Estimation de la consommation d'énergie des campeurs (par jour)



Gerbert Kleijnen installe des compteurs d'énergie intelligents au camping De Molenhof.

à chaleur. Les sanitaires sont équipés de panneaux solaires spécialement conçus pour chauffer l'eau. « Pour l'eau aussi, nous sommes totalement autosuffisants. Nous disposons de notre propre puits d'eau. »

La durabilité pour faire des économies

La durabilité est le moteur principal d'Anthony Ell, mais le camping a aussi pu réaliser de belles économies. « Nous avons investi 150 000 € (à peu près 170 000 €) pour que le camping soit autosuffisant. L'ensemble du processus, avec tous les préparatifs, les demandes de permis et l'installation des panneaux solaires, a duré environ un an. D'après nos estimations, l'investissement devrait être rentabilisé en deux ans, mais il est possible que ce délai soit plus court que prévu. »

Pour A. Ell, l'autosuffisance est la solution idéale pour tous les campings. « Je recommande à tout le monde de produire sa propre électricité via l'énergie solaire ou éolienne. Pour l'eau, avoir sa propre source s'avère également très utile. C'est une solution durable et qui permet de faire de belles économies. En outre, l'eau et l'électricité sont deux importants postes de dépense pour un camping. »

Payer pour sa propre consommation : la nouvelle norme

Même si les campeurs préfèrent toujours payer un prix « all-in », il semble que la facturation individuelle se généralise au camping. Les campeurs sont ainsi maîtres de leur consommation (et de leur facture), tandis que les propriétaires de camping répercutent les frais de manière équitable. Bien

que cela ne soit pas leur premier choix, les campeurs sont plutôt compréhensifs face à ce système de facturation. De plus, il fait baisser la consommation d'énergie globale, pour mieux préserver l'environnement.

Une demande en hausse

J. van den Beukel, spécialiste de l'énergie, prévient : la demande en électricité au camping augmente. « Comme les campeurs passent à des véhicules électriques (des voitures, mais aussi des camping-cars), la demande en énergie ne fera qu'augmenter. Développer le réseau électrique assez rapidement constitue un véritable défi. Dans le même temps, la part d'énergie produite par le solaire et l'éolien augmentera au fur et à mesure. » Produire sa propre électricité verte, comme au camping Woodovis Park, n'est donc pas

tout insensé. Grâce aux panneaux solaires et à la citerne d'eau, le camping est totalement indépendant des prix de l'électricité et de l'eau. Bien sûr, le camping doit pouvoir s'équiper.

Qu'en est-il de l'eau ?

Nous l'avons vu, les compteurs kWh et l'autoproduction d'énergie verte semblent être des solutions pour échapper aux fluctuations des prix de l'énergie. Les campings font toutefois face à un autre défi. La pénurie d'eau, et les frais qu'elle entraîne, crée de nouveaux problèmes. P. Straathof constate que les prix s'envolent dans de nombreux pays européens. « En Belgique, le prix du mètre cube d'eau est beaucoup plus élevé qu'aux Pays-Bas. J'ai déjà vu des prix fixés à dix euros, alors qu'aux Pays-Bas, nous sommes aux alentours de un euro. »

Une fois la politique énergétique d'un camping établie, il peut donc être judicieux de réfléchir à sa consommation d'eau.

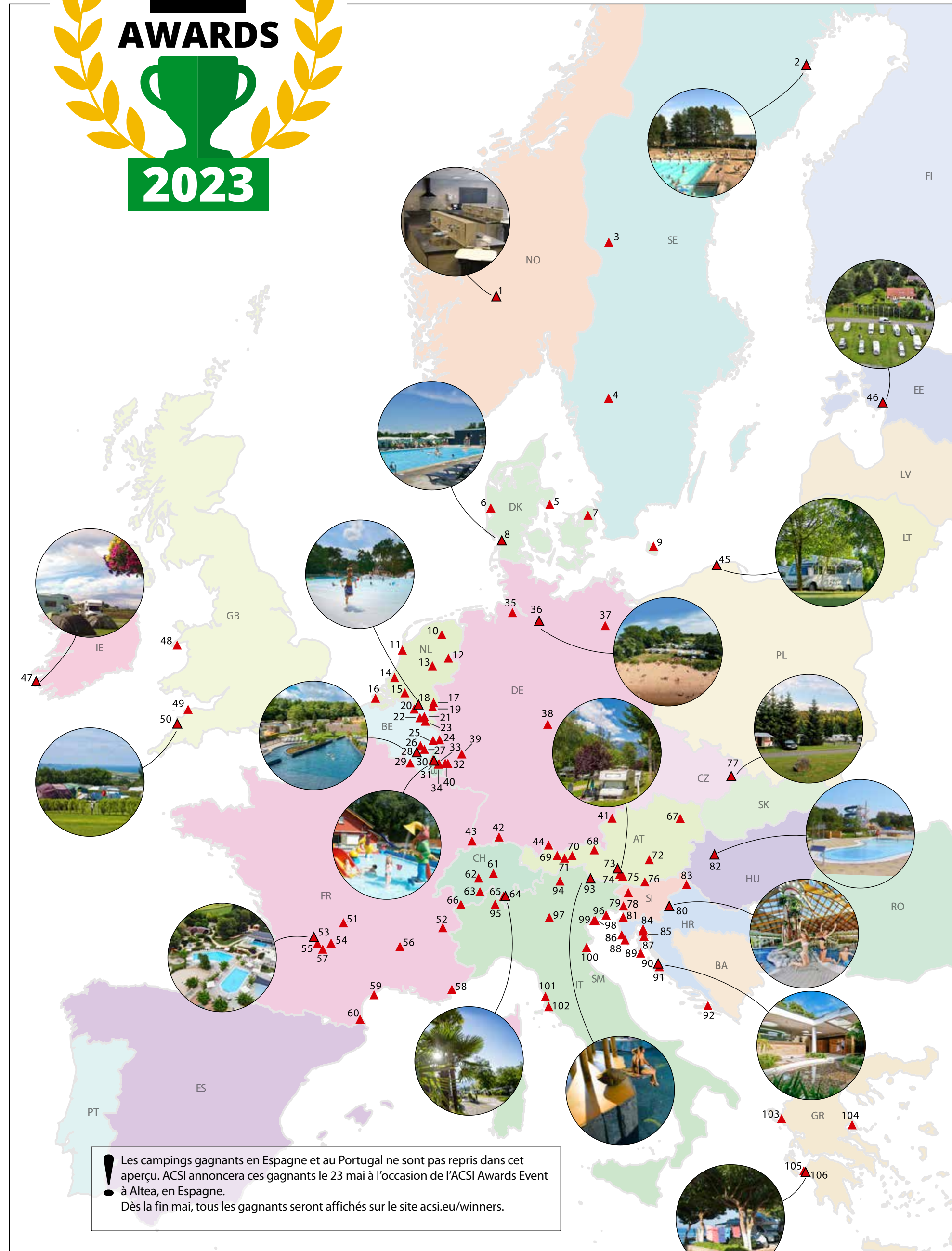
Des compteurs certifiés MID

Les campings qui choisissent de mesurer la consommation de chaque campeur et d'appliquer une facturation individuelle doivent veiller à utiliser un système de mesure certifié MID (directive européenne sur les instruments de mesure). Seuls les systèmes de mesure certifiés peuvent être utilisés pour facturer la consommation. Les compteurs ICY et Homewizard sont certifiés MID. Ces deux entreprises sont surtout actives sur le marché néerlandais, mais fournissent leurs produits dans toute l'Europe.



Toute l'électricité du camping Woodovis Park est produite par 202 panneaux solaires et stockée dans de grandes batteries. La recharge de ces vélos électriques est donc tout à fait durable.

Vainqueurs 2023



! Les campings gagnants en Espagne et au Portugal ne sont pas repris dans cet aperçu. ACSI annoncera ces gagnants le 23 mai à l'occasion de l'ACSI Awards Event à Altea, en Espagne. Dès la fin mai, tous les gagnants seront affichés sur le site acsi.eu/winners.

NORVÈGE		
1	Topcamping Hallingdal	Best campsite
SUÈDE		
2	Byske Havsbud	Best campsite
3	Särna Camping	Best campsite restaurant
4	Kronocamping Lidköping	Best location for a campsite
DANEMARK		
5	Blushøj Camping Ebeltoft	Best location for a campsite
6	Ringkøbing Camping	Most dog-friendly campsite
7	Hillerød Camping	Campsite with the best toilet facilities
8	Ribe Camping	Best campsite
9	Gudhjem Camping	Best motorhome pitches
PAYS-BAS		
10	Camping De Drie Provinciën	Best campsite restaurant
11	Kampeerterein Buitenduin	Best location for a campsite
12	Camping de Pallegarste	Most dog-friendly campsite
13	Camping de Wildhoeve	Nicest campsite for children
14	Vakantiepark Delftse Hout	Campsite with the best toilet facilities
15	Charmecamping De Kleine Abtshoeve	Greatest little campsite
16	Stadscamping Zeeland	Best motorhome pitches
17	Camping de Schatberg	Most sports-loving campsite
18	Camping de Paal	Best campsite
19	Recreatiepark de Leistert	Best campsite swimming pool
BELGIQUE		
20	Provinciaal Recreatiedomein Zilvermeer	Nicest campsite for children
21	Recreatieoord Wilhelm Tell	Best campsite swimming pool
22	Camping Holsteenbron	Most dog-friendly campsite
23	Camping Jocomo Park	Best motorhome pitches
24	Camping Worriken	Most sports-loving campsite
25	Camping de l'Eau Rouge	Campsite with the best toilet facilities
26	Camping Eau Zone	Greatest little campsite
27	Camping Floreal La Roche-en-Ardenne	Best campsite restaurant
28	Camping Sandaya Parc La Clusure	Best campsite
29	Camping Ile de faigneul	Best location for a campsite
LUXEMBURG		
30	Camping Bissen	Best location for a campsite
31	Camping Fuussekaul	Best campsite
32	Camping du Barrage Rosport	Campsite with the best toilet facilities
33	Camping auf Kengert	Best motorhome pitches
34	Europacamping Nommerlayen	Best campsite swimming pool
ALLEMAGNE		
35	Ferienpark Geesthof	Most dog-friendly campsite
36	Camping Stover Strand International	Best campsite
37	Camping- und Ferienpark Havelberge	Most sports-loving campsite
38	Campingplatz Am Schwimmbad	Greatest little campsite
39	Bären-Camp	Best location for a campsite
40	Campingpark Freibad Echtenacherbrück	Best motorhome pitches
41	Camping Preishof	Best campsite restaurant
42	Hegi Familien Camping	Nicest campsite for children
43	Camping Lug ins Land	Campsite with the best toilet facilities
44	Camping Hopfensee	Best campsite swimming pool
POLOGNE		
45	Camping Leśny nr 51	Best campsite
ESTONIE		
46	Solar Caravan Park	Best campsite
IRLANDE		
47	Valentia Island Caravan & Camping Park	Best campsite
ROYAUME-UNI		
48	Tyn-y-Mur Touring & Camping Park	Most dog-friendly campsite
49	Little Meadow Camping	Best location for a campsite
50	Wooda Farm Holiday Park	Best campsite

FRANCE		
51	Camping Le Soustran	Greatest little campsite
52	Camping des Grands Cols	Most sports-loving campsite
53	Camping Le Paradis	Best campsite
54	Sites & Paysages Le Ventoulou	Most dog-friendly campsite
55	Camping Le Perpetuum	Best motorhome pitches
56	Ardèche Camping	Nicest campsite for children
57	Camping Le Moulin du Bel-Air	Best location for a campsite
58	Camping La Baume/La Palmerie	Best campsite swimming pool
59	Les Méditerranéennes - Beach Garden	Campsite with the best toilet facilities
60	Camping Le Haras	Best campsite restaurant
SUISSE		
61	Camping Eienwäldli	Best campsite swimming pool
62	Camping MANOR FARM 1	Most sports-loving campsite
63	Camping/Schwimmbad Mühleye	Nicest campsite for children
64	Camping Riarena	Best campsite
65	Campofelice Camping Village	Campsite with the best toilet facilities
66	Camping Des Glaciers	Best location for a campsite
AUTRICHE		
67	Donaupark Camping Tulln	Most sports-loving campsite
68	Tirol Camp	Best campsite swimming pool
69	Sonnenplateau Camping Gerhardtshof	Best motorhome pitches
70	Alpencamping Mark	Best campsite restaurant
71	Camping Ferienparadies Natterer See	Best location for a campsite
72	Camping Murinsel	Most dog-friendly campsite
73	Terrassencamping Maltatal	Best campsite
74	Camping Gauglerhof	Greatest little campsite
75	Burgstaller Komfort Camping Park	Campsite with the best toilet facilities
76	Sonnencamp am Gösselsdorfersee	Nicest campsite for children
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE		
77	Camping Rožnov	Best campsite
SLOVÉNIE		
78	Kamp Danica Bohinj	Best location for a campsite
79	Saksida Wine and Camping Resort	Best campsite restaurant
80	Camping Terme Catež	Best campsite
81	Camping Adria	Most sports-loving campsite
HONGRIE		
82	Thermal Camping Pápa	Best campsite
CROATIE		
83	Wine camp Hažić	Greatest little campsite
84	Camping Omišalj	Best motorhome pitches
85	Aminess Atea Camping Resort	Most dog-friendly campsite
86	Camping Polari	Nicest campsite for children
87	Krk Premium Camping Resort	Campsite with the best toilet facilities
88	Camping Bi-Village	Best location for a campsite
89	Camping Čikat	Most sports-loving campsite
90	Camping Zaton Holiday Resort	Best campsite
91	Falkensteiner Premium Camping Zadar	Best campsite swimming pool
92	Lavanda Camping	Best campsite restaurant
ITALIE		
93	Camping Caravan Park Sexten	Best campsite
94	Alpinfitness Waldcamping Völlan	Greatest little campsite
95	Camping Village Isolino	Best location for a campsite
96	Villaggio Turistico Internazionale	Most sports-loving campsite
97	La Rocca Camping Village	Most dog-friendly campsite
98	Jesolo International Club Camping	Campsite with the best toilet facilities
99	Union Lido	Best campsite swimming pool
100	Holiday Village Florenz	Best campsite restaurant
101	Camping Le Capanne	Nicest campsite for children
102	Pappasole Camping Village	Best motorhome pitches
GRÈCE		
103	Camping Drepanos	Best campsite restaurant
104	Camping Hellas	Campsite with the best toilet facilities
105	Camping Aginara Beach	Best location for a campsite
106	Camping Ionion Beach	Best campsite

Une récompense individuelle

Les quatre autres vainqueurs des ACSI Camping Personality Award 2022 ont été récompensés

En 2022, ACSI a organisé pour la première fois des ACSI Awards. Outre les 120 campings récompensés, des ACSI Camping Personality Awards ont également été remis aux personnes qui ont apporté leur pierre à l'édifice du secteur du camping. Dans la précédente édition du Monde ACSI, nous vous avons présenté les trois premiers gagnants. Ramon van Reine, PDG d'ACSI, et Frank Jacobs, Business Developer, ont personnellement rendu visite aux quatre autres vainqueurs pour les remercier de leur investissement, leur motivation et leur dévouement en faveur du secteur du camping.

Ces quatre personnes ont obtenu un ACSI Camping Personality Award 2022 :



Cees Slager
Dr. Gunter Riechey
Roger Pla
Linda Gedink

Les gagnants de 2023 seront annoncés dans le cours de l'année. Pour ne manquer aucune information, suivez-nous sur [linkedin.com/company/acsi-publishing](https://www.linkedin.com/company/acsi-publishing).

Cees Slager
Cees Slager est un réel entrepreneur du loisir qui se donne corps et âme. Depuis plusieurs décennies, il est membre de RECRON, l'association néerlandaise des entrepreneurs du loisir. Il est également directeur du Molecaten Groep, qui détient plusieurs campings et parcs de vacances. Son investissement comprend aussi des actions à l'international pour le secteur du tourisme et du loisir, notamment en tant que conseiller pour plusieurs comités européens.

travers cette tempête. La gestion administrative de l'organisation lui est ainsi revenue, et dès sa prise de poste, il a su rassurer les membres et le personnel en présentant un plan qui lui permettrait de guider RECRON vers une prochaine phase.

Fusion avec HISWA
Ce plan incluait notamment la fusion avec HISWA. Un projet réussi, car la fusion a été officialisée le 1er janvier 2020. Une fusion couronnée de succès, car les deux parties se complètent et se renforcent mutuellement. C. Slager occupe temporairement le poste de vice-président de HISWA-RECRON. Lors de l'assemblée générale des membres de 2021, il a été nommé Membre d'honneur de HISWA-RECRON.

Chef de file en période difficile
Pendant les dures années de restructuration (2017 et 2018), C. Slager a pris le taureau par les cornes et guidé les membres et le personnel de RECRON à



Roger Pla est propriétaire du Yelloh Village Le Brasilia et fondateur de la Fondation PLA FAMILY.

Roger Pla
Les parents de Roger Pla ont créé le camping Yelloh Village Le Brasilia en 1964. Depuis, le camping est l'un des plus grands de France et d'Europe, et est dirigé par Roger Pla. Il joue aussi un rôle important en tant que vice-président de la fédération hôtelière du Languedoc-Roussillon, et en tant qu'adjoint au maire de la commune du Canet-en-Roussillon. En 2021, il a lancé la PLA FAMILY Foundation.

Un camping pionnier
R. Pla est actif au camping Yelloh Village Le Brasilia depuis 1973. Il s'est d'abord chargé du marketing. Au fil des années, son rôle a pris de plus en plus d'importance. En 2000, il a ainsi créé la chaîne Yelloh Village avec quelques amis, eux aussi propriétaires de camping. Aujourd'hui, Yelloh Village est une chaîne de renom qui comprend 93 campings. Soixante ans plus tard, l'esprit familial est toujours central au camping.

Une bonne action pour l'environnement et les Hommes
La PLA FAMILY Foundation vise un engagement durable et à long terme en faveur d'une politique environnementale et sociale locale. Ainsi, R. Pla entend instaurer un climat de travail plus écologique et plus responsable pour l'ensemble du personnel fixe et saisonnier du Brasilia. La fondation s'investit dans plusieurs projets axés autour de l'environnement et de l'humain.

Dr. Gunter Riechey
Dr. Gunter Riechey a joué un rôle prépondérant dans le développement du camping en Allemagne. Pendant près de 12 ans, il a été président du BVCD (Bundesverband der Campingwirtschaft in Deutschland ou association fédérale de l'industrie du camping en Allemagne). En 2010, il a été choisi pour ses connaissances et le rôle essentiel qu'il pourrait jouer dans l'organisation, alors tout juste fondée. G. Riechey est aussi à l'origine de Haveltourist, un groupe de huit campings dans le land de Mecklembourg.

Professionnalisation du secteur
Lorsqu'il était président du BVCD, G. Riechey a largement contribué à la professionnalisation du secteur sur un marché florissant en Allemagne. Le BVCD a de

plus en plus gagné en crédibilité auprès du gouvernement allemand, qui l'a alors considéré comme un véritable représentant du secteur. L'une de ses initiatives majeures a été d'obtenir un taux de TVA réduit sur les nuitées en camping. Le 1er mars 2022, il a laissé les rênes de la présidence à son successeur.

Des campings en pleine nature
Aujourd'hui, G. Riechey est entrepreneur à temps plein et responsable de Haveltourist. Ce projet ancré dans la nature rassemble huit campings du Parc national de Müritzer. Les forêts, les prairies et les lacs font de cette région un cadre somptueux pour les amoureux de nature et d'activités nautiques. Le camping le plus connu est sans doute le camping cinq étoiles Havelberge au bord du Woblitzsee.



Le Dr. Gunter Riechey a contribué activement à la professionnalisation de l'industrie allemande du camping.

CampingCard ACSI fête ses 20 ans

Lancement en 2024 de la carte de réduction numérique

CampingCard ACSI existe depuis 20 ans. ACSI a lancé ce système de réduction spécialement conçu pour la basse saison en 2003, et depuis, les campings et les campeurs ont bien compris ses avantages. Actuellement acceptée dans 3 000 campings, la carte de réduction permet aux campeurs d'économiser jusqu'à 60 % sur leurs nuitées hors saison.

Les campings profitent aussi de ce système. En acceptant la CampingCard ACSI, ils sont plus attractifs en basse saison. De nombreux campings participants ont vu leur taux d'occupation augmenter hors saison. Cette hausse s'explique également par les activités de marketing et de promotion qu'ACSI organise dans le cadre de la CampingCard ACSI. Les campings participants ont aussi leur carte à jouer.

Un système qui a tout changé
En faisant le bilan des 20 ans de CampingCard ACSI, Frank Jacobs, Business Developer chez ACSI, retient surtout une évolution réussie. « CampingCard ACSI s'est avéré être un système qui a tout changé. Il permet non seulement aux campeurs de profiter de réductions, mais leur offre aussi plus de clarté sur les prix. Le nombre de nuitées que

les campeurs choisissent de passer dans les campings participants a ainsi explosé. »

Une saison de camping plus longue
Willeke Verbeek, en poste depuis près de quinze ans à la rédaction de CampingCard ACSI, fait aussi le bilan. « Avant le lancement de ce système de réduction, les campings me disaient souvent que l'affluence hors saison était basse. Avec CampingCard ACSI, tout a changé. Les campings accueillent beaucoup plus de campeurs hors saison. »

W. Verbeek constate également que, grâce à CampingCard ACSI, la saison de camping s'est allongée. « Au fil des ans, nous avons remarqué que les voisins des campings participants avaient aussi envie de rejoindre le mouvement. Eux aussi veulent améliorer leur taux d'occu-

pation hors saison. La plupart des campings sont ravis de la valeur ajoutée que nous leur offrons. »

Tourné vers l'avenir
Depuis le début de CampingCard ACSI, nous travaillons constamment à l'amélioration du système, et à l'évolution du nombre de campings participants. Au fil du temps, de nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées, comme la réservation en ligne sur le site web et l'appli CampingCard ACSI, ou encore l'accès à des offres spéciales pour les utilisateurs.

D'autres améliorations arrivent. En 2024, ACSI va ainsi lancer une version numérique de la carte de réduction CampingCard ACSI. Le système de réduction sera d'autant plus moderne et plus accessible pour les campings et les campeurs.

La carte de réduction numérique : simple, rapide et sécurisée

Dès 2024, la carte de réduction CampingCard ACSI sera également disponible en version numérique. Les campeurs qui le souhaitent pourront retrouver leur carte dans l'appli CampingCard ACSI. Ils pourront ainsi présenter leur carte de réduction à la réception sur leur smartphone ou leur tablette.

Ramon van Reine, PDG d'ACSI, est convaincu que le lancement d'une carte de réduction numérique est une opportunité pour le campeur, mais aussi pour le camping. « C'est bien sûr une alternative durable, dans l'air du temps. Pour le campeur, c'est très simple. Il a toujours sa carte à portée de main, et risque donc moins de l'abimer ou de la perdre. Pour les campings, il est tout aussi facile d'accepter la carte de réduction et de traiter les informations du client dans leur système de réservation. L'enregistrement est ainsi plus fluide. » R. van Reine nous explique le

fonctionnement. « La carte de réduction porte un QR code. Il peut être scanné avec l'appareil photo d'un smartphone, d'une tablette, d'un ordinateur portable ou d'un PC. Une fois le QR code scanné, les informations du campeur s'affichent dans l'ACSI Campsite Portal. Les données sont ensuite faciles à transférer vers votre propre système. Sinon, vous pouvez vous les envoyer par email pour traiter toutes les réservations à la fin de la journée. Plus besoin de renseigner les informations client manuellement. Si vous n'avez pas d'appareil photo à disposition, vous pouvez utiliser le code unique de la carte de réduction. C'est une autre solution pour obtenir rapidement un aperçu des données. »

La sécurité n'a pas été laissée au hasard. « Le QR code numérique est modifié toutes les cinq minutes, ce qui rend sa copie quasiment impossible. » Abandonner le guide physique

avec carte de réduction n'est pas prévu pour ACSI. « Nous laissons le choix au campeur », indique R. van Reine.

Néanmoins, la carte de réduction physique va aussi changer. « Elle sera assortie d'un QR code et d'un code chiffré uniques. L'enregistrement sera donc plus facile et plus rapide. »

Pour tout savoir sur le lancement de la carte de réduction numérique, rendez-vous sur www.acsi.eu/digital-ca.



Saviez-vous que ...

... la CampingCard ACSI compte au total 774 000 utilisateurs ?

... un campeur CampingCard ACSI utilise sa carte de réduction pour 28 nuits en moyenne par an ?

... un campeur CampingCard ACSI part en moyenne 3,71 fois en vacances ?

... les campings ont rentabilisé leur participation à CampingCard ACSI en 64 nuits en moyenne ?

2003 Lancement du site web CampingCard ACSI

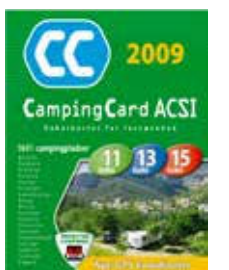
2004

Premier guide CampingCard ACSI en néerlandais en allemand et en anglais



2005

Lancement du guide CampingCard ACSI en français et en danois



2009

Lancement du guide CampingCard ACSI en suédois



2012

Lancement du guide ACSI CampingCard & Aires camping-car en néerlandais et en allemand

2014

Appli CampingCard ACSI disponible en 13 langues

2015

Nouveau site web CampingCard ACSI disponible en 7 langues

2016

Lancement du guide CampingCard ACSI en espagnol



2019

Lancement du guide ACSI CampingCard & Aires camping-car en français

2024

Lancement de la carte de réduction CampingCard ACSI numérique



Un voyage à travers l'histoire du camping

De nombreux campings européens existent depuis des décennies et traversent les générations. ACSI a rencontré deux propriétaires de camping pour échanger sur leur histoire, qui court depuis plusieurs générations. Le système de réduction CampingCard ACSI existe lui aussi depuis longtemps : près de vingt ans maintenant. Les deux propriétaires de camping partagent leur expérience avec CampingCard ACSI.

Camping Leï Suves, Roquebrune-sur-Argens, France

De camping à la ferme à hôtel de plein air

En 1980, il y a plus de quarante ans, Patrick a lancé le camping Leï Suves sur un bout de terrain de la ferme familiale, alors utilisé pour la culture de fraises. À l'arrivée des premiers campeurs, la ferme était encore en activité. Très vite, la demande en emplacements de camping s'est fait sentir. Patrick et sa femme, Catherine, travaillent encore aujourd'hui dans le camping, désormais géré par leurs enfants, Maud et Nicolas.

Le terrain est idéalement situé au beau milieu des chênes-liège. Le nom du camping, Leï Suves, vient du provençal et fait référence à ces chênes. À l'ouverture du camping, d'autres établissements étaient

déjà installés à Roquebrune-sur-Argens, près de la Méditerranée. Pourtant, le succès a tout de suite été au rendez-vous. Le travail ne manquait pas, et beaucoup de choses étaient à revoir, mais les campeurs étaient satisfaits des

services proposés à Leï Suves. Le petit terrain de camping au milieu des fraises est aujourd'hui un camping quatre étoiles, avec de nombreuses infrastructures, environ 160 emplacements et à peu près le même nombre d'hébergements en location. Le camping est une destination de vacances plébiscitée par de nombreuses familles de toute l'Europe

« Préserver l'atmosphère familiale est une priorité absolue »

Hôtel de plein air
Depuis 1980, la gestion a connu de nombreux changements. Les vacanciers sont toujours accueillis de la même façon, mais tout le reste a changé. Le processus de réservation est entièrement automatisé et les campeurs ne réservent plus par



courrier depuis longtemps. Il leur suffit désormais d'aller sur internet et de réserver le camping en ligne. Les attentes des vacanciers par rapport à un camping ont évolué, et sont beaucoup plus hautes qu'avant, notamment pour les emplacements et les hébergements en location. Le camping est devenu un véritable hôtel de plein air.

L'esprit familial préservé
Une chose n'a pas changé : l'esprit de famille. Le camping est toujours géré par la même famille. Les enfants, Maud et Nicolas, ont l'ambition de faire évoluer le camping Leï Suves. Leur priorité pour l'avenir reste toutefois de préserver cette atmosphère familiale. Un véritable défi à une époque où le camping devient de plus en plus un modèle de rentabilité pour les grandes entreprises.

À propos de CampingCard ACSI

« Nous avons assez vite adopté le système de réduction CampingCard ACSI, nouveau à l'époque. Cela nous a beaucoup aidés à convaincre plus de vacanciers hors saison. Les tarifs avec CampingCard sont inférieurs aux tarifs habituels, mais la carte de réduction génère plus de réservations en saison. Les vacanciers retraités, très nombreux, qui ont une CampingCard, recommandent souvent le camping aux familles qui partent en saison. »



Terrassencamping Osebos, Gulpen, Pays-Bas

Le plaisir de camper depuis près de soixante ans dans le Limbourg néerlandais

En 1962, Hubert Pinckaers, fermier, reçoit l'autorisation d'accueillir des campeurs. À partir de là, le camping limbourgeois n'a plus cessé d'évoluer. Heureusement, une chose est restée inchangée : le camping Osebos est toujours géré avec plaisir. Aujourd'hui, il est entre les mains de Jo, le petit-fils d'Hubert.



À l'ouverture du camping en terrasses Osebos, la gestion d'un camping n'avait rien à voir avec ce que l'on connaît aujourd'hui. La saison était en effet beaucoup plus courte. L'affluence était très forte pendant quelques semaines en été, et plus faible en dehors de cette période. Aujourd'hui, gérer un camping est un travail à temps

plein et le personnel est fixe pour faire tourner l'entreprise toute l'année. Les campeurs ont aussi plus de temps libre qu'avant. Partir plusieurs fois par an en vacances est devenu normal. À l'époque, il était déjà exceptionnel de pouvoir partir deux semaines en été. La différence est notable au camping en terrasses Osebos. La saison

commence dès le mois d'avril et se termine à la fin octobre.

Une piscine qui fait la différence
Les changements majeurs ont été la construction du bâtiment principal actuel et l'installation d'une piscine. Dans les premières années du camping, elle a fait une grande différence. Aujourd'hui encore, la piscine extérieure est une infrastructure importante. Le camping constate qu'une piscine permet véritablement de se démarquer. Dans les environs, il n'y a actuellement plus beaucoup de campings similaires avec une piscine. C'est donc un réel avantage pour l'établissement.

Une vision à long terme
Malheureusement, il y a une ombre au tableau : le décès des parents de Jo. La structure de l'organisation en a été chamboulée. Même si les grands changements sont les plus visibles, les petites évolutions ont été tout aussi importantes pour le développement du camping. Plusieurs personnes y

ont laissé leur empreinte. Chaque année, la famille a investi dans des améliorations visibles et d'autres plus discrètes.

« Les campings auront de plus en plus de mal à répondre aux attentes de tous les groupes cibles en même temps »

Jo avait déjà compris le potentiel du camping à l'époque où il ne ressemblait pas à ce qu'il est aujourd'hui. Cette vision à long terme est essentielle. Emmy, la fille de Jo, participe aussi à la gestion du camping. De ses parents, elle a appris que parfois, il faut simplement oser. On peut en apprendre beaucoup rien qu'en essayant. Et il y aura toujours des personnes prêtes à vous soutenir et à vous suivre.

Chouchoutez votre équipe
De leurs prédécesseurs, Jo et

Emmy retiennent surtout qu'il faut toujours garder du plaisir à faire son travail. Gérer un camping uniquement pour des motivations financières n'est, selon eux, pas tenable. Il faut aimer relever de nouveaux défis et avoir la capacité d'identifier ce qu'il est nécessaire de faire. Dernière leçon importante : chouchoutez les personnes qui vous entourent. Gérer un camping tout seul est impossible. Pouvoir compter sur une équipe de confiance, c'est la clé.

Pour l'avenir, Jo et Emmy pensent que l'espace et la qualité seront des aspects encore plus importants pour le campeur, dont les attentes sont de plus en plus fortes. Le camping devient de plus en plus confortable, même pour les vacanciers qui disposent de leur propre équipement. Le camping doit donc faire des choix, car il est impossible de toucher tous les groupes cibles en même temps. La durabilité et la transition numérique sont également des enjeux importants.

À propos de CampingCard ACSI

« Nous participons depuis longtemps à CampingCard ACSI, à l'époque nous étions le seul camping participant du Limbourg néerlandais. Nous avons donc accueilli beaucoup de campeurs et avons gagné une certaine réputation. C'est toujours le cas aujourd'hui. Les Néerlandais raffolent des promotions et des réductions, et la CampingCard ACSI est un bon produit. Pour les seniors surtout, cette carte de réduction fait partie de l'équipement de camping standard. Chaque année, nous accueillons de nouveaux vacanciers grâce à ACSI. Rempporter un ACSI Award et participer à l'action de la Saint-Valentin nous permet de gagner en visibilité via ACSI. »



Colophon

Publication

ACSI Publishing BV | Geurdeland 9, 6673 DR Andelst - Pays-Bas | Postbus 34, 6670 AA Zetten - Pays-Bas | Tel. +31 (0)488-452055 | E-mail : info@acsi.eu | Internet : acsi.eu

Direction : Ramon van Reine | **Rédacteur en chef :** Frank Jacobs | **Coordination/Rédaction finale :** Bram Kuhnen, Robin Peeters

Rédaction : Laura ten Barge, Lisette van Bommel, Alena Gebel, Marieke Krämer, Laura Mestrum, Kristina Schulz

Espaces publicitaires : Service des ventes ACSI | **Images :** Maurice van Meteren | **Design :** Ton Oppers | **Mise en page :** Peter Dellepoort, Rein Driessens

Assistance à l'impression : Ronnie Witjes | **Impression :** Rodi Rotatiedruk

L'APPLI IDÉALE POUR VOS CLIENTS



Powered by



Tous les avantages :

- Plus de temps pour l'accueil
- Partage des nouvelles importantes via les notifications push
- Plus de revenu via les commandes dans l'application
- Réduction des coûts d'impression des brochures d'information
- Gagner du temps grâce aux commandes automatiques (pain)
- Avec des retours pouvant aller jusqu'à 500%, cette application est un bon investissement pour des revenus supplémentaires et des économies de temps*

* Demandez nous ce que cela signifie pour vous.

Différents liens avec des systèmes PMS :

- Stripe (paiements)
- DeepL (traductions)

1

Demandez à l'inspecteur de vous renseigner sur les avantages de Camping Comfort

2

Scannez le QR code



3

Entrez le nom de votre camping et découvrez votre appli

4

Essayez l'appli gratuitement pendant 3 mois

5

Convaincu(e) ? Souscrivez un abonnement (résiliable tous les mois)