

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHÉ PUBLIC DE TRAVAUX

CREATION D'UNE AIRE DE CAMPING CARS LOT n° 2 : équipements et gestion

COMMUNE DE LOCTUDY
Place des Anciens Combattants
BP 2
29750 LOCTUDY Cedex

Tél : 0298874002

Sommaire

I.	LES EQUIPEMENTS DE L'AIRE	3
A-	Les équipements	3
B-	SYSTEME DE GESTION	3
C-	DESCRIPTIF TECHNIQUE DES EQUIPEMENTS	5
	Synoptique du contrôle d'accès et automate	5
a.	Le contrôle d'accès.....	5
b.	L'automate de paiement.....	6
	Descriptif technique attendu de l'automate de paiement CB :	6
	Communication et information.....	6
c.	Signalétique / communication	6
d.	WIFI	7
e.	Borne de services	7
f.	Système de drainage	7
g.	Bornes électriques.....	8
h.	Maintenance des équipements.....	8
i.	Installation et raccordement des équipements	8
II.	LA GESTION DE L'AIRE	8
a.	L'assistance aux usagers.....	8
b.	L'assistance technique.....	9
c.	La gestion des usagers.....	9
d.	La gestion commerciale de l'aire.....	9
III.	LA COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'AIRE.....	10

I. LES EQUIPEMENTS DE L'AIRE

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières fixe les modalités techniques pour la fourniture, l'installation et la gestion des équipements nécessaires à l'aménagement d'une aire de camping-cars. Ces équipements seront installés sur une aire préalablement aménagée pour l'accueil de 20 véhicules. Les travaux seront exécutés selon un plan annexé au présent CCTP.

A- Les équipements

- Un contrôle d'accès équipé :
 - de bornes permettant la lecture de cartes ou de badges avec l'affichage d'informations
 - de boucles de détection ;
 - de barrières asservies au contrôle d'accès
 - un système d'accès anti-fraude
- Un automate de paiement CB
- Un dispositif de communication comprenant une signalétique d'entrée et directionnelle et des applications d'informations sur internet et les réseaux sociaux.
- Une borne de service avec un système de drainage des eaux de vidange
- Des bornes électriques
- un dispositif d'accès WIFI pour les camping-caristes
- les équipements nécessaires au bon fonctionnement
- l'installation et le raccordement des équipements

B- SYSTEME DE GESTION

- Un accès 24/24 H des camping-caristes
- La vérification des données clients
- La tenue des journaux d'entrée/sortie
- une assistance technique, 365 jours par an, minimum 12 heures par jour, aux usagers notamment en cas de difficulté d'accès pour un camping-cariste.
- La diffusion du code d'accès au service WIFI ;

GESTION DES USAGERS :

- De vérifier les données des usagers;
- D'autoriser ou non l'ouverture des barrières d'entrée et de sortie ;

- De générer les messages nécessaires aux usagers sur l'écran d'affichage situé sur les bornes d'entrée et de sortie (message d'accueil, code d'entrée, mot de passe WIFI, messages d'erreur divers, ...).
- De facturer le camping-cariste
- D'adresser après chaque passage sur l'aire, une enquête de satisfaction aux utilisateurs
- De réaliser un bilan annuel, à l'attention de la Ville, des points forts et faibles afin de toujours améliorer la qualité de la prestation
- De collecter la taxe de séjour
- De gérer l'évacuation de l'aire dans le cadre de PPRI
- De diffuser aux usagers les disponibilités, en temps réel, et permettre la réservation d'emplacement

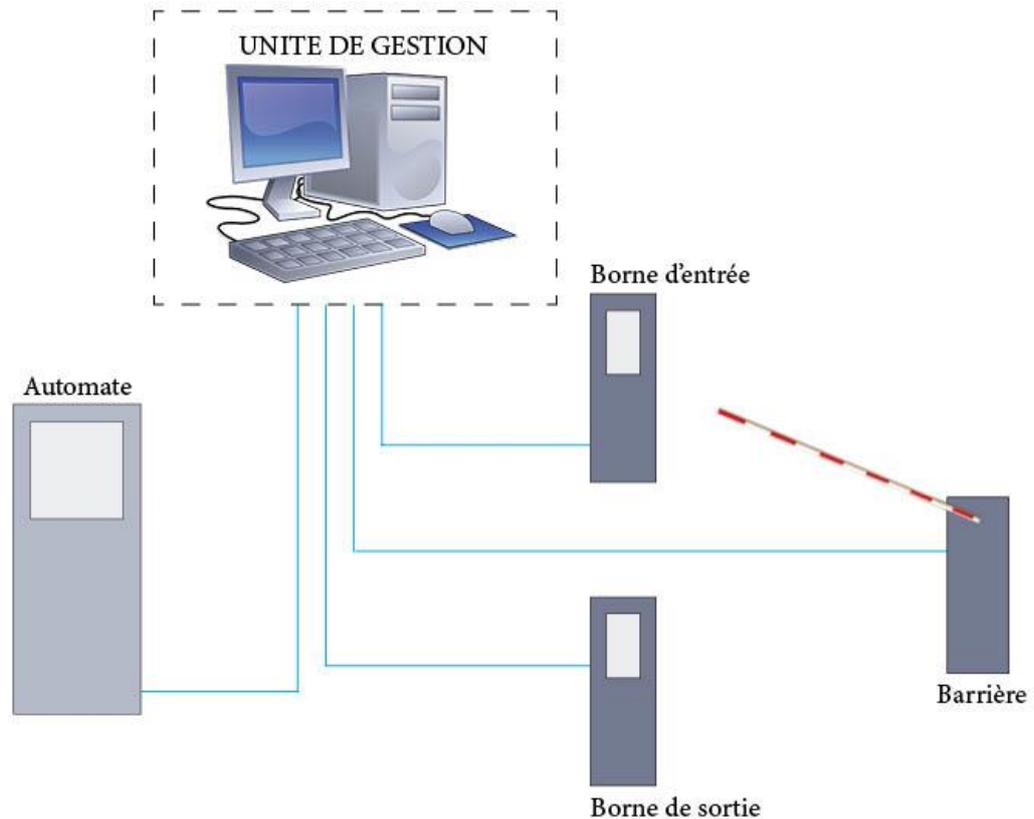
Autres fonctions :

- suivi technique,
- comptage des véhicules,
- télécommande (ouverture, fermeture des barrières, etc.),
- gestion des usagers,
- gestion des utilisateurs du système (opérateurs),
- gestion des tarifs,
- gestion de l'anti-fraude,
- gestion des évènements,
- paramétrage,
- gestion de l'heure,
- journal fil de l'eau,
- la modification des compteurs à tout moment,
- le suivi des cartes d'accès, des modes de paiement à minima tel que :
 - Tout type de CB
 - Chèques Vacances
- possibilité de contrôle d'un panneau Libre\Complet en automatique et en manuel,
- remontée des messages d'erreur immédiate,
- sauvegarde / Restauration / Purge des données,
- etc.

L'unité de gestion assurera la gestion et le suivi des usagers (et si besoin des clients horaires). Elle assure également le suivi des commandes, du comptage, etc. Ces suivis se font en temps réel et permettent à l'exploitant d'établir un dialogue permanent avec les équipements périphériques de péage/comptage.

C- DESCRIPTIF TECHNIQUE DES EQUIPEMENTS

Synoptique du contrôle d'accès et automate



Le contrôle d'accès (bornes d'entrée, sortie, barrières) et l'automate seront équipés d'un terminal informatique permettant :

- l'accès au logiciel de gestion
- la vérification journalière du contrôle d'accès
- le pilotage du contrôle d'accès à distance

a. Le contrôle d'accès

Le système de contrôle d'accès devra être équipé d'un

- Lecteur de proximité aux bornes d'entrée et de sortie
- D'un dispositif de lutte contre la fraude
- D'une barrière automatique asservie au système de contrôle d'accès et de sortie

b. L'automate de paiement

L'automate de paiement permet l'accès des utilisateurs du parc, avec un paiement par carte bancaire.

La borne devra fournir les fonctions suivantes :

- ✓ Affichage des informations en plusieurs langues
- ✓ Transmission des reçus
- ✓ Diffusion de vidéos explicatives concernant l'utilisation des cartes.

Descriptif technique attendu de l'automate de paiement CB :

- Carrosserie assurant une longévité dans le temps et un traitement anticorrosion résistant aux conditions climatiques maritimes.
- Carte électronique permettant la gestion du signal en provenance de l'unité de gestion.
- Lecteur de proximité
- Logique de détection de présence pour la présence véhicule,
- Sécurisation des portes d'accès aux bornes.
- Connexion permanente au réseau IP
- Gestion simultanée de plusieurs tarifs (parc longue durée, courte durée)
- Identification des opérateurs de maintenance
- Adaptation aux besoins d'accès des personnes à mobilité réduite

Communication et information

En entrée et à chaque passage, l'affichage indique aux usagers le solde restant sur leur compte.

Ceci permet à l'utilisateur d'être mis en relation avec le gestionnaire et ainsi d'obtenir une assistance, 365 jours par an.

Cette information se doit d'être communiquée en temps réel à tous les utilisateurs.

c. Signalétique / communication

Le prestataire devra fournir :

- **1 totem d'accueil**
- **1 guide d'utilisation de l'automate**
- **1 règlement intérieur**
- **1 affiche** présentant les services et tarifs sur l'aire

d. WIFI

L'installation WIFI permet d'offrir le service sur le périmètre de l'aire de camping-car et d'identifier les usagers du service à partir des identifiants en leur possession.

La borne WIFI devra être protégée contre le vandalisme et les équipements devront être compatibles avec un usage en extérieur.

e. Borne de services

➤ **Une partie électrique équipée de :**

- Prise(s) électrique(s) pour les véhicules
- Protection contre l'environnement
- Haute tenue aux UV, aux infrarouges, aux agressions extérieures et à l'humidité
- Eclairage de balisage

➤ **Une partie plomberie :**

- Alimentation en eau potable avec un ou deux robinets
- Circuit d'eau usée
- Système de rinçage robinet et deux effets d'eau de la vidange WC chimique
- Robinet de rinçage pour WC cassette, antiblocage intégré.
- 1 réceptacle pour cassette WC

f. Système de drainage

Il permet la vidange au sol des eaux usées (grises) d'un camping-car. Il est équipé d'un système de rinçage, d'un siphon anti-odeur.



g. Bornes électriques

Des bornes électriques à installer devront être en nombre suffisant pour l'accueil de 20 camping-cars.

Des bornes devront être composés de plusieurs branchements électriques permettant aux camping-caristes de recharger les batteries de leur véhicule alors qu'ils sont à l'arrêt.



h. Maintenance des équipements

Le gestionnaire devra assurer la maintenance des équipements au travers du contrat de gestion que le candidat proposera avec son offre.

i. Installation et raccordement des équipements

Les candidats devront prendre toutes les dispositions nécessaires (terrassements, matériels divers, branchements, conduites, ...) à l'installation et au raccordement des équipements demandés et les inclure dans leur offre.

II. LA GESTION DE L'AIRE

a. L'assistance aux usagers

Le gestionnaire devra assurer l'assistance clientèle 365 jours par an.

Le centre d'appel d'assistance téléphonique devra être joignable de 8h à minuit (en haute saison) et sera composé de téléopérateurs multilingues (français, anglais, espagnol, allemand, ...). Cette assistance aux usagers permettra :

- De solutionner les dysfonctionnements éventuels du système de paiement (TPA, carte client...)
- De guider les usagers :
 - o pour l'utilisation des équipements
 - o pour le paiement
 - o pour la réservation des séjours
 - o pour toute problématique rencontrée
- La mise en place d'un service qualité
- De gérer le suivi des réclamations, des réservations, des paiements, etc.

Le numéro de téléphone du Centre d'appel sera communiqué dans la réponse à la présente consultation par le candidat.

b. L'assistance technique

Le gestionnaire devra assurer l'assistance technique 365 jours par an.

Une équipe technique aura notamment comme mission d'assurer à distance :

- La vérification journalière du contrôle d'accès
- La vérification des automates de paiement
- Le déblocage des barrières

Le numéro de téléphone de l'assistance technique sera communiqué dans la réponse à la présente consultation par le candidat.

c. La gestion des usagers

Le gestionnaire sera capable d'assurer l'évacuation de l'aire en cas d'urgence (PPRI, vigicrues...) et contactera les usagers présents sur l'aire grâce aux coordonnées enregistrées lors de l'achat de la carte d'accès.

A la demande de la Commune, le prestataire sera capable de fournir à titre d'exemple une procédure d'évacuation de l'aire.

Le gestionnaire devra maîtriser la liste exhaustive des présents sur l'aire et possèdera la liste des numéros de téléphones mobiles afin de les prévenir en cas d'urgence.

d. La gestion commerciale de l'aire

Le gestionnaire devra exonérer la commune de la mise en place d'une régie:

- Collecte de la taxe de séjour et de son reversement à l'organisme collecteur

- Distinction sur la facture usager du tarif stationnement et tarif taxe de séjour
- Prise en charge par le gestionnaire des frais de commissions bancaires liés au paiement CB
- Facturation des usagers, même en cas de problème technique (barrière ouverte, etc.)
- Gestion des réclamations usagers en temps réel
- Suivi financier
- Gestion des paiements par chèques vacances
- Modification des paramètres
- Bilan annuel (questionnaire de satisfaction, statistiques...)

Le candidat retenu devra reverser une quote-part du CA à la commune en tenant de ces frais de gestion et incluant la maintenance des équipements mis à disposition.

Cette gestion sera actée sous forme d'un contrat détaillé et présenté dans l'offre.

III. LA COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'AIRE

Afin de mettre en valeur l'aire d'étape de camping-cars et de référencer la commune comme destination touristique auprès des camping-cars en France, le gestionnaire mettra en place diverses actions de communication à détailler dans leur offre (à titre d'exemples : pages Web, Présence sur réseaux sociaux, Campagnes, offres promotionnelles,...).