

# Opportunité ou problème ?

Le nombre d'emplacements dans les campings inférieur à la demande



par ACSI le spécialiste de camping : édition automne 2023

# Le Monde ACSI



#### Gestion de l'eau en Europe

Les campings face à la gestion de l'eau.

► En savoir plus aux **pages 2 et 3**

#### Une stratégie marketing solide

Commencez à appliquer les conseils du professeur Xavier Font.

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

#### CampingCard ACSI Numérique

Comment fonctionne l'enregistrement avec un QR code ?

► En savoir plus à la **page 13**

# « La problématique de l'eau en »

La saison 2023 a été marquée par les conditions météorologiques extrêmes. Sécheresse et canicule dans le sud de l'Europe, fortes intempéries en Scandinavie, en Slovénie, en Autriche et en Allemagne. Le changement climatique est la principale cause de ces conditions extrêmes et entraîne également un autre phénomène : le manque d'eau. Et par conséquent : le prix de l'eau. Certains propriétaires de camping le constatent déjà, mais à terme, bien d'autres campings subiront cette hausse.

Gijs Simons confirme cette hypothèse. Il est hydrologue en chef chez FutureWater, une agence de recherche et de conseils spécialisée dans toutes les problématiques de gestion de l'eau. D'après lui, le problème va empirer. « Le manque d'eau et le partage de l'eau disponible seront un problème de plus en plus important dans les prochaines années. Je conseille aux propriétaires de camping de s'y préparer dès à présent, pour éviter une crise plus sévère plus tard. » ACSI a rencontré G. Simons et les propriétaires du Camping Gran Sol, du Camping Orio et du Landöns Camping pour discuter du manque d'eau et des solutions qu'ils ont mises en place.

## De la Suède à l'Espagne

Le Camping espagnol Gran Sol se trouve juste en dessous d'Andorre. Aniol Colillas Canal, le propriétaire, nous explique qu'il constate déjà la sécheresse sur sa pelouse. « Tout le camping est couvert de pelouse, et elle n'est déjà plus aussi verte que d'habitude. À part cela, la situation est encore tenable ici. En juin, nous avons eu de la pluie, mais le mois d'août a été très sec. »

Dans les Pays basques espagnols, la sécheresse n'est pas encore trop grave à cette saison. Cela n'empêche pas Jone Olascoaga, la propriétaire du Camping Orio, de s'inquiéter du climat. « Cette année a été très humide dans



### Gijs Simons

Hydrologue Senior à FutureWater

Hydrologue et expert en télédétection, le Dr. Gijs Simons a accumulé près de dix ans d'expérience dans l'exécution et la gestion de projets internationaux en matière de gestion de l'eau.

notre région, mais nous n'avons pas eu de pluie cet été, de juin à septembre. Nous n'avons jamais connu de restrictions d'eau, mais je m'inquiète. Cette question va devenir un problème à l'avenir, tout le monde le sait. Mais cette année, je me suis dit pour la première fois que cela nous toucherait peut-être beaucoup plus tôt que prévu. »

Le sud de l'Europe n'est pas la seule région concernée. La sécheresse a frappé le sud de la Suède au début de l'été. Malin Valette, propriétaire du Landöns Camping, nous raconte. « Il était d'interdit d'arroser les plantes ou de remplir une piscine. Dans notre région, la plupart des foyers sont raccordés à un puits, mais celui-ci peut aussi se vider. »

### La cause du manque d'eau

G. Simons nous explique l'origine de ce manque d'eau. « Il s'agit tout d'abord de la quantité d'eau disponible. Plusieurs méthodes

nous permettent d'avoir de l'eau, notamment la pluie, les cours d'eau et les eaux souterraines. Actuellement, des changements se produisent sur les apports d'eau. Le climat devient plus extrême, et la répartition des pluies change. Nous subissons plus de longues périodes de sécheresse, suivies de fortes pluies, comme en Slovénie et en Italie. » Le changement climatique, mais aussi notre façon d'utiliser l'eau sont des facteurs importants. « En Europe, la population augmente et l'économie est florissante. Tout cela s'accompagne d'une hausse de la consommation d'eau. C'est particulièrement le cas dans les régions très touristiques, où les activités nautiques sont nombreuses. La consommation d'eau dans ces régions grimpe donc en flèche. Répartir l'eau disponible entre les utilisateurs est un véritable défi. Tout comme la conservation de l'eau qui arrive aux périodes humides, en prévision des périodes sèches. »

### L'Europe en rouge

« Si l'on se plonge dans l'histoire, on constate que l'Europe connaît depuis toujours des périodes de sécheresse et d'intempéries. Dans le sud surtout, ce phénomène n'est pas nouveau. Néanmoins, les conditions sont de plus en plus extrêmes, et le mercure grimpe. L'eau des rivières et des réserves s'évapore donc plus rapidement. Il faut en tenir compte, car nous ne pouvons rien faire contre ce phénomène », prévient G. Simons. Le sud de l'Europe a toujours été plus vulnérable à la sécheresse. Le centre et le nord de l'Europe sont aussi concernés. « Si l'on observe les cartes météorologiques de cet été, l'Europe est une grosse tache rouge. »

### Économiser l'eau au camping

La sécheresse en Europe ne peut plus être ignorée, et les propriétaires de camping sont donc contraints d'économiser l'eau. Au Camping Gran Sol, les douches ont été équipées de boutons-poussoirs. « Ainsi, nous ne gâchons pas d'eau parce que les campeurs laissent le robinet ouvert », explique le propriétaire A. Canal. Au Camping Orio, les douches sont équipées d'un chronomètre depuis plus de quinze ans. En outre, J. Olascoaga, la propriétaire, a fait le choix de retirer les robinets aux emplacements de camping. « Si les campeurs ont besoin d'eau, ils doivent se rendre aux sanitaires. Puisqu'ils doivent faire un effort, ils iront moins

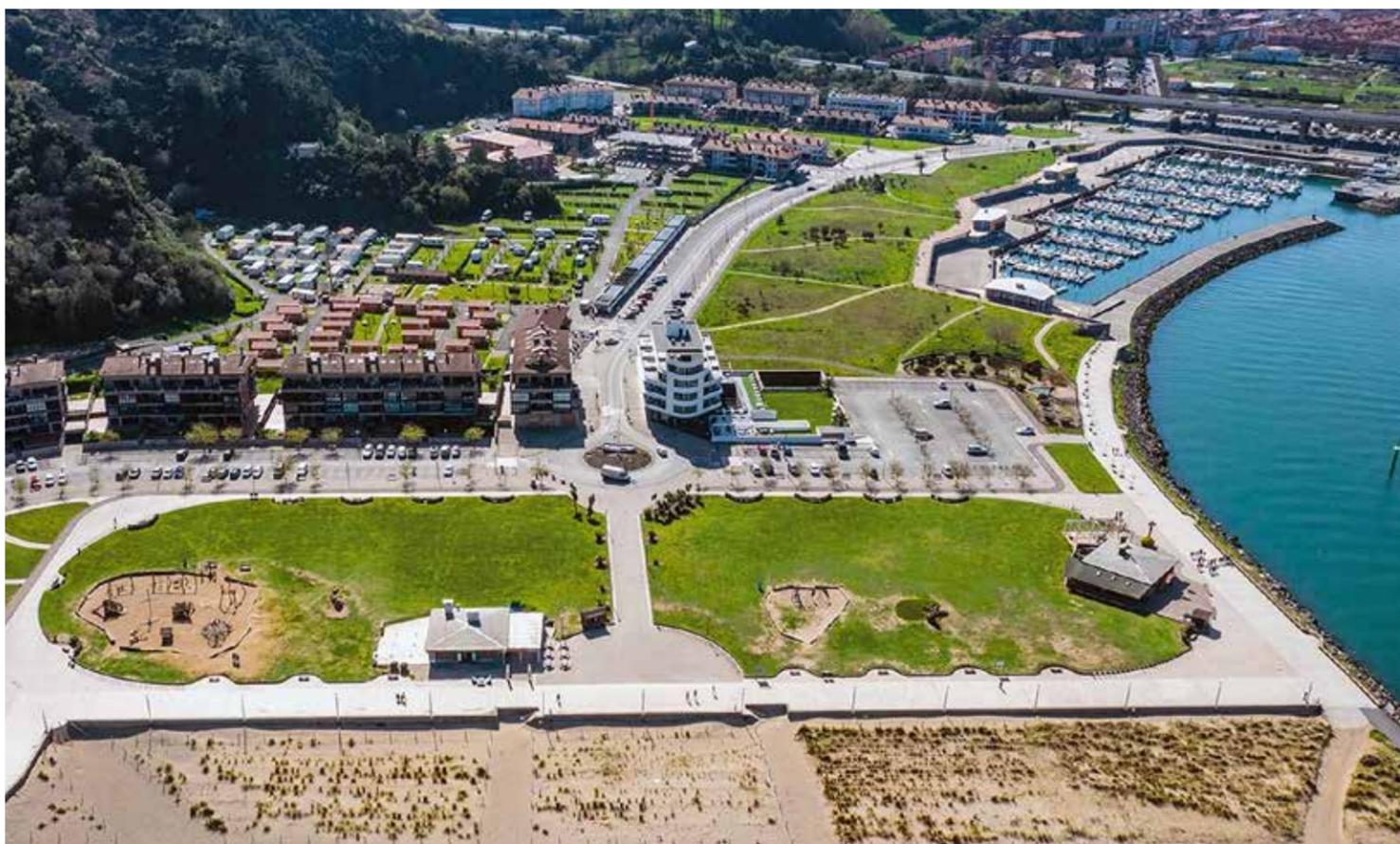
chercher de l'eau s'ils n'en ont pas besoin. » Les campeurs qui séjournent dans un hébergement au Camping Orio doivent garder leurs serviettes plus longtemps. « Pour économiser l'eau, nous avons décidé de ne plus laver quotidiennement les serviettes et les draps. Désormais, ils sont lavés tous les cinq jours et nous économisons ainsi beaucoup d'eau. »

### Une piscine moins profonde

Ces dernières années, l'équipe du Camping Orio s'est concentrée sur les énergies durables. À court terme, la piscine va subir quelques transformations pour intégrer des mesures d'économie d'eau. « Nous aimerions déplacer la piscine et utiliser de l'eau salée plutôt que du chlore. La profondeur de la piscine passera aussi de 1,80 mètre à 1,40 mètre. Avec ces transformations, nous espérons économiser beaucoup d'eau. Nous allons également installer des panneaux un peu partout dans le camping pour inciter les campeurs à ne pas gaspiller l'eau », explique J. Olascoaga.

### Et l'eau de mer devient potable

Comme nous l'avons évoqué, le manque d'eau ne touche pas seulement le sud de l'Europe. La Suède en souffre aussi. Le gouvernement suédois a plusieurs fois dû prendre des mesures en période de sécheresse. Des mesures qui ne posent toutefois aucun problème au Landöns Camping. M. Valette, la propriétaire, nous explique qu'ils puisent leur eau dans la mer depuis 2015. « Nous disposons d'un important système de filtration qui retire le sel de l'eau. Nous avons donc une réserve inépuisable d'eau potable, que nous utilisons partout sur le camping. » Avant 2015, le camping était raccordé à une nappe phréatique, mais elle a commencé à se fissurer. Le risque que l'eau de mer atteigne le puits était considérable, et les propriétaires ont donc cherché une autre solution. Solution qui s'est avérée être un système de filtration. « La machine est installée dans un espace d'environ 15 m<sup>2</sup> et pompe directement l'eau dans la mer. Cette eau est filtrée plusieurs fois. Pour nous, l'eau n'est pas un problème. » Pour le Landöns camping, ce système est une solution idéale face au manque d'eau. Mais l'eau est tout sauf gratuite. L'investissement pour ce système de filtration était énorme, et le prix de l'électricité a augmenté. « Nous avons surtout souffert de la hausse du prix de l'énergie. Mais avoir de l'eau de cette façon est notre seule option », explique M. Valette.



Pour économiser l'eau, le Camping Orio va bientôt transformer sa piscine. Le sel va remplacer le chlore, et la profondeur passera de 1,80 mètre à 1,40 mètre.

# Europe ne peut plus être ignorée »



Par souci d'économie d'eau, le Camping Gran Sol a installé des douches avec bouton-pression l'année dernière.

## Réutiliser l'eau

G. Simons ne pense d'ailleurs pas que tous les campings situés sur la côte ou au bord d'un grand lac choisiront ce type de système de filtration, comme le Landöns Camping l'a fait. « L'un des endroits où ces systèmes sont utilisés à grande échelle, c'est à Malte. Là-bas, une grande partie de l'eau distribuée provient de la mer. Bien sûr, un tel système représente un gros investissement et consomme beaucoup d'énergie. Pour que ce système soit rentable, je pense qu'il faut un certain format de camping et une très grande consommation d'eau.

Pour G. Simons, une solution plus réaliste serait la réutilisation de l'eau. « Par exemple, utiliser l'eau de la piscine pour les toilettes. Ou utiliser l'eau froide pour arroser les plantes. Se pose bien sûr la question de la qualité de l'eau. » G. Simons conseille aussi de construire une retenue pour les périodes sèches. « Il est possible de stocker l'eau dans un grand réservoir ou un puits pour l'utiliser en période sèche. Dans ce cas, veillez à bien couvrir le réservoir, par exemple avec une bâche. Il serait dommage que l'eau s'évapore et que vous ne puissiez plus l'utiliser. »

## Prise de conscience

Le campeur doit aussi adapter son comportement pour limiter la consommation d'eau au camping. Tout commence par une prise de conscience. Utilisez de l'eau uniquement si c'est vraiment nécessaire, et ne restez pas trop longtemps sous la douche. Les

trois propriétaires de camping essaient d'éveiller les consciences avec des affiches. « Mettre des affiches avec ce type de messages n'est pas nouveau. Le gaspillage de l'eau a toujours été un fléau. Nous avons simplement rajouté quelques affiches. » Des efforts qui ne portent pas encore leurs fruits. J. Olascoaga estime que tout est une question de prix. « Aujourd'hui, l'eau coûte relativement peu cher, et c'est, d'après moi, l'un des problèmes. Puisqu'elle ne coûte pas cher, les gens ne font pas attention. » M. Valette constate également l'influence du prix. « Dans

notre camping, les douches sont gratuites et illimitées, et c'est exceptionnel en Suède. Nous voyons souvent des campeurs rester une demi-heure sous la douche, puisque de toute façon, cela ne coûte rien. Je trouve cette attitude vraiment dommage, et nous envisageons d'équiper les douches de chronomètres pour éviter ce genre de situation. » Il semblerait que les campeurs changeront véritablement leur attitude uniquement si on touche à leur portefeuille. Dans certains pays européens, le prix de l'eau a déjà fortement augmenté, c'est donc vraisemblablement

une question de temps. Il reste toutefois quasiment impossible de mesurer la consommation de chaque campeur pour une facturation plus individualisée. Certains campings, comme le Camping Gran Sol, réfléchissent néanmoins à mesurer la consommation par mobilhome. « Et à appliquer une sanction si la consommation est vraiment excessive », prévient A. Canal.

## Perspectives

FutureWater utilise de nombreux modèles de prédiction qui visent à estimer l'évolution du climat à long terme. « Nous observons

les modèles de précipitations et les températures. C'est peut-être une évidence, mais cette question restera d'actualité dans les prochaines années », alerte G. Simons.

D'après lui, il est donc indispensable de se pencher sérieusement sur la question et d'investir dans des solutions. « C'est le cas pour les autorités et provinces, mais aussi pour les propriétaires de camping. Nous avons tendance à regarder la situation des dix dernières années et à nous demander s'il vaut la peine d'investir. Mais il faudra en fait observer les tendances et se demander quelle serait la situation dans dix ou vingt ans si rien ne change. C'est une autre façon de réfléchir, peut-être pas la plus simple, mais c'est la réalité. D'après les estimations, les fortes pluies et les sécheresses prolongées vont devenir plus habituelles. Ce sera une nouvelle réalité pour de nombreuses régions d'Europe. » Pour les campings en bord de mer, G. Simons recommande également de réfléchir à l'élévation du niveau de la mer et à ses conséquences sur le camping.

## Se faire accompagner

Puisque chaque région est différente, G. Simons ne peut pas donner beaucoup de conseils qui s'appliqueraient à tous les campings sans distinction. La localisation du camping détermine l'utilité des mesures. « Si vous souhaitez entamer une réflexion profonde de la gestion de l'eau au camping, la meilleure chose à faire est de vous rapprocher de l'organisme de gestion de l'eau de votre région. Ils pourront vous aider, et vous donner des conseils adaptés à votre camping », explique G. Simons.



En Suède, le Landöns Camping est situé en bord de mer et dispose d'un système de filtration et de dessalage qui transforme l'eau de mer en eau douce.

# Un anniversaire spécial

En 2024, les inspecteurs ACSI prendront la route pour la 60e fois.

**La base de la stratégie d'ACSI se compose toujours des informations objectives et fiables collectées sur les campings par l'équipe d'inspection ACSI. En 2024, cette équipe prendra la route pour la 60e fois.**

## Retour sur les origines

Le lancement de la saison d'inspection 2024 est donc très spécial. Pour ACSI, mais aussi surtout pour Ramon van Reine, le directeur. Son père, Ed van Reine, a fondé l'entreprise avec l'idée de permettre à d'autres campeurs de partir bien préparés. C'est ainsi qu'il a décidé de cartographier et de rassembler

les informations sur les campings. Cela permettait notamment d'éviter qu'un campeur trouve porte close. La base des guides de camping ACSI verts était née.

## Les inspecteurs ACSI

Si le tout premier guide de camping regroupait 55 campings, aujourd'hui, pas moins de 10 000 campings européens sont inspectés. L'équipe d'inspecteurs ACSI s'est également bien développée. Au début, ils n'étaient que quelques inspecteurs (alors appelés sélectionneurs), alors qu'en 2024, l'équipe se compose d'environ 350 inspecteurs.

## Le 60e guide

Les informations que les inspecteurs collecteront la saison prochaine seront utilisées pour la 60e édition du guide de camping, un événement très spécial. Bien sûr, beaucoup de choses ont changé et se sont modernisées au fil des ans, mais l'esprit d'origine reste inchangé.



## Les guides de camping ACSI restent la référence



ACSI  
Campingführer  
Europa 2023  
Halwag |  
9783828310391



ACSI  
CampingCard &  
Stellplatzführer  
2023  
Halwag |  
9783828310414



ADAC  
CampingCard  
& Nordeuropa  
2023  
ADAC Reisführer  
ein imprint von  
gräfe und unzer  
verlag gmbh |  
9783986450281



ADAC  
Campingführer  
Sudeuropa 2023  
ADAC Reisführer  
ein imprint von  
gräfe und unzer  
verlag gmbh |  
9783986450298



ACSI  
Campingführer  
Deutschland  
2023  
Halwag |  
9783828310407

**Les guides de camping ACSI sont désormais proposés dans 21 pays en Europe. Pour de nombreux campeurs, les guides restent la solution idéale pour trouver leur camping ou aire camping-car favori.**

## Pour les campeurs

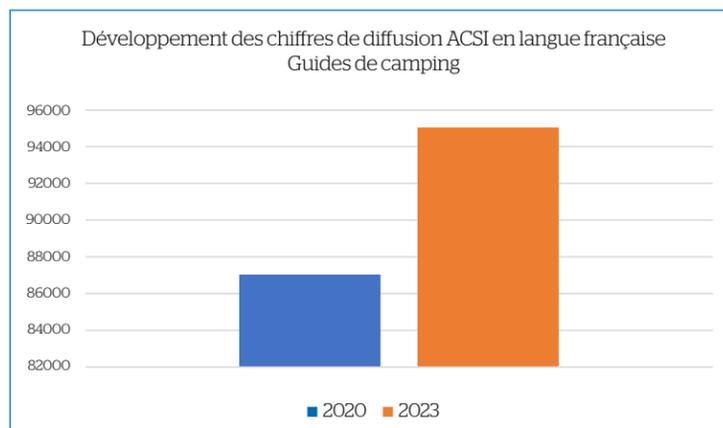
ACSI juge essentiel d'être présente là où les campeurs se préparent pour leurs vacances. Les guides de camping sont donc vendus par le biais de plusieurs canaux. Il s'agit par exemple de canaux propres, comme la Boutique en ligne ACSI. Les guides sont également disponibles dans les librairies, chez des commerçants au détail, chez des éditeurs de magazines de camping, des distributeurs de caravane et de camping-car ainsi que divers clubs de camping.

## Chef de file du marché allemand

Sur le marché allemand de la librairie, ACSI renforce cette année encore sa position. Les derniers chiffres de Media Control montrent que trois titres d'ACSI se classent parmi les 5 meilleures ventes.

## Croissance en France

En France aussi, la popularité des guides de camping ACSI augmente. ACSI y est active avec les éditions CampingCard ACSI et ACSI CampingCard & Aires camping-cars.



## Rendez visite à ACSI sur plusieurs salons

Le Caravan Salon de Düsseldorf marque traditionnellement le coup d'envoi de la saison des salons. ACSI y était, et sera également présente sur plusieurs salons à destination du grand public ou des professionnels dans les prochains mois.

Les salons à destination des professionnels sont l'occasion idéale de présenter de nouveaux produits et services. Par exemple l'appli Camping Comfort et la CampingCard ACSI Numérique. Bien sûr, ACSI est présente sur les deux types de salons pour entrer en contact avec les campeurs, les campings et les autres professionnels de l'industrie.

ACSI participera notamment à ces salons :

### Salon Atlantica

10 au 13 octobre | Niort | France

### Sun Beach&Outdoor

11 au 13 octobre | Rimini | Italie

### Sett Trade Fair

7 au 9 novembre | Montpellier | France

### Norddeutscher Campingtag

7 au 8 décembre | Wolfsburg | Allemagne

Vous trouverez une liste des salons auxquels ACSI participe sur : [www.acsi.eu/salons](http://www.acsi.eu/salons)

## Une saison réussie pour ACSI Touroperating

**Le tour-opérateur Suncamp et le spécialiste des séjours organisés en camping ACSI Kampeerreizen enregistrent une belle année 2023. Le taux d'occupation des hébergements SunLodge était particulièrement positif.**

### Un bon début pour Suncamp

Pour Suncamp, le début de la saison a été très profitable. Au mois de janvier, le nombre de réservations était 20 % plus élevé qu'à la saison précédente. Même si la croissance s'est ensuite stabilisée, avec moins de réservations de dernière minute qu'à la saison précédente, Suncamp a enregistré une belle saison. L'une des réussites principales était le taux d'occupation des hébergements SunLodge en saison, qui affichaient complet. Des chiffres qui illustrent la confiance et la satisfaction des campeurs.

### La popularité des séjours organisés au camping

ACSI Kampeerreizen dresse le bilan d'une année réussie, avec une augmentation du chiffre d'affaires

de 30 %. Le nombre de réservations a atteint un niveau 15 % supérieur à 2022. L'innovation et le développement de produit sont les deux piliers majeurs de cette réussite. En raison de l'intérêt croissant pour les séjours organisés au camping, deux journées d'information seront prévues cette année.

### La popularité d'ACSI

Kampeerreizen se constate également avec le programme télévisé néerlandais « We zijn er Bijna! ». Cette année, le programme suivra des participants à un séjour organisé au camping en Corse et en Sardaigne. Le programme devrait capter environ 2 millions de spectateurs par épisode.

En outre, après que l'un des autres acteurs du marché des séjours organisés au camping (l'ANWB aux Pays-Bas) a décidé d'arrêter de proposer ce service, ACSI Kampeerreizen a pu embaucher plusieurs nouveaux accompagnateurs.

## Les actualités en bref

### Abonnements à l'appli ACSI Campings Europe

ACSI a renouvelé le concept de l'appli ACSI Campings Europe. Désormais, les campeurs peuvent souscrire un abonnement qui leur offre un accès illimité à toutes les informations sur les campings et les aires camping-cars dans l'appli. Il existe trois types d'abonnement : mensuel, trimestriel et annuel. Il n'est donc plus nécessaire d'acheter plusieurs groupes de pays, mais pour économiser de l'espace de stockage sur l'appareil, les informations peuvent néanmoins être téléchargées par groupe de pays.

### L'Albanie et le Monténégro repris dans les guides de camping

En 2023, les inspecteurs ACSI ont pour la première fois visité des campings en Albanie et au Monténégro, qui seront repris dans les guides de camping ACSI. Ces nouveautés ouvrent des portes aux campeurs qui cherchent l'aventure et l'originalité. Ils pourront ainsi découvrir les splendides parcs naturels de l'Albanie, sa longue côte et son riche passé. Ou opter pour les somptueux parcs nationaux, les sites culturels et les magnifiques plages du Monténégro. Les campeurs qui aiment la Grèce trouveront également des nouveautés.



### Cher propriétaire ou gérant de camping,

La saison 2023 de camping n'est pas encore tout à fait terminée, mais nous pouvons déjà affirmer une chose : le camping a toujours

la cote. L'ECF a récemment calculé que le nombre de caravanes et de camping-cars en Europe a augmenté de 1,1 million entre 2017 et 2022. Cette tendance était très nette cet été. Pour les séjours en saison surtout, il était crucial

dans de nombreux campings de réserver son emplacement très tôt.

La demande en emplacements libres restera forte pour les prochaines années. Pourtant, de nombreux campings adoptent une stratégie inverse, dans laquelle les emplacements laissent leur place aux hébergements en location. On comprend pourquoi : le camping devient le lieu de vacances idéal pour un groupe toujours plus important de personnes qui ne disposent pas d'équipement de camping. En pages 6 et 7, vous pourrez lire un article sur ce dilemme.

Cet été, les conséquences du changement climatique se sont également fait sentir. Certaines régions d'Europe ont subi de graves incendies et de fortes vagues de chaleur, avec des températures dépassant régulièrement les quarante degrés.

À l'inverse, d'autres pays ont fait face à d'énormes inondations causées par de fortes pluies, ou bien à des averses de grêle qui ont provoqué beaucoup de dégâts. L'influence de ces événements naturels sur les déplacements des campeurs n'est pas encore claire, mais cette situation m'inquiète.

Dans un autre registre, ACSI a vu quelques évolutions intéressantes. Depuis le mois de janvier, les premiers campeurs prennent la route avec la version numérique de la CampingCard ACSI. Une étape palpitante, mais logique dans notre société numérique. De nombreux campeurs souhaitent utiliser la version numérique de la CampingCard ACSI, et je suis convaincu qu'elle apportera une valeur ajoutée aux campings. Pour en savoir plus sur ce projet, rendez-vous en page 13. Récemment, ACSI a reçu la visite du Dr. Xavier Font. Il a donné une présentation sur

le marketing lié à la durabilité et sur la rétention des campeurs. En pages 10 et 11, nous avons repris quelques-uns de ses précieux conseils, qui vous seront peut-être utiles.

Je vous souhaite également une très belle fin de saison de camping, et j'ai hâte d'être à 2024.

Ramon van Reine  
PDG d'ACSI

## La France loin devant

### Les campeurs réservent de plus en plus à l'avance

ACSI camping.info Booking, la plateforme lancée conjointement par ACSI et camping.info a enregistré une croissance du nombre de réservations en 2023. Réserver tôt s'est avéré être la tendance. En 2023, la moyenne était de réserver au moins 41 jours avant le départ. L'année précédente, c'était 35 jours.

#### Augmentation des réservations

Pour ACSI et camping.info, le nombre de visites sur les sites web a augmenté. Le nombre de réservations aussi. Jusqu'à la mi-mars 2023, nous avons enregistré 2,5 fois plus de réservations qu'à la même période en 2022. De nombreux campings étaient complets, ce qui explique que ce chiffre a baissé à 1,3, pour repartir à la hausse à partir de début juin.

> Voir graphique 1

#### Les Britanniques sont de retour

L'augmentation des réservations s'observe dans de nombreux pays européens. Logiquement, la majorité des réservations proviennent des Pays-Bas et d'Allemagne, mais les réservations depuis d'autres pays augmentent également. C'est surtout le cas pour les réservations depuis la Grande-Bretagne, la France et l'Autriche.

> Voir graphique 2

Les chiffres du graphique 2 ne montrent pas les réservations CampingCard ACSI, c'est-à-dire les réservations des campeurs qui partent hors saison avec la carte de réduction CampingCard ACSI. Si l'on ajoute ces réservations, on constate le retour des Britanniques dans le trio de tête. Avec une part de près

de 21 %, ils talonnent l'Allemagne (22,3 %) et les Pays-Bas (40,9 %).

#### Destinations populaires

La France est de loin la destination de camping la plus populaire. Sa part a même augmenté. La part de l'Italie a légèrement baissé, mais le pays conserve largement sa deuxième place. L'augmentation la plus notable était en Croatie, en Pologne, en Suède et en Grande-Bretagne. En ce qui concerne le montant moyen de réservation, le top 3 est très différent. On y retrouve la Croatie, l'Italie et l'Espagne. L'explication réside dans la distance entre ces pays et les Pays-Bas et l'Allemagne, raison pour laquelle les séjours réservés sont souvent plus longs. On trouve aussi de nombreux hébergements en location dans ces pays.

> Voir graphique 3

#### Nouveaux développements

ACSI camping.info Booking se concentre toujours sur la croissance. L'objectif est d'être une plateforme de réservation attractive pour tous les types de campeurs. Du camping de base à l'hébergement de luxe, et des pays très populaires aux destinations les plus isolées. ACSI et camping.info consacrent donc beaucoup d'énergie au développement de l'offre de camping.

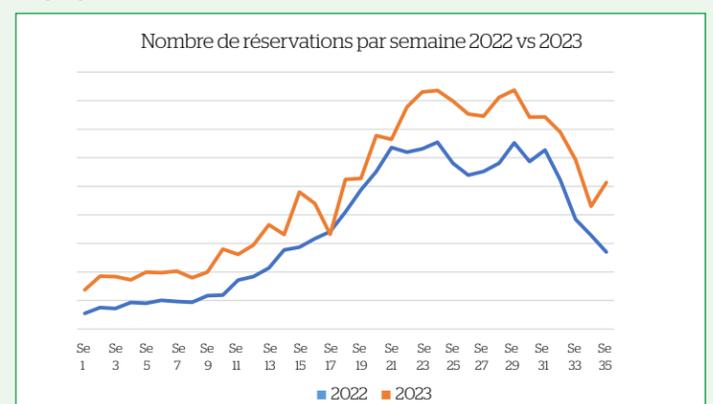
L'un des outils pour atteindre cet objectif est de simplifier l'adhésion des campings. Nous avons donc travaillé à des associations avec plusieurs PMS et continuons de les développer.

#### Des associations sont possibles avec les PMS suivants :

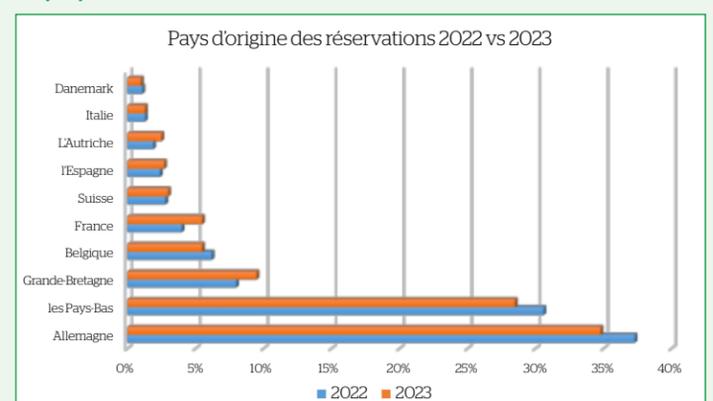
- BookingExpert
- Booking Experts
- C1: Manager
- Campgest
- Camping.care
- Code One
- CompuCamp
- Easycamp
- eSeason
- EveryOffice
- Gastmanager
- Master Camping
- Naxi Gestion
- Newyse
- Phobs
- Pod.camp
- Qenner
- RCS Enterprise
- Recranet
- Resalys
- RoomCloud
- Secureholiday
- Tommy
- Tourist 2008
- Unicamp
- Vertical Booking

Vous pouvez demander un aperçu complet de toutes les associations à l'adresse [sales@acsi.eu](mailto:sales@acsi.eu).

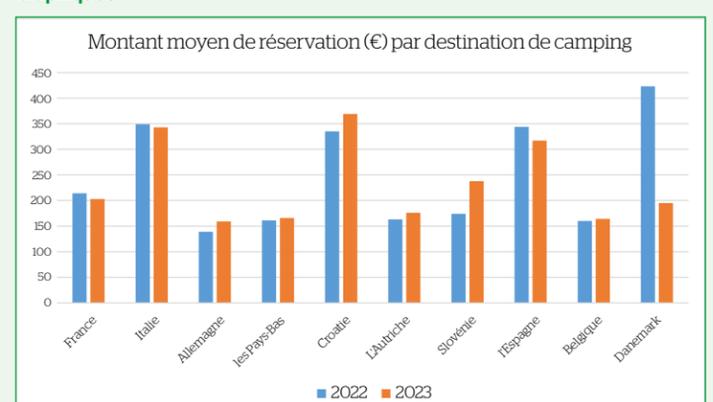
Graphique 1



Graphique 2



Graphique 3



# Le nombre d'emplacements

Le succès du camping est évident. Les vacanciers avec, mais aussi de plus en plus souvent sans équipement de camping choisissent le camping. Les campings s'adaptent donc en proposant une gamme de plus en plus variée d'hébergements en location. Les emplacements traditionnels sont aussi généralement plus grands et plus confortables qu'auparavant. ACSI a analysé les chiffres de cette tendance et voit apparaître une situation étonnante : alors que la demande en emplacements augmente, leur quantité diminue.

Chaque année, ACSI étudie les chiffres de près de 10 000 campings dans toute l'Europe. L'entreprise est ainsi en mesure d'observer l'évolution du nombre d'emplacements (voir encadré). Si l'on regarde les chiffres, on constate que le nombre moyen d'emplacements par camping baisse, alors que le nombre de caravanes et de camping-cars augmente. La différence entre 2017 et 2023 est la plus marquée dans les pays du sud, comme la Croatie, l'Italie, le Portugal, la Hongrie, la Slovaquie. Les pays scandinaves et les pays du centre et du nord-ouest de l'Europe montrent une autre réalité.

## De plus en plus d'équipements de camping

Les ventes de camping-cars et de caravanes sont un facteur essentiel de cette situation. L'ECF (European Caravan Federation) a calculé qu'en Europe, on comptait 6,3 millions de camping-cars et de caravanes en 2022. En 2017, ce chiffre était de 5,2 millions. En cinq ans, ce chiffre a donc augmenté de 1,1 million. La pandémie du Covid a fait exploser la popularité du camping. La demande en caravanes et en camping-cars était si forte qu'un délai de livraison de près d'un an était devenu tout à fait normal.

## La caravane pliante, une bonne alternative

Les chiffres de l'ECF montrent que la croissance semble se stabiliser légèrement et que les délais d'attente diminuent. Toutefois, les ventes sont toujours très bonnes.

Et pas seulement celles des caravanes et des camping-cars. Les caravanes pliantes ont de plus en plus la cote. Ce succès grandissant s'explique par l'arrivée sur le marché de voitures de traction électriques. Pour ce type de véhicules, la caravane pliante est une bonne alternative à la caravane traditionnelle.

## Nouveaux campeurs

Si les campeurs qui disposent d'un équipement de camping cherchent en toute logique des emplacements libres, le marché se compose aussi d'un autre groupe. Un groupe constitué de vacanciers qui adorent l'ambiance et les infrastructures du camping, mais attendent plus de confort que les campeurs traditionnels. Ce type de campeurs est de plus en plus courant, et ils préfèrent généralement les hébergements en location.

## Des hébergements au lieu des emplacements

Ces hébergements sont souvent entièrement équipés, ce qui permet aux vacanciers d'emporter moins d'affaires. De nombreux hébergements disposent de leurs propres sanitaires, un avantage très apprécié. De cette façon, les campeurs profitent des avantages de la vie en extérieur au camping, tout en bénéficiant d'un grand confort. Cela permet à de nouveaux groupes cibles de découvrir ce type de vacances et le camping. De nombreux campings surfent sur cette vague et proposent un plus grand nombre d'hébergements en location. De plus en



Le camping en hébergement, comme dans ces grands fûts au Mosel-Islands Camping, est de plus en plus populaire.

plus, les caravanes résidentielles, chalets, tentes glamping et autres bungalows remplacent les emplacements traditionnels.

## Une saison plus longue

Pour les campings, les hébergements offrent au moins un autre avantage. Puisqu'ils sont entièrement équipés, la saison de camping est prolongée. Grâce au chauffage, à la climatisation et aux infrastructures comme des aires de jeu couvertes et des piscines, le camping reste attractif toute l'année. Si la météo est défavorable, les hébergements restent confortables.

## Emplacement XL

D'une part, on observe donc que les hébergements remplacent petit à petit les emplacements. D'autre

part, la taille des emplacements augmente elle aussi. Sur la même surface, un camping peut donc installer moins d'emplacements. L'augmentation de la superficie s'explique par deux éléments : les équipements de camping sont de plus en plus grands, et les campeurs attendent plus d'intimité et de luxe sur leur emplacement. Les sanitaires privés en sont un bon exemple, et de plus en plus d'emplacements en sont équipés.

## Le succès du camping-car

Et puis, n'oublions pas le succès du camping-car. Leur taille augmente aussi, et ce groupe de campeurs a d'autres attentes. Le terrain, de préférence dur, est très important, tout comme l'arrivée et l'évacuation d'eau. Tous ces éléments

jouent sur la manière dont le camping organise son terrain.

## Dilemmes

Avec ces évolutions, les campings sont parfois confrontés à des dilemmes. Sur quel groupe de campeurs diriger son attention ? Est-il possible de réunir sur un seul camping tous les types de campeurs ? Certains campings tirent leur épingle du jeu en proposant justement uniquement des emplacements, ou en consacrant certaines zones de leur terrain au « camping naturel ». En effet, le retour aux bases du camping et le lien avec la nature sont aussi des tendances fortes. Là où un camping verra ce développement comme une menace ou un problème, un autre camping saisira cette opportunité pour évoluer.



En Norvège, au Lone Camping A/S, les hébergements et emplacements de camping sont mélangés.

# par camping à la baisse

## La tendance en image

Les graphiques suivants illustrent bien les évolutions du secteur. D'une part, le nombre d'équipements de camping augmente, alors que d'autre part, le nombre moyen d'emplacements par camping diminue. Si l'on étudie les chiffres par pays, les différences sont plus notables.

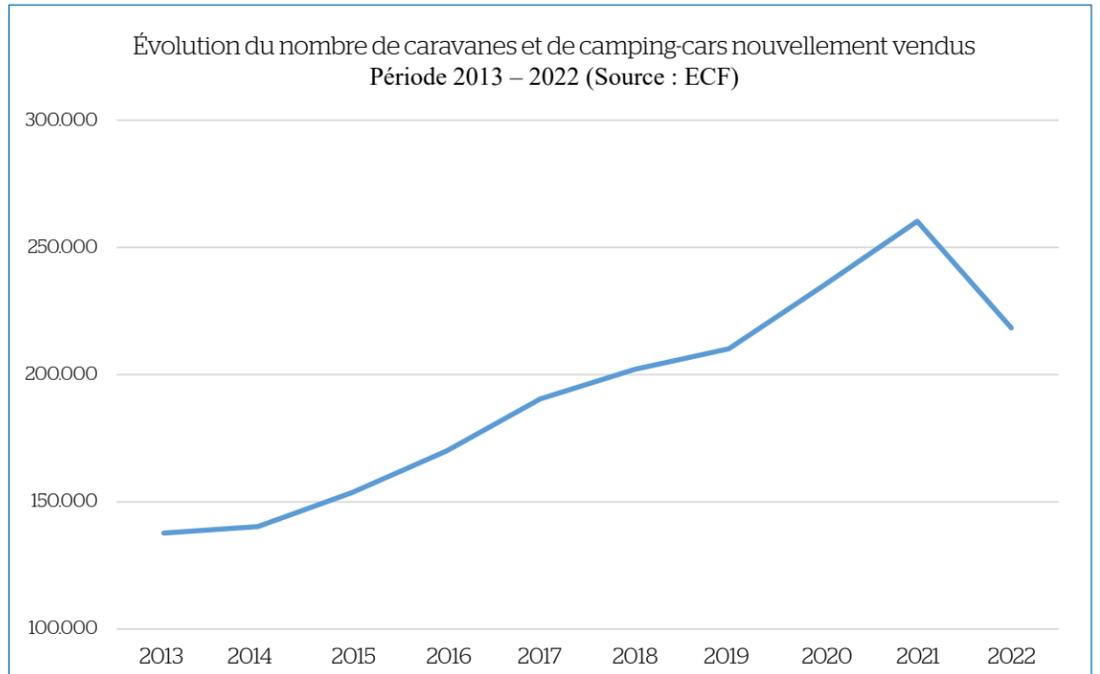
Le **graphique 1** montre l'évolution des ventes de caravanes et de camping-cars neufs (source : ECF). Des chiffres qu'il faut donc ajouter aux équipements de camping existants, faisant continuellement grimper le chiffre total. L'ECF a récemment calculé que le nombre de caravanes et de camping-cars en Europe a augmenté de 1,1 million entre 2017 et 2022.

On peut donc en déduire que les campeurs achètent une nouvelle caravane ou un nouveau camping-car pour plus qu'un usage unique. En outre, un autre marché de modèles d'occasion se développe et fait les affaires des plateformes de location. Ces prochaines années, la demande en emplacements au camping continuera donc d'augmenter.

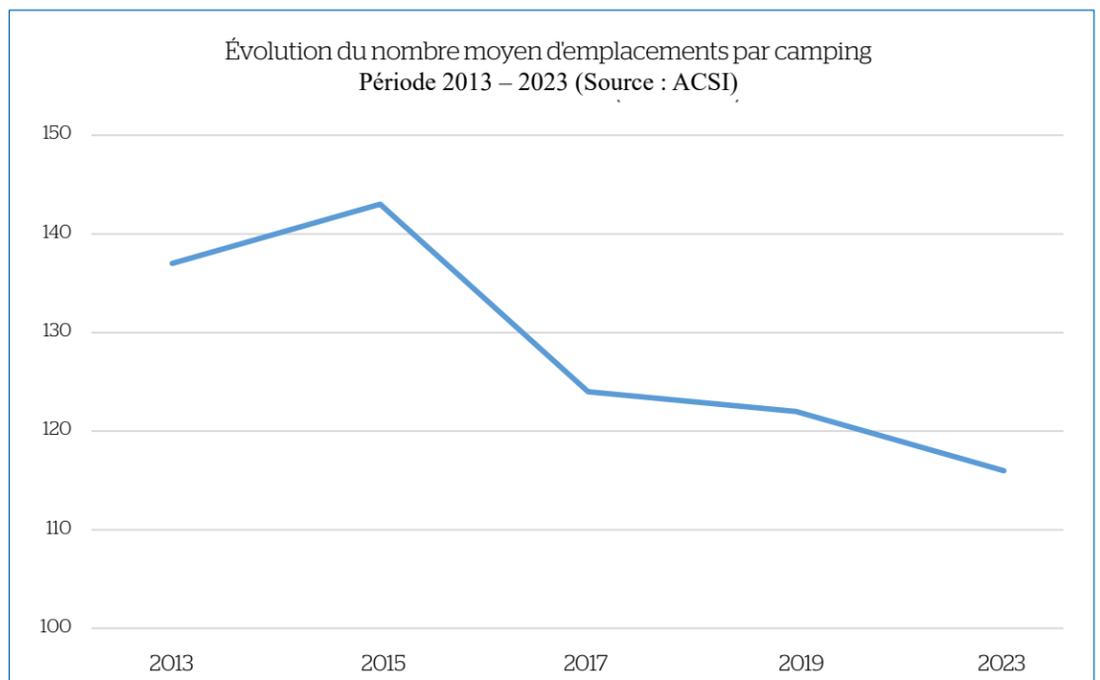
Le **graphique 2** montre que les campings ne s'alignent pas à cette tendance. Les données reprises dans ces graphiques proviennent des données ACSI sur les campings. Par rapport à 2013, le nombre moyen d'emplacements par camping a fortement chuté. Ces dernières années, on constate une certaine stabilisation, mais le niveau de 2013 à 2015 est encore bien loin.

Le **graphique 3** montre une tendance similaire, mais par pays de camping. Ce graphique met donc en évidence les différences à travers le continent européen. Bien que peu de pays affichent un nombre moyen d'emplacements en 2023 plus élevé qu'en 2013, la baisse semble plus forte dans certaines régions d'Europe. La baisse est notamment très forte dans le sud et dans le centre de l'Europe, comme en Croatie, en Italie, en Slovénie et au Portugal. Les pays plus au nord, comme la Belgique, le Danemark et l'Allemagne connaissant une situation plus stable.

L'une des raisons à la baisse du nombre d'emplacements est que les campings consacrent de plus en plus d'espace aux hébergements en location. C'est compréhensible, car la demande pour ces hébergements augmente aussi, et ils permettent une meilleure marge. Inversement, les campeurs qui cherchent un emplacement traditionnel se trouvent de plus en plus souvent dans une situation complexe.



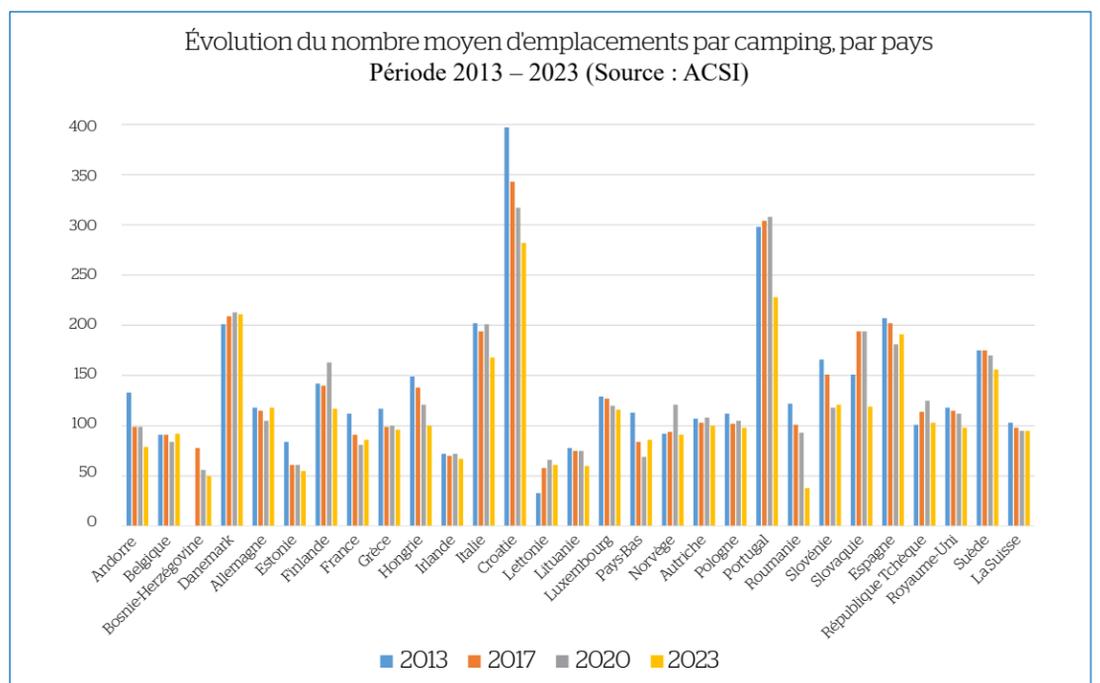
Graphique 1



Graphique 2



Le camping Ferienpark Perlsee s'adresse principalement aux campeurs touristiques.



Graphique 3

Les campeurs peuvent voter jusqu'au 15 janvier 2024

# En 2024, les ACSI Awards remettent



Les ACSI Awards sont désormais indissociables du secteur du camping. En 2024, ACSI distribuera pour la troisième fois ces prix très convoités. Les votes seront ouverts en ligne dès le vendredi 15 septembre, et les campeurs de toute l'Europe auront alors jusqu'au 15 janvier 2024 inclus pour voter pour leur camping favori dans plusieurs catégories. Les ACSI Awards sont une chance incroyable pour les campings d'être mis à l'honneur.

Le campeur peut voter dans neuf catégories, par exemple « Plus belle piscine de camping », « Meilleur restaurant de camping » ou « Meilleur camping pour les enfants ». Nouveauté cette année, les catégories « Meilleur camping pour le vélo » et « Meilleur camping pour la randonnée. Des ACSI Awards sont également remis dans les catégories « Meilleur camping » et « Meilleur petit camping ». Les campeurs peuvent choisir trois catégories maximum par camping, celles où ils pensent que le camping se démarque.

#### Avantages pour les campings

Rempoter un ACSI Award présente de nombreux avantages pour un camping. Tout d'abord, c'est un honneur. Ce sont en effet les campeurs qui choisissent les gagnants. Un ACSI Award est une reconnaissance de la part des hôtes et témoigne du fait que les campeurs ont véritablement passé d'excellentes vacances dans le camping.

En plus, les campings récompensés sont mis en avant sur les sites web et applis d'ACSI. Ils gagnent donc en visibilité auprès des campeurs. Une icône spéciale affichée sur la page du camping indique directement aux visiteurs du site que le camping a remporté un ACSI Award. Les campeurs peuvent aussi chercher les lauréats grâce à un filtre.

Les campings récompensés sont nommés dans plusieurs publications d'ACSI. Par exemple dans un article de l'ACSI FreeLife

Magazine, la référence en matière de magazine sur le camping aux Pays-Bas. Une page web spéciale, reprenant tous les vainqueurs, sera également publiée. Cette page bénéficiera d'une promotion active via les canaux en ligne ACSI.

#### Prix en cristal et certificat

Les vainqueurs reçoivent un bel ACSI Award en cristal et un certificat. Deux éléments que le camping peut fièrement présenter à la réception. Tous les campeurs voient ainsi immédiatement que le camping a été récompensé d'un prestigieux ACSI Award.

#### Récolter des votes grâce au kit promotionnel

L'un des éléments essentiels des ACSI Awards est de motiver les campeurs à voter. Pour aider les campings, ACSI a récemment envoyé un kit promotionnel gratuit aux propriétaires de camping. Ce kit promotionnel comprend notamment une bannière à utiliser sur le site web, une publication et une vidéo qui peuvent être partagées sur les réseaux sociaux, ainsi qu'un flyer à afficher à la réception. Le QR code ci-dessous permet de télécharger le kit promotionnel.



Les campeurs peuvent voter du 15 septembre 2023 au 15 janvier 2024 sur [acsi.eu/awards](http://acsi.eu/awards). Les gagnants seront annoncés en mai 2024.

## Voici les catégories des ACSI Awards 2024

En 2024, des ACSI Awards seront remis dans les catégories suivantes. Pour les deux premières catégories, c'est le total des voix, toutes catégories confondues, qu'un camping recueille qui compte. Pour les neuf autres catégories, c'est le total des voix reçues dans la catégorie indiquée.

-  **Meilleur camping**  
Le camping qui a recueilli le plus de voix dans un pays.
-  **Meilleur petit camping**  
Petit camping (max. 50 emplacements) où le campeur peut profiter du calme de la nature.
-  **Meilleur camping pour enfants**  
Grâce aux structures de jeu et à l'animation fantastique, les enfants passeront des moments mémorables dans ce camping.
-  **La plus belle piscine de camping**  
Les campeurs adorent passer la journée au bord de cette fabuleuse piscine.
-  **Meilleur camping pour le vélo**  
Les alentours de ce camping se découvrent parfaitement à vélo.
-  **Les plus beaux emplacements**  
Ce camping est aux petits soins pour les camping-caristes. Les meilleurs emplacements et toutes les infrastructures à portée de main.
-  **Meilleur camping avec un chien**  
Ce camping accueille à bras ouverts nos fidèles compagnons. De vraies vacances, même pour votre chien.
-  **Camping le mieux situé**  
Ce camping est idéalement situé, près d'un bois, de l'eau, d'une ville ou des montagnes. L'emplacement est tout simplement parfait !
-  **Meilleur restaurant de camping**  
Les campeurs peuvent très bien manger au restaurant du camping. Les plats sont délicieux et le service impeccable.
-  **Camping avec les meilleurs sanitaires**  
Les sanitaires de ce camping se démarquent par leur propreté et leur modernité.
-  **Meilleur camping pour la randonnée**  
Les campeurs enfilent leurs chaussures de marche pour de magnifiques randonnées.

# les campings à l'honneur

## Retour sur : l'Acsi Awards Event à Altea, en Espagne

La remise de la plupart des ACSI Awards et des certificats est assurée par les inspecteurs ACSI. Néanmoins, chaque année, Ramon van Reine, PDG d'ACSI, prend la route pour remettre lui-même quelques prix. Cette fois, il s'est rendu avec Frank Jacobs, Business Developer, à Altea, en Espagne, pour remettre personnellement leur ACSI Award aux gagnants espagnols et portugais. Cette remise des prix festive a eu lieu le 23 mai. Tous les propriétaires de camping d'Espagne et du Portugal qui ont reçu un ACSI Award ont été invités. Même si la météo n'était pas au rendez-vous, l'événement a été une réussite, avec des présentations, un déjeuner complet, une jolie cérémonie et un apéritif final.



1



2



3



4



5



6



7

1. Mentions honorifiques Espagne - 2. Alejandro Gimenez et Ana Giménez du Playa Montroig Camping Resort avec Ramon et Sabine van Reine - 3. Ralph Heinze, Naomi Rigterink et Frank Jacobs - 4. Présentation de Ramon van Reine

5. Gagnants et mentions honorifiques au Portugal présents à l'événement - 6. Naomi Rigterink, Accountmanager Sales - 7. Pieter Melieste, Manager Touroperating

# Construire une stratégie

Xavier Font donne des conseils sur la durabilité, le taux d'occupation et la fidélisation des clients

**Durabilité, taux d'occupation hors saison et fidélisation des campeurs. Des sujets qui présentent actuellement un défi pour de nombreux propriétaires de camping. Comment adopter la bonne stratégie pour régler ce problème en tant que camping et comment l'intégrer dans vos politiques et votre marketing ? ACSI a rencontré Xavier Font, Professeur en marketing de la durabilité à l'Université de Surrey et rédacteur en chef d'un magazine sur le tourisme durable. En tant qu'expert du sujet, il partage ses conseils.**

## Durabilité : le pouvoir du marketing sincère

Dans notre société actuelle, la responsabilité sociale des entreprises et la durabilité sont deux concepts essentiels. Ils sont également indissociables de l'avenir de l'industrie du camping. X. Font le constate, mais prévient des dangers du « greenwashing », c'est-à-dire le fait de faire croire qu'une entreprise est plus vertueuse qu'elle ne l'est en réalité. « En 2023, les gens ne sont plus dupes, et ce jeu peut très vite se retourner contre vous », indique X. Font.

L'honnêteté est une meilleure solution. « La durabilité va bien plus loin que de simples paroles.

Il s'agit d'actions, et le mot-clé ici est la sincérité. Les vacanciers attendent de réels efforts des entreprises. En tant que propriétaire de camping, vous pouvez bien entendu mettre en place des initiatives en matière de durabilité et orienter votre stratégie marketing en conséquence. Mais faites-le uniquement avec l'intention réelle d'opérer un changement positif. »

« Chaque camping est unique », fait remarquer X. Font. « Un camping est établi dans un cadre bien spécifique, qui présente certaines opportunités. Le groupe cible peut aussi varier en fonction du camping. Vous devez donc déter-

miner individuellement quelles initiatives sont les plus adaptées et les plus réalistes. »

D'après X. Font, en tenant compte de ces conseils et de ces exemples, les campings peuvent intégrer la durabilité de façon sincère et efficace dans leur stratégie et dans leur communication à destination des campeurs. « Une attitude qui a un impact positif sur l'environnement, mais aussi sur votre réputation et sur la fidélité de vos campeurs. Réfléchir à la durabilité et renforcer les relations client sont deux processus dynamiques, qui exigent des mesures personnalisées et de la flexibilité », conclut X. Font.



Sur un marché local, les campeurs découvrent les produits de la région.

## Conseils en matière de durabilité

• **Transparence** : communiquez ouvertement et honnêtement sur les actions mises en place en matière de durabilité et sur les résultats obtenus. Vous pouvez aussi mettre l'accent sur les possibilités d'amélioration.

**Exemple** : dans les newsletters, sur les réseaux sociaux ou sur votre site web, publiez régulièrement des informations sur l'avancement des projets de durabilité. Il peut notamment s'agir de diminuer la consommation d'énergie, de réduire la quantité de déchets ou bien d'autres initiatives. Montrez où vous en êtes et ce que vous pouvez encore améliorer.

• **Formation** : éveillez les consciences sur les initiatives prises au camping en matière de durabilité. Auprès du personnel, mais aussi auprès des campeurs. Le partage de connaissances peut entraîner un changement positif des comportements.

**Exemple** : associez des activités éducatives aux animations pour enfants. Par exemple, au cours d'une animation, abordez des thèmes comme le recyclage, la protection de l'environnement et l'intérêt d'un cadre de vie sain.

• **Collaboration** : travaillez avec des communautés, des fournisseurs et des organismes locaux pour atteindre vos objectifs en matière de durabilité. Collaborer vous permettra non seulement de renforcer vos efforts d'amélioration, mais cela augmente aussi l'engagement de la population locale.

**Exemple** : travaillez avec des artistes locaux pour réaliser des œuvres d'art à partir de matériaux recyclés et exposez-les au camping. Cela témoigne de votre créativité et accentue l'importance de la réutilisation des matériaux. Sinon, vous pouvez aussi organiser des marchés locaux au camping et faire découvrir des produits locaux aux campeurs. Ils soutiennent ainsi l'économie locale et se sentent plus investis en faveur de la communauté.

## Rétention des campeurs : fidélisation et expériences uniques

L'une des raisons de se lancer dans la durabilité et de rendre la période hors saison plus attractive est de fidéliser les campeurs et de leur donner envie de revenir. X. Font appelle cela la « rétention des campeurs ». « Évidemment, votre objectif est que le camping ait une bonne image et que les campeurs se sentent

attachés à l'endroit. Si vous y parvenez, les campeurs auront tendance à revenir ou à recommander votre camping à d'autres campeurs. Pour atteindre cet objectif, il est crucial d'aller plus loin que les stratégies traditionnelles, et de vous concentrer sur la création d'expériences uniques et inoubliables pour les campeurs. »



Si les campeurs se sentent « connectés » au camping et à la région, ils ont tendance à revenir plus souvent.

# marketing plus solide

## Conseils pour améliorer le taux d'occupation hors saison

- **Réductions spéciales** : un classique qui fonctionne encore. Les réductions intéressantes donnent envie aux campeurs de réserver en dehors des périodes d'affluence. La CampingCard ACSI est d'ailleurs l'un des systèmes de réduction les plus plébiscités par les campeurs et les campings.
- **Événements** : des événements particuliers peuvent être organisés en fonction des centres d'intérêt des campeurs. La période hors saison est idéale pour ce type d'initiatives. La région connaît moins

d'affluence, et le camping a sans doute plus de temps à consacrer à l'organisation de ces événements. Pensez par exemple à des séjours placés sous le signe de la randonnée cycliste ou pédestre, des offres bien-être ou des ateliers de cuisine locale. Associez ces événements à des compléments comme le transport, les repas, des activités et des loisirs pour offrir au campeur une expérience optimale.

- **Activités complémentaires** : ce point suit la même tendance que les événements. Les campings

peuvent organiser des ateliers, des conférences ou des visites guidées pour mettre en avant la culture et la nature locales. De quoi encourager les vacanciers à partir hors saison et à profiter des expériences uniques, organisées uniquement à cette période. Pensez notamment à des activités saisonnières, comme la recherche de fleurs spécifiques ou la création de petits anges avec les feuilles tombées des arbres. Non seulement ces activités sont divertissantes, mais en plus

elles créent de l'émotion chez les vacanciers. L'hiver offre un tout autre expérience que l'été, de quoi imaginer des activités qui sont impossibles en été. Si en été les journées passent à une vitesse folle, en hiver, les vacanciers peuvent profiter des plaisirs simples, comme lire un bon bouquin au coin du feu avec un délicieux café. Le défi pour les propriétaires de camping est d'adapter leurs supports visuels et leur communication pour représenter ce changement.



Le Dr. Xavier Font est professeur à l'Université de Surrey, et expert en marketing de la durabilité et en expérience client. Il est l'un des experts ayant le plus de publications sur le tourisme durable, et a notamment conseillé plusieurs organismes européens, comme VisitEngland, Fáilte Ireland, het Wereldnatuurfonds et la Travel Foundation. X. Font a récemment rendu visite à ACSI et donné une conférence sur ce sujet.

### Occupation hors saison : jouer avec les saisons

Un deuxième aspect que X. Font traite souvent est l'amélioration du taux d'occupation hors saison. Les systèmes de réduction tels que CampingCard ACSI sont des outils essentiels pour attirer les campeurs même hors saison. Mais cela ne s'arrête pas là. Les campings peuvent aller plus loin pour rester attractifs hors saison. X. Font fait remarquer que chaque saison attire différents types de campeurs.

« Les campeurs qui partent hors saison ne sont pas de simples copies de campeurs en saison qui souhaiteraient simplement payer moins cher. Ils partent généralement pour vivre des expériences uniques, qui sont possibles uniquement hors saison. » X. Font illustre son propos avec un exemple qu'il rencontre souvent sur les sites web de campings. « Les sites web montrent souvent des photos ensoleillées,

au bord de la piscine, avec des campeurs en maillot de bain. Involontairement, vous créez une saisonnalité. Sans que vous en soyez forcément conscients, vous faites passer un message du type 'ne venez pas ici en octobre'.

Veillez donc bien à adapter les supports visuels de votre site web à la saison. » Le conseil de X. Font est donc de modifier régulièrement les photos. « Idéalement, il faut comparer le camping à un jardin. Si vous voulez en profiter toute l'année, vous allez planter des fleurs qui fleurissent à différents moments de l'année. Vous aurez ainsi toujours de belles choses à voir. »

Là aussi, il ne faut pas perdre de vue que chaque camping est unique et doit identifier ce qui lui convient le mieux. « N'ayez pas peur d'essayer », conseille X. Font. « La période hors saison est idéale, et en faisant des essais, vous apprendrez beaucoup.

Considérez la période hors saison comme une opportunité de remettre à profit le caractère et la polyvalence du camping. Mettez

en avant ce que les campeurs peuvent faire, voir, vivre et ressentir sur place. » L'objectif n'est pas seulement d'améliorer le taux

d'occupation. « Vous augmentez aussi l'engagement et la fidélité de vos campeurs, quelle que soit la saison, conclut X. Font.



La période hors saison se prête à des expériences uniques comme le camping sous la neige.

## Conseils en matière de rétention des campeurs et de fidélisation

- **Programmes de fidélité** : concevoir des programmes qui offrent des avantages uniques aux campeurs qui reviennent peut être une stratégie payante. Pensez par exemple à des tarifs spéciaux, des surclassements gratuits ou un accès exclusif à certaines infrastructures. Récompensez vos campeurs les plus fidèles en leur offrant par exemple la possibilité d'inviter d'autres personnes. Vous attirerez ainsi de nouveaux campeurs fidèles. Ou proposez un séjour plus long en signe de remerciement pour les campeurs qui viennent le plus souvent dans votre camping.

- **Approche individuelle** : des liens forts peuvent être tissés en témoignant d'un intérêt sincère pour les besoins individuels des campeurs. Envoyez par exemple un cadeau aux campeurs pour leur anniversaire. Vous pouvez aussi vous retrousser les manches et encourager activement les retours pour faire passer votre camping à la vitesse supérieure. De cette façon, les campeurs se sentent mis en valeur et appréciés.

- **Inclusion et diversité** : dépassez les stéréotypes et encouragez l'accueil de campeurs aux parcours

et histoires variés. Veillez par exemple à ce que votre terrain soit accessible aux personnes à mobilité réduite, et encouragez l'égalité et la diversité. Faites en sorte que tout le monde se sente le/la bienvenu(e) au camping. Vous ferez ainsi preuve de responsabilité sociale, mais cela vous ouvre également des portes. De plus en plus d'entreprises qui accordent une attention particulière à la diversité enregistrent une croissance importante.

- **Expériences uniques** : la création d'expériences uniques

joue un rôle essentiel dans la rétention des campeurs. Grâce à ces expériences, les campeurs décident de revenir ou de recommander le camping à des ami(e)s, des connaissances et d'autres campeurs. Organiser des soirées à thème, des aventures en plein air ou des événements culturels locaux peut vraiment valoir la peine. Communiquez sur ce sujet et montrez aux campeurs ce qui les attend. Vous pouvez aussi proposer des bons de réduction pour des activités, à utiliser lors d'une prochaine visite et ainsi augmenter l'engagement des campeurs.



# Faisons les présentations : l'équipe de vente ACSI

Les personnes qui effectuent le travail sont le moteur d'une entreprise. ACSI ne fait pas exception. Dans cette édition, nous accordons une attention particulière à l'équipe de vente ACSI. Une équipe dévouée, qui voit plus loin que les chiffres et les résultats. Le service constitue la base des relations durables avec les campings, les chaînes de camping et les agents. Chaque membre de l'équipe est responsable d'un ou plusieurs pays d'Europe.

Nom du représentant	Responsabilité :
Aris-Jan Bos	Pays-Bas
Dilek Özcan	Allemagne, Autriche, Pologne, République tchèque
Gianluca Sartori	Italie
Hanneke Eppink	Coordination retail
Hubertus Seyffardt	Allemagne, Suisse, Hongrie, Roumanie
Jeannette Kasberg	Royaume-Uni, Irlande, Albanie, Monténégro, Estonie, Lettonie, Lituanie, Slovaquie, Bosnie-Herzégovine, Grèce
Margriet Harteman	ACSI Freelife
Robin Schrier	Pays-Bas, Belgique, Luxembourg
Sandra Huizenga	Italie
Saskia Machielse	Pays-Bas, Chef d'équipe de vente
Vincent Smit	Allemagne, Suisse, Finlande, Norvège, Suède, Danemark, Croatie, Slovaquie



**Naomi Rigterink, 23 ans**

**Responsabilité :**  
France, Espagne, Portugal

**Depuis combien de temps travaillez-vous chez ACSI ?**  
Depuis mars 2021

**Pourquoi avez-vous rejoint ACSI ?**  
À l'origine, j'ai postulé pour une place au CCC, parce que je voulais travailler avec des langues. J'ai obtenu mon master en tourisme et en culture, donc je m'intéresse aussi au lien entre les langues et le tourisme.

**Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre poste chez ACSI ?**

J'aime particulièrement accompagner les inspecteurs. Dans ce rôle, je peux aider les autres à se développer et à apprendre. J'aime aussi travailler avec mes collègues et avec les inspecteurs sur un beau produit.

**Quel est votre équipement de camping favori ?**

Je campe toujours en tente. Quel est l'objet le plus étonnant que vous emmenez toujours en voyage ? Nous n'emportons jamais beaucoup.

**Destination de vacances favorite ?**

J'aime la France. Surtout le Lavardin, où ma mère habite. J'ai beaucoup campé en France, et je m'étonne toujours de la diversité de ce pays. Vraiment incroyable.

**Quelle serait votre plus grande priorité si vous aviez votre propre camping ?**

Mes priorités seraient le bien-être de mon personnel et de mes campeurs. Mais aussi créer un cadre chaleureux dans lequel tout le monde se sent bien. Pour l'aspect commercial et stratégique, je me ferais à l'expertise de Donovan.



**Donovan Herman, 31 ans**

**Responsabilité :**  
Responsable en chef des ventes France et Responsable commercial des ventes

**Depuis combien de temps travaillez-vous chez ACSI ?** Depuis septembre 2016.

**Pourquoi avez-vous rejoint ACSI ?**  
Le camping m'attirait énormément. J'ai même travaillé dans un camping avant de rejoindre ACSI.

**Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre poste chez ACSI ?**  
La diversité des tâches.

**Équipement de camping favori :**  
Tente

**Destination de vacances favorite :**  
France

**Quelle serait votre plus grande priorité si vous aviez votre propre camping ?**

Je me concentrerais sur la création d'une expérience de camping authentique. Mon objectif serait de proposer un environnement dans lequel les campeurs peuvent s'évader du tumulte du quotidien.

**Responsabilité :** France

**Depuis combien de temps travaillez-vous chez ACSI ?**  
Depuis mai 2022

**Pourquoi avez-vous rejoint ACSI ?**  
Je voulais travailler dans l'industrie du camping.

**Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre poste chez ACSI ?**  
Le contact avec les campings et les inspecteurs.

**Équipement de camping favori :** La tente, mais une tente plutôt confortable.

**Destination de vacances favorite :** Croatie.

**Quel est l'objet le plus étonnant que vous emmenez toujours en voyage ?** Un objet pour lancer des balles au chien.



**Maarten Brugge, 47 ans**

**Quelle serait votre plus grande priorité si vous aviez votre propre camping ?**

Je mettrais tout en œuvre pour créer un camping accueillant pour les chiens, par exemple avec des hébergements adaptés et une piscine pour les chiens.



**Hanneke Eppink, 43 ans**

**Responsabilité :** Coordinatrice distribution

**Depuis combien de temps travaillez-vous chez ACSI ?** Depuis septembre 2002

**Pourquoi avez-vous rejoint ACSI ?** C'est la première annonce que j'ai vue qui demandait de maîtrise autant de langues.

**Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre poste chez ACSI ?** Pouvoir travailler avec tant de clients différents en Europe.

**Quel est votre équipement de camping favori ?**

Au début, je ne campais pas. Depuis environ quinze ans, je vais camper avec ma famille. D'abord en tente, puis plus tard, en caravane pliante. C'est notre équipement favori. L'impression d'être en tente, sans devoir dormir à même le sol.

**Quel est l'objet le plus étonnant que vous emmenez toujours en voyage ?**

Nous emportons de préférence le strict minimum. Cette année, l'objet le plus étonnant que nous avons emporté était une sorte de petit

moulin pour éloigner les guêpes. Pas du tout efficace.

**Destination de vacances favorite ?**  
La République tchèque et la France.

**Quelle serait votre plus grande priorité si vous aviez votre propre camping ?**

Des emplacements spacieux, pour que les campeurs ne séjournent pas au bord de la route. Et proposer des activités sympathiques, une aire de jeu et une piscine pour les enfants. Pour que les parents profitent aussi de leurs vacances.

# La nouvelle CampingCard ACSI

## Lancement de la version numérique et du QR code dès 2024

Dès janvier 2024, ACSI effectue quelques modifications du système de réduction CampingCard ACSI. Les deux changements majeurs sont le lancement d'une version numérique de la CampingCard ACSI et l'ajout d'un QR code sur la version numérique et sur la version physique. L'enregistrement à la réception sera ainsi plus rapide.

### Une demande des campeurs

En tant que chargée de marketing produit, Ilse Maas suit de près ces développements. « Les campeurs nous demandent une version numérique de la CampingCard ACSI depuis longtemps. D'une part parce que c'est normal à l'époque de la durabilité, d'autre part, parce que c'est pratique. De plus en plus souvent, ils cherchent et réservent leur camping en ligne. Puisque la version numérique de la carte est disponible dans l'appli CampingCard ACSI, ils l'ont toujours sous la main. Avec toutes les informations de camping. » Il y a un autre avantage. « Puisque tout est numérique, le risque de perdre ou d'endommager la CampingCard ACSI est moindre. »

### Sécurité pour les campings

La version numérique est aussi sécurisée pour les campings participants. « L'enregistrement se fait grâce à un QR code qui change toutes les cinq minutes », explique I. Maas. « Par conséquent, il est quasiment impossible de faire une copie de la carte et de frauder. Après le scan, les données personnelles du campeur apparaissent sur l'ACSI Campsite Portal. Le camping peut donc toujours les vérifier en cas de doute. »

### Un enregistrement plus rapide

Le QR code présente encore un autre avantage : l'enregistrement est plus simple et plus rapide. « Les campings n'ont plus besoin d'entrer des données manuscrites

dans leur système. Depuis l'ACSI Campsite Portal, les données peuvent facilement être copiées et collées dans le système de réservation. Vous pouvez aussi envoyer un email à votre propre adresse avec toutes les informations, pour faire le transfert plus tard », explique I. Maas. « Un énorme gain de temps à la réception. » Ce n'est pas uniquement le cas de la version numérique. I. Maas annonce que la version physique de la CampingCard ACSI, incluse dans les guides de camping ACSI, évolue aussi. « Elle sera également dotée d'un QR code. Les campeurs qui le souhaitent peuvent encore remplir le verso de la carte. Mais nous espérons que cette carte sera souvent

enregistrée en ligne. Dans ce cas, le camping peut scanner le QR code de la carte physique, ce qui permet de gagner du temps à l'enregistrement. »



## Scanner et transférer les données : comment faire

Pour bénéficier du tarif avantageux à la nuitée de la CampingCard ACSI, le campeur doit être en possession d'une carte de réduction CampingCard ACSI en cours de validité. Lors de la réservation, il faut indiquer que le campeur dispose d'une CampingCard ACSI, qui doit être présentée au moment de l'enregistrement. Dès 2024, les campeurs

pourront présenter la CampingCard ACSI physique ou numérique. La carte physique est incluse dans les guides ACSI. La CampingCard ACSI numérique est disponible dans l'appli CampingCard ACSI. Quelle que soit la méthode choisie par le campeur, l'enregistrement sera aussi rapide. La carte physique et la ver-

sion numérique sont toutes deux dotées d'un QR code. Vous pourrez le scanner avec l'appareil photo d'un smartphone, une tablette, un ordinateur portable ou un PC. Le plus rapide est de commencer par se connecter à l'ACSI Campsite Portal (1.) Là, scannez le QR code (2.). Si la CampingCard ACSI est valide (3.), les données du

campeurs s'affichent à l'écran (4.). Depuis l'ACSI Campsite Portal, les données peuvent facilement être transférées sur le système de réservation du camping. Par exemple en utilisant la fonction copier-coller. Il est également possible d'envoyer toutes les données par email à l'adresse du camping. Elles pourront ensuite être entrées dans le système.

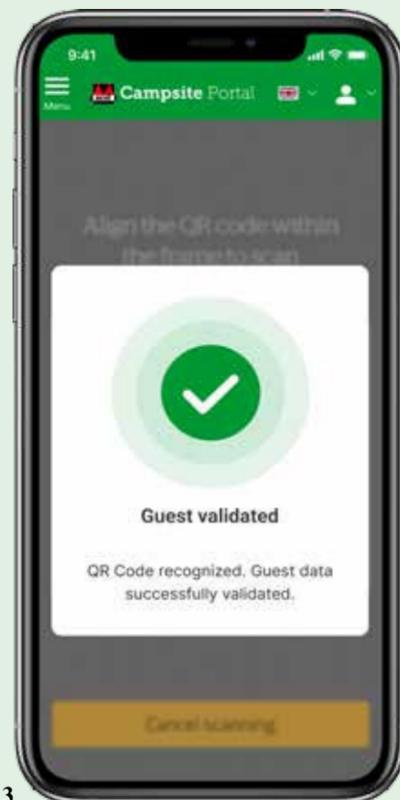
Pour en savoir plus scannez le QR code →



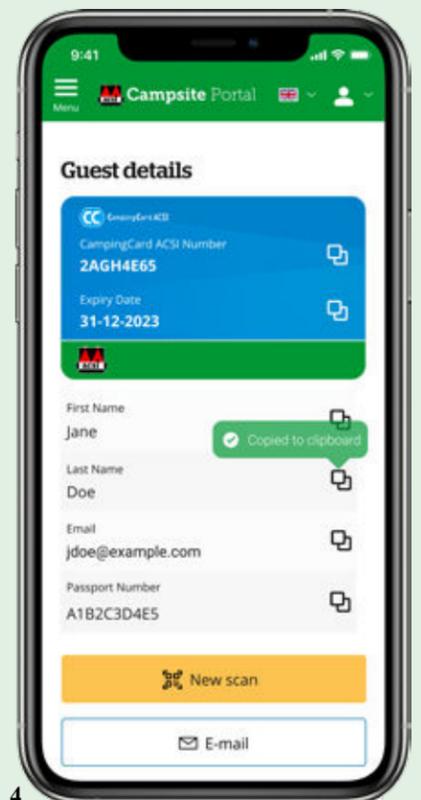
1



2



3



4

### Code unique

Impossible de scanner la carte ? Par exemple parce que vous n'avez pas d'appareil photo pour scanner le QR code. Dans ce cas, la carte physique et la carte numérique sont

dotées d'un code unique. Ce code peut être entré dans l'ACSI Campsite Portal. Les données du campeur apparaissent ainsi facilement. Cela peut être pratique si le campeur appelle depuis sa voiture ou son cam-

ping-car pour réserver. Entrer le code permet de voir toutes les données.

### Cartes enregistrées

Les campeurs qui voyagent avec la CampingCard ACSI sont

d'abord invités à enregistrer leur produit en ligne. S'ils l'ont fait, toutes les données sont disponibles. La CampingCard ACSI peut uniquement être utilisée si le campeur l'a enregistrée. Ce n'est pas le cas d'une

carte physique. En effet, avec la carte physique, les campeurs peuvent choisir d'inscrire manuellement leurs données au dos de la carte.

# Un voyage à travers l'histoire du camping

 **Camping Kikopark Playa, Espagne**

## Un accueil chaleureux pour les premiers touristes en Espagne

**L'histoire du camping Kikopark remonte à 1965. À cette époque, le tourisme en Espagne démarrait tout juste. Vincente Frasquet grand-père de l'actuel propriétaire du camping, a eu l'idée d'ouvrir un camping.**

Vincente, un homme ouvert d'esprit et à l'esprit innovant, tenait un magasin de tissus dans le village d'Oliva, tout près de Valence. Dans son magasin, il s'est lié d'amitié avec quelques clients français, qui étaient à l'époque parmi les premiers touristes en Espagne. Peu de temps après, il a eu l'idée de miser sur le développement du tourisme.

Vincente a ouvert le camping

« Nous étions les premiers à rester ouverts toute l'année »

sur un petit terrain agricole de la famille, juste au bord de la mer. À cet endroit, la famille et des amis se retrouvaient souvent le dimanche pour une paella

traditionnelle. L'endroit idéal pour accueillir des campeurs !

### Ouvert toute l'année

Dans les premières années, il n'y avait pas encore beaucoup de campings dans la région. Le tourisme n'a pas cessé de se développer, ce qui a favorisé la croissance économique de la région. Kikopark a lui aussi surfé sur cette vague. En 1990, le camping était le premier camping proche de Valence à rester ouvert toute l'année.

« Le contact avec la nature, c'est ce que permet le camping »

### Un marché concurrentiel

Depuis, Kikopark est un parc de vacances de qualité, et comprend des appartements, des hébergements glamping et un restaurant. Le petit-fils de Vincente, Luis Sanchez, tient désormais les rênes. Il constate de grandes différences entre le tourisme d'hier et d'aujourd'hui. Actuellement,

l'offre touristique est énorme, et le marché s'est fortement développé et s'est adapté aux besoins du touriste moderne. Aujourd'hui, Luis et son équipe mettent tout en œuvre pour être plus efficaces et

offrir un meilleur service.

Luis observe que le camping est plus populaire que jamais, et il pense qu'une croissance exponentielle se profile pour l'avenir. « La société est de plus en plus

consciente des enjeux en matière d'environnement et de durabilité. Avec le camping, les touristes sont plus au contact de la nature, c'est exactement ce qu'offre le camping. »



 **Balatontourist Camping & Bungalows Füred, Hongrie**

## Une valeur sûre du lac Balaton depuis 65 ans

**Aujourd'hui très populaire, le lac Balaton, en Hongrie, accueille de nombreux campings. Le Balatontourist Camping & Bungalows Füred était l'un des premiers, et l'un des plus grands à ce jour. Le camping a ouvert ses portes il y a 65 ans, en 1958.**

Les deux premiers campings du lac Balaton ont été ouverts par

l'office de tourisme de la province de Veszprém. Le Balatontourist Camping & Bungalows Füred était l'un de ces deux campings. Très vite, les deux établissements ont eu la cote.

### Baptisé d'après le rallye

En 1966, le 27<sup>e</sup> Rallye FICC s'est tenu au camping. Cet événement a mis la Hongrie, et le lac Balaton, sous le feu des projecteurs. La

demande en campings a tellement augmenté que plusieurs campings ont dû être construits. Le Balatontourist Camping & Bungalows Füred s'est également

« Un grand rallye en 1966 a mis le lac Balaton sous le feu des projecteurs »

agrandi. À l'époque, le camping n'avait pas encore son propre nom. Pendant des années, il a donc été baptisé « XXVII FICC Rally ».

Au fil des ans, le camping a régulièrement accueilli des événements d'envergure. Citons par exemple le championnat européen de « Raceboard Surf » en 2017, ou encore un événement important

pour les ultramarathoniens, que le camping accueillait pour la 12<sup>e</sup> fois.

### Bungalows et caravanes résidentielles de luxe

Chaque année, la plupart des campeurs venaient avec leur propre tente ou leur caravane. Il était également possible de louer des tentes, afin que les campeurs sans équipement puissent vivre cette nouvelle expérience. Le camping a lancé la construction de bungalows de luxe dans les années 1980, parce que la demande était de plus en plus grande. Les caravanes résidentielles, quant à elles, sont arrivées dès 2000.

### Toujours en développement

Aujourd'hui encore, le camping se développe, car le secteur change sans cesse. Le parc a ainsi été complété avec une nouvelle plage, une piscine, des infrastructures de ski nautique, un mini-golf, des locations pour des activités nautiques et des vélos (électriques) en location. Le camping prévoit l'ouverture d'un nouveau parc aquatique avec toboggans l'année prochaine.



 **Lærdal Ferie og Fritidspark, Norvège**

## Parc d'aventures dans un fjord norvégien

Les amateurs de nature et de calme trouveront leur bonheur au Lærdal Ferie og Fritidspark. Le camping, dirigé depuis 30 ans par Even Aarethun, propose aussi de nombreuses activités. Il y a par exemple un grand théâtre et le tout premier Motorikpark™ de Scandinavie.

La commune de Lærdal a fondé le camping en 1991 et le louait à une entreprise locale. Au printemps 1993, on a proposé à la

famille Aarethun de reprendre le camping. La première année où le camping a été géré par la famille, celui-ci a accueilli environ 3 000 campeurs. Aujourd'hui, le parc de vacances est ouvert toute l'année et accueille entre 40 000 et 45 000 vacanciers.

**Plus de voyages par étapes**  
Quand Even repense au passé et le compare à aujourd'hui, il remarque qu'avant, les vacanciers séjournèrent plus longtemps au



camping. Ils venaient chercher la détente et profiter des environs. De nos jours, les gens ont une vie chargée et active, et ils voyagent plus en fonction d'un circuit, avec plusieurs étapes. Les campeurs restent moins longtemps et souhaitent voir plus de choses pendant leurs vacances, au lieu de rester à un seul endroit. Ils réservent aussi moins longtemps à l'avance qu'à l'époque.

**Théâtre et parc d'aventures**  
Sa localisation dans un fjord norvégien n'est pas le seul atout du camping. En 2014, le premier

crobranche, des exercices physiques et des sentiers de balade.

« Les campeurs voyagent plus par étapes qu'avant »

Even est également très fier du Lærdal Show Theater, ouvert en 2019. Des spectacles musicaux et des événements y sont régulièrement organisés. Pour Even, le plus important en tant que propriétaire de camping est d'être toujours prêt à proposer de nouvelles idées et activités.



Motorikpark™ de Scandinavie y a ouvert ses portes. Il s'agit d'un parc d'aventures extérieur, où les jeunes et moins jeunes peuvent s'amuser notamment avec des aires de jeu, un parcours d'ac-



 **Camping Sikia, Grèce**

## Camping à la mer depuis 1960

L'histoire du camping Sikia débute en 1958. Les grands-parents de la propriétaire actuelle ont acheté un terrain au bord de la mer. Le camping a ouvert ses portes en 1960. D'abord, avec juste un restaurant au bord de la mer, puis avec d'autres infrastructures pour les campeurs.

À cette époque-là, de plus en plus de vacanciers venaient avec de petites tentes. Des vacanciers

qui demandaient s'ils pouvaient installer leur tente dans ce magnifique endroit entre la mer et les oliviers. C'est ainsi que les premiers propriétaires ont eu l'idée de créer un camping. Les touristes se rendaient aussi des tavernas locales (des restaurants grecs), tout le village profitait donc de cet afflux de touristes.

**Des routes en meilleur état**  
Beaucoup de choses ont changé depuis 1960. Les premiers

vacanciers étaient des campeurs qui avaient le goût de l'aventure, avec de petites tentes et des camionnettes. Ils venaient pour des vacances dans la nature, sans aucun luxe. Au fil des années, les tentes, les caravanes et les camping-cars se sont agrandis, et les emplacements se sont adaptés à ces évolutions. Les vacances sont mieux organisées : à l'époque, il

« Avant, les campeurs venaient avec de petites tentes et des camionnettes »

n'était pas courant de réserver, alors qu'aujourd'hui, beaucoup de vacanciers réservent à l'avance. Autre évolution majeure : les routes dans les Balkans se sont beaucoup améliorées. Les campeurs peuvent donc plus facilement se rendre en Grèce. Leur



nombre a ainsi augmenté, et la saison de camping s'est allongée.

**ACSI Award du meilleur restaurant**  
Aujourd'hui, la troisième génération est aux manettes et travaille aussi dur que les grands-parents pour que le Camping Sikia reste une destination attractive. Ils sont conscients de la belle entreprise qu'ils ont entre les mains, et continuent de la faire évoluer. Des efforts qui paient. En 2022, le camping a été récompensé de l'ACSI Award du meilleur restau-

rant de camping de Grèce. Pour la propriétaire, l'avenir des séjours au camping est au beau fixe. Les vacanciers aiment séjourner en pleine nature, et c'est l'un des grands avantages du camping. Même les vacanciers qui cherchent le luxe et le confort peuvent aujourd'hui trouver satisfaction au camping. Tout comme pour de nombreuses entreprises, l'un des défis majeurs des campings est de trouver du personnel fiable.



## 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, Marieke Krämer, Laura Mestrum, Merel Revet

**Espaces publicitaires :** Salesafdeling ACSI | **Images :** Maurice van Meteren | **Design :** Daniël Uleman, Marloes Buijs, Mariëlle Rouwenhorst-Küper, Peter Dellepoort, Tina van Welie

**Mise en page :** Rein Driessens

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



flower  
campings

# Rejoignez Flower Campings, *1<sup>er</sup> réseau de campings indépendants de France*

200 chefs d'entreprises nous font confiance,  
pourquoi pas vous ?

1

Augmenter  
votre CA  
et votre taux  
de remplissage

2

Être  
accompagné  
toute l'année par  
des experts

3

Réaliser  
des économies  
d'échelle

4

Booster  
votre  
visibilité

5

Bénéficier  
de moments  
d'échange et  
de rencontres

6

Gagner  
du temps avec  
des outils  
performants

7

Développer  
votre animation  
grâce à un kit  
différenciant



Pour en savoir plus et nous  
contacter, rendez-vous sur  
[pro.flowercamping.com](http://pro.flowercamping.com)