

CREER OU DEVELOPPER UN CAMPING DANS LES VOSGES

Le plein air, les vacances, les joies du farniente... le camping est devenu la première forme d'hébergement touristique dans les Vosges avec près de 18000 lits touristiques devant l'hôtellerie. Il s'agit aujourd'hui d'une activité rentable dans laquelle se lancent de nombreux entrepreneurs souhaitant devenir indépendants.

Pour savoir comment ouvrir un camping en conformité avec la loi, voici un petit guide pour vous aider sur les démarches préalables à la création de votre camping.



DEFINITION D'UN TERRAIN DE CAMPING

Les terrains aménagés de camping et de caravanage sont destinés à l'accueil de tentes, de caravanes, de résidences mobiles de loisirs et d'habitations légères de loisirs. Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations ainsi que d'équipements communs. Ils font l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière et accueillent une clientèle qui n'y élit pas domicile. Ils doivent disposer d'un règlement intérieur conforme à un modèle arrêté par le ministre chargé du tourisme.

Article D.331 -1 - 1 du code du tourisme.

LES QUESTIONS A SE POSER AVANT DE CREER UN CAMPING

- Aimez-vous recevoir des clients ?
- Pensez-vous avoir le sens de l'accueil ?
- Quelles sont mes motivations ?
- Connaissez-vous les attentes des clientèles que vous souhaitez accueillir ?
- Connaissez-vous les atouts touristiques de votre territoire ?

POUR VOUS AIDER : Conseil départemental des Vosges (CD88) – Isabelle BONNARD
8, rue de la Préfecture – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.29.88.09 – mail : ibonnard@vosges.fr

LA CREATION

A – LA TYPOLOGIE DES CAMPINGS

1. Le terrain déclaré

Petit terrain souvent situé sur une exploitation agricole qui peut accueillir 20 campeurs sur 6 emplacements maximum, ne nécessite qu'une déclaration en mairie (art R43 – 6 – 6 du code de l'urbanisme).

Côté aménagement, un point d'eau potable (certificat de potabilité demandé), un lavabo et un WC sont obligatoires.

2. Les aires naturelles de camping

Une aire naturelle est destinée exclusivement à l'accueil de tentes, de caravanes et d'autocaravanes. Il est interdit d'y implanter des habitations légères de loisirs (HLL) et d'y installer des résidences mobiles de loisirs (RML). Leur période d'exploitation n'excède pas **six mois par an**, continus ou non, afin de préserver la couverture végétale selon la nature des sols.

Les emplacements et les hébergements ne doivent pas être individuellement desservis en eau ou raccordés au système d'assainissement.

Il ne peut être créé qu'une seule aire naturelle par unité foncière. Superficie maximale de l'aire naturelle : 1 ha.

Nombre maximum d'emplacements autorisés : **30**.

Décret n° 2014-139 du 17 février 2014 relatif au classement des terrains de camping en catégorie « aire naturelle »

3. Les campings aménagés

Les terrains aménagés de camping et de caravanage sont destinés à l'accueil de tentes, de caravanes, de résidences mobiles de loisirs et d'habitations légères de loisirs.

Sont classés terrains de camping :

a) Avec la mention "tourisme" les terrains aménagés de camping et de caravanage si plus de la moitié du nombre des emplacements dénommés emplacements "tourisme" est destinée à la location à la nuitée, à la semaine ou au mois pour une clientèle de passage ;

b) Avec la mention "loisirs" les terrains aménagés de camping et de caravanage si plus de la moitié du nombre des emplacements dénommés emplacements "loisirs" est destinée à la location supérieure au mois par une clientèle qui n'y élit pas domicile.

Décret n°2010-759 du 6 juillet 2010

4. Les Parcs Résidentiels de Loisirs (PRL)

Un parc résidentiel de loisirs (PRL) est un terrain aménagé au sens du code de l'urbanisme R111-32. Il est spécialement affecté à l'accueil des habitations légères de loisir (H.L.L) ou résidences mobiles (mobil home).

On compte deux catégories de PRL :

- a) PRL avec cession de parcelles, les parcelles sont vendues comme dans le cadre d'un lotissement traditionnel. Il n'est pas question de classement.
- b) PRL avec location de parcelles (régime hôtelier), dans ce cas seulement, les PRL font l'objet d'un classement.

B – LA REGLEMENTATION

1. Déclaration en mairie

Uniquement pour les terrains déclarés, pouvant accueillir au maximum 20 campeurs sur 6 emplacements.

2. Permis d'aménager

Obligation d'obtenir un permis d'aménager pour :

- La création d'une aire naturelle
- La création ou l'extension d'un camping aménagé
- La création d'un PRL

Le permis d'aménager est délivré par le maire si la commune, où le terrain de camping sera implanté, est dotée d'un plan local d'urbanisme ou par le préfet dans les autres communes.

Demande à faire à l'aide du formulaire Cerfa 13409*05. Délai d'instruction : 3 mois.

3. Permis de construire

- Pour les constructions de plus de 20 m² de surface de plancher ou d'emprise au sol (pour le bâtiment d'accueil, les sanitaires...)
- Pour les extensions de plus de 40 m² de surface de plancher ou d'emprise au sol dans les zones urbaines d'un PLU
- Pour les ajouts de 20 à 40 m² de surface de plancher ou d'emprise au sol, lorsque les extensions portent la surface totale de la construction au-delà de 170 m²
- Pour les travaux portant sur un immeuble inscrit au titre des Monuments Historiques ou se situant dans un secteur sauvegardé
- Pour les constructions de piscine dont la superficie du bassin est supérieure à 100 m² et/ou si la couverture, fixe ou mobile, est supérieure à 1,80 m



POUR VOUS AIDER : les mairies, les communautés de communes

4. Les normes de sécurité incendie et accessibilité

Les obligations réglementaires portent sur les points suivants (issus du site internet www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/tourisme/hebergement/fiche-moyens-prevention.pdf)

- Les accès (accès principal, issues de secours...) et les circulations intérieures : largeur des voies, nombre d'accès...
- Les aménagements des emplacements : largeur de l'aire d'isolement entre chaque RML ou HLL, hauteur des haies...
- L'emploi du feu : utilisation des barbecues, feux d'artifice...
- Les installations techniques gaz et électricité : normes, dimensions, protections...
- La défense incendie : nombre et types de points d'eau selon la capacité d'accueil du camping...
- Les alertes et alarmes : affichages obligatoires, description des besoins en dispositifs d'alarme, détecteur autonome de fumée...
- Les dispositions facilitant l'action des secours : plan, formation du personnel, consignes obligatoires...
- Le registre de sécurité : mise à jour, consignation des entretiens...
- Les dispositions particulières et diverses

POUR VOUS AIDER : Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) – Groupement Prévention-Prévision-Opération – 2 voie Husson – 88190 GOLBEY – Tel : 03.29.69.54.22 – mail : sdis.vosges@sdis88.fr

Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

Depuis le 1^{er} janvier 2015, tous les établissements recevant du public (ERP) soit plus de 16 personnes accueillies sont dans l'obligation d'être accessible à toute personne souffrant d'un handicap (auditif, mental, physique, visuel...).

Ces dispositions concernent l'accessibilité des parties extérieures et intérieures des bâtiments (la réception du camping, les locaux collectifs...), les circulations, une partie des places de stationnement, les locaux et leurs équipements (sanitaires, local poubelles, aire de jeux...)

POUR VOUS AIDER : Direction Départementale des Territoires (DDT) – 22-26, avenue Dutac – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.69.12.12 – mail : ddt@vosges.gouv.fr

BON A SAVOIR : Si vous souhaitez aller plus loin dans la démarche d'accessibilité, vous pouvez obtenir la marque **Tourisme et Handicap**. (voir également paragraphe Commercialisation-Label)

Ce label permet de valoriser une structure dont la conception et la qualité d'accueil permettront à une personne handicapée (moteur, auditive, visuelle et/ou mentale) de profiter de son séjour dans les meilleures conditions.

POUR VOUS AIDER : Direction régionale des Entreprises de la Concurrence, de la Consommation, du travail et de l'Emploi du Grand Est – (DIRECCTE) – 1, rue du Chanoine Collin – BP 11 015 – 57036 METZ Cedex 1 – Tel : 03 54 48 20 34 - mail : chantal.cartau@direccte.gouv.fr

5. La réglementation des spas et des piscines



Les spas et les piscines sont soumis à une réglementation sanitaire :

- Il est obligatoire de procéder à une déclaration en mairie avant l'ouverture des équipements au public et de justifier du respect des normes d'hygiène et de sécurité.

- Un règlement intérieur doit être affiché de façon visible à tous les usagers.
- Comme pour les piscines publiques, ces spas sont soumis à un contrôle sanitaire mensuel assuré par l'Agence Régionale de Santé (ARS).
- De plus, l'exploitant doit surveiller quotidiennement la qualité de l'eau et effectuer une analyse 2 fois par jour : l'eau du spa doit être filtrée et désinfectée.
- Un dossier technique à jour doit être tenu à disposition des agents de l'ARS. Ce dossier contient :
 - les mesures des analyses effectuées quotidiennement ;
 - la fréquentation du spa ou de la piscine ;
 - le relevé des compteurs d'eau ;
 - toutes les observations pertinentes relatives aux vidanges, nettoyage des filtres, aux éventuels incidents, etc.
- Enfin, conformément à la circulaire du 27 juillet 2010, les spas doivent être vidangés toutes les semaines.

Qu'on dispose d'une piscine pour son usage personnel ou pour les clients d'un hébergement touristique, il convient de prévenir les risques de noyade, en particulier auprès des enfants de moins de 5 ans. Ainsi la loi du 3 janvier 2003 oblige les propriétaires de piscine privée à installer au moins 1 des 4 dispositifs de sécurité suivants et à s'assurer qu'ils soient conformes aux normes (décrets n°2003-1389 et n° 2004-499):

| Dispositifs® | Normes à respecter |
|------------------------------------|--------------------|
| Barrière de protection verrouillée | NF P90-306 |
| Couverture de bassin | NF P90-308 |
| Alarme de détection | NF P90-307 |
| Abri de piscine | NF P90-309 |



Surveillance des légionnelles :

Les Etablissements Recevant du Public (ERP) (meublés de tourisme de + de 15 pers, hôtels, campings...) disposant d'installations collectives de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire doivent assurer une surveillance de légionnelles.

Le gestionnaire de l'établissement doit notamment :

- avoir identifié une personne en charge du thème légionnelles
- avoir procédé à l'analyse des risques liés aux légionnelles
- tenir un fichier sanitaire permettant en particulier de tracer les opérations de surveillance et de maintenance

POUR VOUS AIDER :

Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations Des Vosges (DDCSPP)
 – 4 avenue du Rose Poirier – 88000 EPINAL – Tel 03.29.68.48.48 – mail : ddcspp@vosges.gouv.fr

Agence Régionale de Santé (ARS) – Délégation départementale des Vosges – 4, avenue du Rose Poirier –
 BP61019 – 88060 EPINAL - Tel : 03.29.64.66.70 – mail : ars-grandest-dt88-vsse@ars.sante.fr

B – LES DIFFERENTS MODES D'HEBERGEMENT

1. Les caravanes

Les caravanes correspondent aux véhicules terrestres habitables qui sont destinés à une occupation temporaire ou saisonnière à usage de loisir, qui conservent en permanence des moyens de mobilité leur permettant de se déplacer par eux-mêmes ou d'être déplacés par traction et que le code de la route n'interdit pas de faire circuler. Cette définition inclut les camping-cars appelés aussi autocaravanes.

2. Les résidences mobiles de loisirs (appelés mobil-homes)

Elles correspondent à des véhicules terrestres habitables qui sont destinés à une occupation temporaire ou saisonnière à usage de loisir, qui conservent des moyens de mobilité leur permettant d'être déplacés par traction mais que le code de la route interdit de faire circuler. Celles-ci peuvent être installées dans les parcs résidentiels de loisirs, dans les terrains de camping classés et dans les villages de vacances classés en hébergement léger.

3. Les habitations légères de loisirs (HLL)

Les habitations légères de loisirs sont des constructions démontables ou transportables, destinées à une occupation temporaire ou saisonnière à usage de loisir qui peuvent être implantées dans les parcs résidentiels de loisirs (PRL) spécialement aménagés à cet effet, dans les terrains de camping, dans les villages de vacances classés en hébergement léger au sens du code du tourisme et dans les dépendances des maisons familiales de vacances agréées.

4. Les insolites

(se reporter à la fiche-conseil : créer un hébergement insolite dans les Vosges)

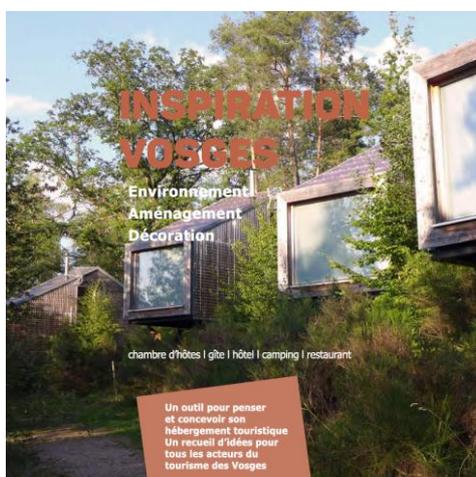
C – LES AIDES TECHNIQUES

1. Mission de conseils/Cahier de style

Le Conseil départemental des Vosges a mis en place une mission de conseils pour les porteurs de projets d'hébergements touristiques. Un expert est missionné pour aider les porteurs de projets dans leur réflexion dans les domaines suivants :

- aménagements extérieurs et intérieurs
- développement durable et énergies renouvelables
- stratégie marketing

Pour compléter ce dispositif, le Conseil départemental des Vosges a également édité un cahier de style appelé 'Inspirations Vosges' qui donne des tendances, des astuces et des idées pratiques en terme d'aménagement, d'environnement et de décoration.



Ce livret est disponible sur simple demande auprès du Conseil départemental – Tel : 03.29.29.88.09 ou mail : ibonnard@vosges.fr

2. Le CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement des Vosges)

Sur le terrain et sur simple demande, le C.A.U.E. propose un conseil gratuit adapté à chaque cas du particulier qui souhaite construire, réhabiliter, restaurer, agrandir, transformer, aménager ... une maison, des locaux professionnels ou commerciaux, un bâtiment agricole, un hôtel ... Le conseil peut notamment concerner :

- la programmation du projet
- sa qualité architecturale et son insertion dans le site
- une assistance technique

POUR EN SAVOIR PLUS : Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement des Vosges (CAUE) – 2, rue Aristide Briand – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.29.89.40 – mail : caue88@vosges.fr



3. Les espaces INFO ENERGIE

Ce service public est dédié au conseil des habitants et des porteurs de projets dans leurs choix afin de réduire leurs consommations et dépenses énergétiques. Un ou plusieurs conseillers renseignent avec objectivité sur la cohérence des projets de construction ou de rénovation, sur les solutions techniques, les choix de matériaux, les choix de chauffage adaptés à chaque situation, les aides financières...

POUR EN SAVOIR PLUS : ESPACE INFO ENERGIE CENTRE ET OUEST VOSGES – 1, rue du Souvenir – 88190 GOLBEY - Tel : 03.29.82.93.85 – mail : cov@eie-lorraine.fr
ESPACE INFO ENERGIE EST VOSGES – Maison de l’Habitat et de l’Energie du Pays de la Déodatie – 26, rue d’Amérique – 88100 SAINT DIE DES VOSGES – Tel : 03.29.56.75.18 – mail : estvosges@eie-lorraine.fr

D – LES AIDES FINANCIERES

1. Les subventions européennes

Dans le cadre du programme opérationnel FEDER – FSE 2014-2020 à travers l’axe 9 (axe interrégional Massif des Vosges), des subventions peuvent être accordées pour l’hôtellerie de plein air si les investissements visent à augmenter la capacité et/ou la qualité d’hébergement sur le Massif au regard notamment des cinq filières déterminées dans le cadre de la stratégie touristique (stations-vallées, itinérance, sites emblématiques, bien-être, écotourisme). Ils pourront porter sur la rénovation ou l’extension d’hébergements touristiques.

POUR EN SAVOIR PLUS : COMMISSARIAT A L’AMENAGEMENT DU MASSIF DES VOSGES – Place Foch – 88026 EPINAL CEDEX – Tel : 03.29.69.86.02 – mail : massif.vosges@cget.gouv.fr
CONSEIL REGIONAL – Service Europe - Place Gabriel Hocquard – 57036 METZ – Tel : 03.87.54.32.14 - mail : laura.mottet@grandest.fr

2. Les subventions régionales

Par son dispositif ‘Soutien à l’hébergement touristique – hôtellerie de plein air’, la Région Grand Est vise à soutenir les programmes de création, d’extension et de rénovation dans l’hôtellerie de plein air. Le camping devra obtenir un classement minimum de 3 étoiles, un éco label après les travaux et le label ‘Qualité Tourisme’ ou ‘Camping Qualité’ ou autres.

Montant de l’aide : Taux : 20 %

Plafond : de 30 000 € à 40 000 € (en fonction du nombre d’étoiles)

Plancher : 5 000 €

L’implantation de HLL (Habitations Légères de Loisirs) et/ou d’hébergements insolites (hors tipis, yourtes et bulles démontables) pourra être soutenue, avec un minimum exigé de 3 unités implantées. L’utilisation de matières premières et bois locaux sera considérée comme un atout supplémentaire.

Le camping devra obtenir un classement minimum de 3 étoiles, un éco label après les travaux et le label ‘Qualité Tourisme’ ou ‘Camping Qualité’ ou autres.

Montant de l’aide : Taux : 20 %

Plafond : 50 000 € (pour un maximum de 5 unités, soit 10 000 € par unité)

Plancher : 6 000 € (pour un minimum de 3 unités, soit 2 000 € par unité)

POUR EN SAVOIR PLUS : Région Grand Est – Place Gabriel Hocquard – CS 81004 – 57036 METZ Cedex 01 – Karine MULLER – Tel : 03 87 33 61 70 – mail : karine.muller@grandest.fr

3. Les subventions départementales

Suite à la loi NOTRe, il n'est désormais plus possible de verser des subventions pour tous types de projets touristiques. Toutefois, la loi NOTRe précise que les aides à l'immobilier relèvent de la compétence des communautés de communes, qui peuvent déléguer cette mission au Conseil Départemental par voie de convention.

EN SAVOIR PLUS : Conseil départemental des Vosges – Isabelle BONNARD
8, rue de la Préfecture – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.29.88.09 – mail : ibonnard@vosges.fr

D. L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE

1. L'immatriculation

Sur le plan juridique, l'exploitation d'un camping ou d'un parc résidentiel de loisirs est une activité commerciale qui nécessite une immatriculation au registre du commerce et des sociétés.

Cette activité peut être exercée dans le cadre d'une entreprise individuelle commerciale ou d'une société de forme commerciale (société à responsabilité limitée, société anonyme, société par actions simplifiées...). Les entreprises concernées doivent déclarer leur début d'activité, leurs principales modifications et leur cessation d'activité auprès du centre de formalités des entreprises géré par la chambre de commerce et d'industrie territorialement compétente.

Il est à noter le cas particulier des activités ayant pour support une exploitation agricole et exercées par un agriculteur tels les campings à la ferme. Dans ce cas, l'immatriculation se fait au centre des formalités géré par la Chambre d'Agriculture.

POUR EN SAVOIR PLUS : CENTRE DE FORMALITES DES ENTREPRISES – Centre d'Affaires – 1 place du Général de Gaulle – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.33.88.88

CENTRE DE FORMALITES DE LA CHAMBRE D'AGRICULTURE – 17, rue André Vitu
– 88000 EPINAL – Tel : 03.29.29.23.23 – mail : contact@vosges.chambagri.fr

1. Les impôts et taxes

L'impôt sur les bénéfices

Les recettes qui proviennent de l'exploitation des campings ou des parcs résidentiels de loisirs relèvent de la catégorie des bénéfices industriels et commerciaux (BIC), que l'activité soit juridiquement commerciale ou agricole. Les exploitants concernés doivent faire application d'un régime d'imposition des bénéfices commerciaux.

La contribution économique territoriale (CET)

Elle est composée de la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) et de la Cotisation sur la Valeur Ajoutée (CVAE).

La CFE est calculée sur la valeur locative des biens immobiliers passibles de la taxe foncière. Les équipements et biens mobiliers (matériel, agencements...) ne sont pas comptabilisés dans la base d'imposition. Le taux applicable et le montant de la cotisation minimum sont décidés par chaque commune.

LA CVAE est due par les entreprises et les travailleurs indépendants qui réalisent un chiffre d'affaires à partir d'un certain montant et est calculée en fonction de la valeur ajoutée produite par l'entreprise.

POUR EN SAVOIR PLUS : CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES – 25, rue Antoine Hurault – 88000 EPINAL –
Tel : 03.29.69.25.25 – mail : ddfip88@dgfip.finances.gouv.fr

Et la taxe de séjour ? Elle est payée par le touriste, l'exploitant d'un terrain de camping collecte le montant de la taxe de séjour (défini par la commune ou la communauté de communes) auprès des touristes séjournant dans l'hébergement touristique.

2. La TVA

L'exploitation d'un camping ou d'un parc résidentiel de loisirs est une activité de prestations de services qui relève du champ d'application de la TVA. La TVA applicable aux locations d'emplacements de terrains de campings correspond en principe au taux réduit de 10 % dès lors que le camping est classé et que l'exploitant délivre aux clients une note conforme à un modèle administratif.

De même, la TVA est perçue au taux réduit de 10 % à la fourniture du logement (locations d'habitations légères de loisirs, de mobil-homes ou de caravanes) dans les terrains de campings classés, lorsque l'exploitant du terrain délivre une note conforme à un modèle administratif, assure l'accueil et consacre 1,5 % de son chiffre d'affaires total hors taxes à des dépenses de publicité.

A défaut de remplir ces conditions, les prestations réalisées sont soumises à la TVA au taux normal de 20%.

E. LA COMMERCIALISATION

1. Le classement



Le classement d'un terrain de camping, qui reste facultatif, relève d'une procédure effectuée à l'initiative de l'exploitant de l'établissement, comportant une visite de contrôle effectuée par un organisme accrédité.

Le classement comprend 5 catégories de 1 à 5 étoiles. L'attribution des étoiles est effectuée selon plus de 200 critères portant sur les équipements, les services offerts aux clients, l'accessibilité aux personnes handicapées et le développement durable.

La surface minimale d'un emplacement doit être de :

- 70 m² pour les 1* et 2*,
- 80 m² pour les 3*, 4* et 5*.

N'y sont pas comptées les places de stationnement pour les auto-caravanes (camping-car), dont la surface minimale est de 35 m², quelle que soit la catégorie de classement.

Ils sont également classés selon la destination des emplacements :

- mention « tourisme » si plus de 50 % des emplacements sont destinés à la location à la nuitée, à la semaine ou au mois pour une clientèle de passage,
- mention « loisirs » si plus de 50 % des emplacements sont destinés à une occupation supérieure au mois par une clientèle qui n'y élit pas domicile.

Si le nombre d'emplacements exploités augmente de plus de 10 %, l'exploitant doit faire une nouvelle demande de classement.

La demande de classement est effectuée uniquement en ligne (il n'y a plus de procédure papier) et comprend plusieurs étapes :

- Inscription en ligne auprès d'Atout France,
- remise du pré-diagnostic au cabinet de contrôle accrédité,
- visite de contrôle par l'organisme accrédité, commandée par l'exploitant de l'établissement,
- remise du certificat de visite par l'organisme accrédité à l'exploitant, dans les 15 jours suivant la visite,
- transmission du dossier de demande (avec le certificat de visite) par l'exploitant à Atout France,
- décision et publication du classement sur le site d'Atout France, dans un délai d'1 mois à réception de la demande.

Le classement n'est pas définitif et doit être révisé tous les 5 ans.

La demande de renouvellement du classement doit être effectuée selon une procédure identique.

Et pour les aires naturelles et les parcs résidentiels de loisirs ?

La procédure est identique à celle des terrains de camping. C'est Atout France qui prononce le classement des hébergements touristiques marchands : article L141-2 du code du tourisme. Atout France, opérateur unique de l'État en matière de tourisme, met à disposition des professionnels un site internet dédié au classement des hébergements touristiques.

POUR EN SAVOIR PLUS : www.classement.atout-france.fr

2. Les réseaux

Les chaînes d'hôtellerie de plein air (volontaires ou intégrées) constituent des relais de promotion. On distingue 2 types de réseaux pour les campings et PRL :

- Les chaînes volontaires : gestionnaires de campings indépendants qui se regroupent pour assurer leur commercialisation (Yelloh, Flower, Kawan, Sûnelia, Airotel...)
- Les chaînes intégrées : regroupent des établissements portant la même enseigne et standardisés (Campéole, Huttoxia, Village Center...). Le client retrouve ici des prestations identiques dans tous les campings ou PRL du groupe.

3. Les marques et labels

Qualité tourisme



Afin de toujours mieux recevoir la clientèle et améliorer la qualité des prestations touristiques, l'état a créé la marque Qualité Tourisme. Qualité Tourisme est un signe de reconnaissance qui permet de choisir en toute confiance des établissements (campings, offices de tourisme, lieux de visite...) qui offrent des prestations de qualité.

POUR EN SAVOIR PLUS : DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES - 67 Rue Barbès - 94200 Ivry-sur-Seine – Tel : 01 44 87 17 17 – site internet : www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme

La marque Tourisme et Handicap



La marque apporte une garantie d'un accueil efficace et adapté aux besoins indispensables des personnes handicapées (handicap auditif, mental, moteur, visuel). Elle permet de donner une information fiable sur l'accessibilité des lieux de vacances ou de loisirs.

POUR EN SAVOIR PLUS : Direction régionale des Entreprises de la Concurrence, de la Consommation, du travail et de l'Emploi du Grand Est – (DIRECCTE) – 1, rue du Chanoine Collin – BP 11 015 – 57036 METZ Cedex 1 – Tel : 03 54 48 20 34 - mail : chantal.cartau@direccte.gouv.fr

Camping Qualité



Le label qui garantit la qualité des vacances en camping quel que soit la destination, la taille de la structure et son classement.

POUR EN SAVOIR PLUS : Camping Qualité – Camping de Belle Hutte – Madame Martine Poirot - 1 Bis Vouille de Belle-Hutte - 88250 La Bresse – Tel : 03 29 25 49 75 – mail : camping-belle-hutte@wanadoo.fr

Bienvenue à la ferme



Un hébergement à la ferme, c'est l'assurance d'un cadre naturel et reposant lié à des critères d'hébergement de qualité pour faire découvrir la richesse et la diversité de l'agriculture et de ses productions. Bienvenue à la ferme est une marque nationale qui a presque 30 ans d'existence.

POUR EN SAVOIR PLUS : BIENVENUE A LA FERME – Chambre d'Agriculture des Vosges – 17, rue André Vitu – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.29.23.23 – mail : contact@vosges.chambagri.fr

La Clef verte



Clef verte labellise les hébergements touristiques respectueux de l'environnement et des ressources naturelles, satisfaisants des critères sur l'eau, l'énergie, les déchets...

Eco-label européen



Label écologique officiel de l'Union Européenne, il permet de labelliser de nombreux produits et services, dont les hébergements touristiques.

3. Astuces pour mieux commercialiser

- Etre référencé dans votre office de tourisme local : les offices de tourisme assurent la promotion des hébergements de leur territoire via leur brochure et leur site internet.
- Avoir son propre site internet avec un formulaire de réservation.
- Adhérer à une centrale de réservation
- Etre présent sur des sites internet ciblés en veillant à tenir à jour vos plannings de réservation si besoin, en intégrant des photos et des vidéos de qualité et en rédigeant un descriptif précis de votre hébergement.
- Réserver un accueil chaleureux : mettez à disposition une bouteille d'eau fraîche locale de préférence (Vittel ou Contrex) ou un produit régional (bonbons des Vosges, petits crus...).
- Constituer un fichier-client avec les coordonnées mail des internautes qui vous ont fait une demande, qui sont venus 1 fois dans votre hébergement et les clients fidèles en qualifiant leur profil (âge, CSP, famille/couple/amis...) dans un but d'adapter vos petites attentions en fonction du type de clientèle accueilli. Le fichier-client permet d'informer des disponibilités de votre hôtel, d'envoyer des photos différentes suivant les saisons et de garder le contact afin de faire venir ou revenir vos hôtes.
- Pratiquer des tarifs promotionnels sur les périodes de basse saison.
- Intégrer un coffret-cadeau (wonderbox, smartbox...)

Ce document a été réalisé par le Conseil Départemental des Vosges.



Date de mise à jour : Janvier 2020

