



## ACTUALITES

### Congrès Les Castels

# LA QUALITÉ PASSÉE AU PEIGNE FIN

Réunis en Dordogne au Castel Saint-Avit Loisirs, les membres de la chaîne tirent un bilan positif de leur année 2015 et affinent leur stratégie qualitative.

*Antoinette de PRÉVOISIN*

+ 35%. C'est la progression du chiffre d'affaires réalisé cette année (près de 4 millions d'euros TTC) par la chaîne Les Castels à travers son portail de réservations en ligne et son centre de contact clients. Une progression très satisfaisante, à la hauteur des objectifs ambitieux que les 41 membres de la chaîne s'étaient fixés pour l'année 2015 avec notamment un budget de 300 000 euros alloué au plan médias. Celui-ci comprenait notamment plusieurs actions lancées sur le marché allemand, une clientèle qui a bien progressé cette année. « C'est un marché qui se réoriente en terme de destination. Les nouvelles générations vont vers des régions où ils n'alliaient pas traditionnellement », remarque Régis de Lussac, président de la chaîne, laquelle a été accueillie début octobre par la famille Léger au

Saint-Avit-Loisirs, magnifique terrain de 53 hectares.

Les Britanniques restent la première clientèle de la chaîne et représentent 53 % des réservations effectuées via la centrale de résa et le portail, suivie par les Français (20 % contre 18 % l'année précédente) qui passent ainsi devant les Néerlandais représentant 16 % des résas contre 17 % l'an dernier. « Si la part globale des Néerlandais diminue, leur nombre a toutefois augmenté par rapport à l'an dernier. C'est seulement la répartition des clientèles qui est modifiée », explique Marianne Auffret, responsable Marketing et Développement.

Depuis avril, la chaîne utilise l'outil CRM de la société Ctoutvert pour mieux cibler les habitudes de ses clients et opérer des actions marketing plus efficaces. Cela s'est concrétisé par l'envoi de newsletters personnalisées et quatre fois plus nombreuses que l'an dernier.

Et dans sa volonté annoncée l'an dernier d'améliorer la satisfaction client, la chaîne a lancé son questionnaire de satisfaction avec possibilité de noter les campings sur différents critères. Plus de 18 000 fiches ont ainsi été analysées, permettant de mieux connaître les atouts et les faiblesses



Olivier Léger (ci-contre) et son frère Nicolas ont ouvert les portes de leur camping – le Saint Avit Loists en Dordogne –, à leurs collègues des Castels. Un terrain de 53 hectares dont le chiffre d'affaires est réalisé à 30 % par l'accueil des séminaires.

de la chaîne en général et des campings en particulier. Afin d'établir une saine émulation, il a été décidé de mettre en lumière les campings les mieux notés. Ainsi pour la saison 2015, le Castel Château de Chanteloup dans la Sarthe arrive en tête avec une note de 9,2/10, suivi par le Castel La Garangeoire en Vendée (9,1) et par le Domaine de Sévenier en Ardèche (8,9). « Nous nous sommes également mis d'accord sur le fait qu'un camping dont la note globale est inférieure à 7,5 aura deux

années devant lui pour faire les efforts nécessaires et redresser la barre », précise Régis de Lussac. « Il est tout de même intéressant de noter que c'est sur l'accueil que les campings obtiennent la meilleure note », précise Marianne Auffret.

### La cinquième étoile n'est plus un absolu

Cette mesure de la satisfaction client a pour objectif de tirer la qualité des campings vers le haut et remet finalement en question l'obligation des

membres de la chaîne à décrocher la cinquième étoile. « Avec cet outil, nous avons désormais les moyens de nous assurer que les campings de la chaîne classés 4 étoiles ont un niveau de qualité qui satisfait les clients. Il n'y a donc plus de nécessité absolue à être classé 5 étoiles », précise Sonia Million, membre du bureau.

Composé de neuf membres, le bureau a accueilli Céline Chalvet du Domaine de Sévenier. Elle remplace ainsi Jean Freychet du Domaine de Massereau, qui quitte la chaîne des Castels. Deux autres terrains disparaîtront également du catalogue 2016 : il s'agit de La Pergola dans le Jura, racheté en mars par le groupe FranceLoc et qui n'était déjà plus Castel durant la saison, et le Château de La Grenouillère dans le Loir-et-Cher qui vient d'être repris par le même groupe. Du côté des arrivées, Les Castels ont accueilli le Village Western situé en Gironde. Pour 2016, la chaîne représentera ainsi 39 terrains dont elle assurera la promotion sur les salons de Birmingham et Utrecht. Elle innove également en se rendant sur les trois salons professionnels à La Rochelle, Montpellier et Nantes pour se faire mieux connaître de leurs confrères et recruter de nouveaux campings. Après cette petite semaine de congrès qui a été ponctuée de réunions de travail, d'un workshop, de soirées détendues et d'une visite des grottes préhistoriques, le prochain rendez-vous est fixé à Paris en mars 2016 avant de se retrouver en septembre prochain au Castel Séquoia Parc en Charente-Maritime. ■